



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
NÚCLEO DE INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA E GERENCIAL**

Lucas Gonçalves Santa Rita

Gestão da Informação, Tecnologia e Serviços Públicos: uma análise
sobre a pertinência da implantação da Delegacia Virtual pela Polícia
Civil do Estado de Minas Gerais

Belo Horizonte
2015

Lucas Gonçalves Santa Rita

Gestão da Informação, Tecnologia e Serviços Públicos: uma análise
sobre a pertinência da implantação da Delegacia Virtual pela Polícia
Civil do Estado de Minas Gerais

Monografia apresentada no curso de especialização em Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção da titulação de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Terezinha de Fátima Carvalho de Souza

Belo Horizonte
2015

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a todos os servidores da gloriosa Polícia Civil de Minas Gerais, pessoas honrosas, que apesar de todas as dificuldades cumprem com lealdade sua importante função social e tentam fazer deste estado um lugar melhor pra se viver. Em especial aos grandes amigos que fiz nesta instituição.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente gostaria de agradecer a instituição Polícia Civil de Minas Gerais, pois é aqui que trabalho e foi aqui que me foi ofertada a possibilidade de realizar tal curso.

Agradeço também ao Inspetor Marcos Antonio Gomes de Almeida, ser humano incrível, que me apresentou o universo da Inteligência Policial e sempre me incentivou à incessante busca de conhecimento e aprimoramento profissional.

Meus agradecimentos também a Dra. Yukari Miyata, Delegada Geral de Polícia, pelo auxílio dado para a realização da presente pesquisa, bem como ao servidor Fabrício Lopes Araújo que teve participação ímpar na conclusão deste trabalho.

De forma especial agradeço aos colegas Fernando Xavier e Ana Patrícia Gonçalves da Silva, que estiverem presentes comigo no curso, na realização dos trabalhos, e em minha vida profissional nos últimos anos.

Meu muito obrigado vai também a minha orientadora, a Prof^a Dr^a Terezinha de Fátima Carvalho de Souza, pela paciência e zelo com o qual me ajudou a construir este trabalho.

Não poderia me esquecer da servidora Danielle de Castro Soares Santos, que me influenciou no início deste projeto e desde então tem me apoiado a concluí-lo.

Por fim agradeço a Deus e a minha família, que são os pilares que me sustentam na edificação do meu ser. À todos meu muito obrigado.

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo avaliar a pertinência da implementação da Delegacia Virtual pela Polícia Civil de Minas Gerais. Foram trabalhados conceitos relativos à Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento, Sociedade da Informação, bem como a aplicação destes conceitos na Administração Pública, vistas as peculiaridades deste universo. Foram apresentados os objetos da Administração Pública, Princípios Constitucionais que regem o regime administrativo, bem como o conceito de serviço público e suas peculiaridades. Em seqüência foi apresentado desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação no setor público, para enfim apresentar a Delegacia Virtual, sua implementação, bem como a avaliação de seus resultados. Após análises estatísticas foi possível verificar as vantagens obtidas com a implantação da Delegacia Virtual e o cumprimento de seus objetivos, concluindo-se que com esse novo sistema facilitou-se o registro de ocorrências simples para o cidadão, descongestionou as unidades de polícia, possibilitando a liberação dos policiais para o cumprimento de suas atividades fins, e estreitou as relações do cidadão com a administração pública.

Palavras-chave: Polícia Civil, Delegacia Virtual, Gestão da Informação, Tecnologia de Informação e Comunicação, Administração Pública e Serviços públicos.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the relevance of the implementation of the Virtual Police Station of Civil Police of Minas Gerais. Concepts were worked for the Information Management, Knowledge Management, Information Society, and the application of these concepts in Public Administration, considering the peculiarities of this universe. Objects were presented Public Administration, Constitutional Principles governing the administrative procedure, and the concept of public service and its peculiarities. In sequence was presented development of Information and Communication Technologies in the public sector, to finally present the Virtual Police Station, implementation and evaluation of its results. After statistical analysis was possible to verify the benefits obtained with the implementation of the Virtual Police Station and the achievement of its objectives, concluding that with this new system facilitated the simple occurrences record for the citizen, released the police units, and the release of the police to fulfill their end activities, and narrowed the citizen's relationship with the public administration.

Keywords: Civil Police, Virtual Police Station, Information Management, Information Technology and Communication, Public Administration and Public Services.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: Princípios gerais do serviço público.....	22
Quadro 2: Diferenças entre organizações públicas e privadas.....	24
Quadro 3: Os princípios constitucionais e a excelência em gestão pública.....	25
Gráfico 1: Solicitações de ocorrências por mês.....	39
Gráfico 2: Comparativo entre instituições. Natureza: Perda de documentos e objetos pessoais.....	39
Gráfico 3: Comparativo entre as instituições. Natureza: Pessoa Desaparecida e Dano.....	40
Gráfico 4: Comparativo entre as instituições. Natureza Acidente de transito sem Vítima.....	41
Gráfico 5: Comparativo entre as instituições- Linha de crescimento entre Policia Militar e Delegacia Virtual.....	41
Gráfico 6: Comparativo entre as instituições. Linha de crescimento entre Policia Civil e Delegacia Virtual.....	42
Gráfico 7: Números de ocorrências por natureza e instituição.....	42

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	11
1.1 Definição do objeto e conceito de administração pública.....	11
1.2 A atividade administrativa e os princípios constitucionais.....	13
1.2.1 Princípio da Legalidade.....	14
1.2.2 Princípio da Impessoalidade.....	14
1.2.3 Princípio da Moralidade.....	15
1.2.4 Princípio da Publicidade.....	16
1.2.5 Princípio da Eficiência.....	17
1.3 Os serviços públicos e a atividade administrativa.....	18
1.3.1 Conceito de serviço público.....	18
1.3.2 Princípios do serviço público.....	20
1.4 A gestão da informação na administração pública.....	22
2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	26
2.1 A sociedade da informação.....	26
2.2 O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação na Administração Pública.....	28
2.3 Governo Eletrônico.....	30
3 A DELEGACIA VIRTUAL.....	33
3.1 O sistema de Registro de Eventos de Defesa Social (REDS).....	34
3.2 A implementação da delegacia virtual.....	35
3.3 Características do sistema.....	36
3.4 Resultados da implementação.....	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
REFERÊNCIAS.....	45

INTRODUÇÃO

Muito se tem falado nos últimos anos a respeito de “Era da Informação”, “Sociedade da Informação”, entre outros termos que remetem a este sentido, e esta aparenta ser realmente a lógica a ser explorada pós-era industrial. A informação deixou de ser um simples recurso e se tornou “o recurso”. Aliada aos avanços na área da telecomunicação e informática, a informação, e suas novas formas de interação, tem revolucionado o mundo dos negócios e a própria sociedade.

Na atualidade tanto as empresas privadas quanto as públicas já estão se acostumando a lidar com os conceitos de “Gestão do Conhecimento”, “Gestão da Informação”, “Gestão Estratégica da Informação”. E mais do que isto, elas têm destinado grandes parcelas de investimento na área, como por exemplo: treinando e qualificando seu pessoal para estes fins, remodelando a forma de trabalho e produção de acordo com as novas tecnologias da informação, estimulando a inovação na oferta de produtos e também na prestação de serviços, isso como alternativa pra se manterem competitivas no mercado. Mercado este que hoje se encontra sem barreiras em razão dos efeitos da globalização.

E esse investimento diferenciado na Gestão do Conhecimento tem seus fundamentos, afinal, a informação está presente em todas as atividades do ser humano, seja na política, na cultura ou na economia. Neste sentido Dantas expõe que:

A sociedade da informação caracteriza uma etapa alcançada pelo desenvolvimento capitalista contemporâneo, no qual as atividades humanas determinantes para a vida econômica e social organizam-se em torno da produção, processamento e disseminação da informação através das tecnologias eletrônicas. (DANTAS, 1998, p. 36)

É comum na leitura das obras que tratam da Gestão da Informação, Davenport (1998), CHOO (2003), Nonaka e Takeuchi (1997) a apresentação de inúmeras vantagens que podem ser alcançadas com um bom trabalho associado entre tecnologia e gestão da informação, entre elas, são as mais citadas:

- Vantagem competitiva em relação à concorrência;
- Redução dos custos e tempo de produção e desenvolvimento de produtos;
- Rápida comercialização de novos produtos;
- Aumento do valor das ações;
- Maximização do capital intelectual/ativos intelectuais;
- Melhoria dos processos internos e maior fluidez nas operações;
- Processos de tomada de decisões mais eficientes e melhores resultados;
- Melhoria na coordenação de esforços entre unidades de negócios;
- Melhoria da prestação de serviços (agilidade), da qualidade dos produtos e da qualidade do serviço cliente.

E como se pode perceber essa super valorização do conhecimento, está diretamente associada ao avanço tecnológico, que lhe tem possibilitado novas maneiras de obter a informação, armazená-la, transformá-la e utilizá-la em favor da organização, como bem disse Albagli e Maciel (2004, p. 10):

A importância da informação e do conhecimento no mundo contemporâneo tem sido usualmente associada ao desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), que, nas últimas décadas, transformaram as formas de produzir e distribuir bens materiais e imateriais, assim como as percepções de espaço e de tempo. Daí que, em diferentes abordagens sobre o que melhor caracteriza e distingue o cenário atual, há claramente ênfase tanto na dimensão tecnológica, quanto nos aspectos econômicos que lhe estão subjacentes.

Assim como a informação, a tecnologia está tão ligada ao nosso dia-a-dia que é difícil citar exemplos em que ela não esteja presente e nos influenciando, seja nas comunicações, na realização do trabalho, nas interações sociais, na tomada de decisões. O mundo se informatizou, os limites de tempo e espaço são cada vez mais superados, a presença física e a “virtual” estão cada vez menos contrastantes.

E como dito, essa revolução informacional e tecnológica tem influenciado as relações humanas e toda a sociedade, e neste ínterim se insere a Administração Pública e conseqüentemente, a prestação dos serviços públicos. Mas como se dá e quais são os objetivos da Gestão da Informação na administração pública? Apesar

do grande investimento do segmento público na gestão da informação, pouco se fala no meio acadêmico nesta outra face da aplicação da Gestão do Conhecimento.

É neste viés, da Gestão da Informação na Administração Pública, que se pretende desenvolver este trabalho, analisando especificamente a pertinência da implementação da Delegacia Virtual pela Polícia Civil de Minas Gerais, desenvolvida para o registro de ocorrências policiais pelo próprio cidadão.

O registro de ocorrências é um serviço público demandado cotidianamente por milhares de pessoas, e esta ferramenta (Delegacia Virtual) foi recentemente disponibilizada pela polícia para o registro de ocorrências de determinadas naturezas (que serão apresentadas no decorrer do trabalho).

A Delegacia Virtual surgiu com uma proposta de facilitar os registros de ocorrências, desafogar as delegacias de polícia, e liberar os policiais para o atendimento das demandas mais urgentes que necessitem de sua presença. Mas será que a Delegacia Virtual foi uma medida pertinente, analisada suas funções e seus objetivos?

Esta pesquisa tem por objetivo responder a esse questionamento, mas antes de percorrer tal caminho, se faz mister conhecer a missão da gestão da informação na administração pública, conhecer a relação da Gestão do Conhecimento com a prestação dos serviços públicos e os aspectos jurídicos que lhes são correlatos, bem como trabalhar os conceitos de Sociedade da Informação, Tecnologia de Informação e Comunicação e Governo Eletrônico.

A metodologia utilizada para a execução deste trabalho terá como base de fundamentação e revisão literária, as pesquisas bibliográficas, realizadas em livros, artigos científicos e sítios eletrônicos. Já o estudo de caso se baseará em dados, arquivos e estatísticas oficiais da Polícia Civil de Minas Gerais.

1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Na administração pública, a efetiva GC ajuda as organizações a enfrentar novos desafios, implementar práticas inovadoras de gestão e melhorar a qualidade dos processos, produtos e serviços públicos em benefício do cidadão-usuário e da sociedade em geral. (BATISTA, Fábio Ferreira. 2012, p. 40)

A gestão da Informação e do conhecimento no setor privado, como bem sabemos, tem como foco: diminuir custos, aumentar a produção, destacar-se da concorrência, etc. Em resumo, se busca aumento de lucros e da renda.

Na Administração Pública as finalidades são diferentes, haja vista que esta se baseia na satisfação do interesse público. Neste capítulo serão apresentados os objetivos de uma efetiva gestão da informação na seara pública. No entanto, antes, precisamos entender o que é Administração Pública, do que ela se ocupa, as implicações constitucionais com este tema, e as noções básicas dos serviços públicos.

1.1 Definição do objeto e conceito de administração pública

A discussão sobre o melhor conceito de Administração Pública não é atual, e normalmente vem associada ao conceito do próprio Direito Administrativo.

Celso Antonio Bandeira de Mello (2008, p. 44) cita que as primeiras tentativas de se definir o Direito Administrativo e suas competências surgiram na França, nos meados de 1870:

Pois bem, a ideia base inicialmente considerada como o fator de desencadeamento do Direito Administrativo e pólo aglutinador de seus vários institutos foi a ideia de *puissance publique*, isto é, da existência de poderes de autoridade detidos pelo Estado e exercitáveis em relação aos administrados.

Neste ponto de vista o Direito Administrativo era tido como um direito do próprio Estado de usufruir do poder e de seus instrumentos para subjugar os administrados, conceito não muito satisfatório aos pensadores da época. Posteriormente surgiu

uma linha de pensamento diversa, capitaneada por Léon Duguit, na qual defendia a ideia de que o Direito Administrativo era associado a prestação de serviço público. Nas palavras de Mello, “a ideia central do Direito Administrativo, capaz de explicar as peculiaridades de seus institutos e justificar sua aplicação, seria a noção de “serviço público”, isto é, de serviços prestados a coletividade pelo estado...”. (Mello, 2008, p.44) No entanto, essa definição não agradou muito os administrativistas, devido a sua simplicidade, já que conforme veremos, a Administração Pública se ocupa de muitos outros fatores, e não só o serviço público, apesar dessa função ser considerada a mais importante.

Com o passar dos anos vieram tantas outras definições, mas sempre se apegando a valores semânticos e deixando de lado alguns aspectos importantes, por vezes passando dos limites ao definir o objeto, e em outros casos restringindo-o demais. Atualmente, uma das definições mais aceitas é a da professora Di Pietro que diz:

O Direito Administrativo é o ramo do direito público que tem por objeto os órgãos, agentes e pessoas jurídicas administrativas que integram a Administração Pública, a atividade jurídica não contenciosa que exerce e os bens de que se utiliza para a consecução de seus fins, de natureza pública. (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella, 2000, p.52)

Depreende-se deste conceito aspectos de ordem objetiva e subjetiva, e nesta lógica Di Pietro os pormenoriza:

Em sentido subjetivo, formal ou orgânico, ela designa os entes que exercem a atividade administrativa, compreende pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos incumbidos de exercer uma das funções em que se triparte a atividade estatal: a função administrativa [...]

Em sentido objetivo, material ou funcional, ela designa a natureza da atividade exercida pelos referidos entes; nesse sentido, a Administração Pública é a própria função administrativa que incumbe, predominantemente ao Poder Executivo” (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. 2000. p. 54.)

Conforme a autora, no sentido objetivo, a administração pública se refere a todas funções e atividades exercidas pelas pessoas e órgãos para atingir as finalidades públicas, ou seja, são os próprios atos destinados a realizar os fins coletivos. Já no aspecto subjetivo, a administração pública consiste no conjunto de pessoas, físicas

e/ou jurídicas que exercem as atividades orientadas pelo Estado para o efetivo cumprimento do interesse público.

No mesmo sentido apresentado por Di Pietro, Mello conclui que “o direito administrativo é o ramo do Direito Público que disciplina o exercício da função administrativa, bem como as pessoas e órgãos que a desempenham.” (Celso de Mello, 2008, p.27).

Pela inteligência do apresentado, pode-se compreender que a Administração Pública é a composição de pessoas, órgãos, e bens, que, utilizando-se dos poderes administrativos, exercem suas atividades e funções, cujo objeto é a satisfação do interesse público. Compreendido este conceito passemos agora ao estudo dos princípios constitucionais que regem a atividade administrativa.

1.2 A atividade administrativa e os princípios constitucionais

O estudo dos “princípios”, seja qual for a área do conhecimento a ser analisada, é de grande valia, ainda mais no campo jurídico, pois, os princípios são os pilares que norteiam todo o sistema, logo, compreendo-os, torna-se mais fácil o entendimento do próprio sistema normativo.

Em nossa Constituição Federal existem princípios dispersos em todo seu corpo, alguns de maneira expressa, outros implícitos. Os fundamentais para a Administração Pública se encontram no caput do artigo 37, que diz o seguinte:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência...

Vejamos o significado e a representatividade de cada um deles.

1.2.1 Princípio da Legalidade

Alguns doutrinadores elegem ser este o princípio basilar da Administração Pública e do Estado Democrático de Direito, qualificando-o como responsável pela atuação de

toda atividade administrativa, haja vista, tal princípio submeter todo ato administrativo ao conteúdo da lei, neste sentido Celso de Mello disse, se referindo a tal princípio:

Por isso mesmo é o princípio basilar do regime jurídico-administrativo, já que o Direito Administrativo (pelo menos aquilo que como tal se concebe) nasce com o Estado de Direito: é uma consequência dele. É o fruto da submissão do Estado à lei. É, em suma, a consagração da ideia de que a Administração Pública só pode ser exercida na conformidade da lei e que, de conseguinte, a atividade administrativa é atividade sublegal, infralegal, consistente na expedição de *comandos complementares* à lei. (MELLO, Celso Antônio Bandeira, 2008, p.100)

Corroborando com o dito por Celso de Mello, Hely Lopes Meirelles, em sua obra, afirmava “na Administração Pública não há liberdade nem vontade pessoal. Enquanto na administração particular é lícito fazer tudo que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei autoriza.” (MEIRELLES, Hely Lopes 2006, p. 88)

Conforme o exposto entende-se pela compreensão de tal princípio, que não há margem de atuação do administrador que não esteja prevista na lei. Ele só pode, e deve fazer, o que a lei estabelece, de acordo com os termos e finalidades previstas.

1.2.2 Princípio da Impessoalidade

A impessoalidade, pelo significado de seu próprio nome, “não-pessoalidade”, traduz a ideia de que, nas relações com o poder público, não há lugar para fatores e interesses pessoais.

É predominante na doutrina a associação deste princípio com o princípio da igualdade, previsto no artigo 5º da Constituição Federal que diz “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza...”. A respeito deste princípio Celso de Mello expôs:

Nele se traduz a ideia de que a Administração tem que tratar a todos os administrados sem discriminações, benéficas ou detrimen-tosas. Nem favoritismos nem perseguições são toleráveis. Simpatias ou animosidades pessoais, políticas ou ideológicas não podem interferir

na atuação administrativa e muito menos interesses sectários, de facções ou grupos de qualquer espécie. O princípio em causa não é senão o próprio princípio da igualdade ou isonomia. (MELLO, Celso Antônio Bandeira 2008, p.114)

A respeito do mesmo princípio Antonio Pires comentou:

Se a Administração Pública, em razão da isonomia, está obrigada a tratar todos no mesmo pé de igualdade, temos que o princípio da impessoalidade vem, em última análise, a concretizar a imposição constitucional trazida no conteúdo da isonomia. Isso porque, pelo princípio da impessoalidade, a Administração está obrigada a pautar seus atos única e exclusivamente com vistas ao cumprimento do interesse público, sendo vedado, portanto, o estabelecimento de cláusulas ou condições que imponham privilégios ou prejuízos a quem quer que seja, de modo a permitir que todos sejam tratados de forma igualitária. (TANAKA, Sônia Yuriko Kanashiro; PIRES, Antônio Cecílio Moreira. 2008 p.287)

Não restam dúvidas, a partir do conhecimento deste princípio, que, no trato da coisa pública, o interesse a ser buscado é sempre o coletivo. O intento de prejudicar ou beneficiar terceiros por questões pessoais, não atende aos preceitos constitucionais, tornando o ato viciado. O esperado das autoridades públicas é sempre o cumprimento da lei e de suas finalidades.

1.2.3 Princípio da Moralidade

A Moralidade, como princípio da Administração Pública, impõe aos órgãos e agentes públicos o dever de agir conforme determinados padrões éticos de probidade, honestidade, lisura, etc.

No desempenho de sua função pública, o administrador, não deve se ater somente ao conteúdo legal, deve analisar também se a ação a ser tomada afeta a moral comum, se o interesse público está sendo cumprido. Celso de Melo (2008, p. 119) afirma que, junto com a moralidade administrativa, andam os princípios da lealdade e boa-fé, vejamos:

... segundo os cânones da lealdade e da boa-fé, a Administração haverá de proceder em relação aos administrados com sinceridade e lhanza, sendo-lhe interdito qualquer comportamento astucioso, eivado de malícia, produzido de maneira a confundir, dificultar ou minimizar o exercício de direitos por parte dos cidadãos.

Vale lembrar que, descumpridos os preceitos da Moralidade, eivado de vício estará o ato, sendo possível sua anulação pelo poder judiciário. E neste sentido pode-se citar o entendimento do Ministro Celso de Melo, quando do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2661-5-MA, que fundamentou o seguinte:

...o princípio da moralidade administrativa, ao impor limitações ao exercício do poder estatal, legitima o controle jurisdicional de todos os atos do Poder Público que transgridam os valores éticos que devam pautar o comportamento dos órgãos e dos agentes governamentais.

A partir do conceito de moralidade, pode-se afirmar que o administrador, ao escolher entre as diversas possibilidades para o cumprimento de seu ofício, deve se balizar por aquela que seja mais verossímil ao Princípio da Moralidade, caso contrário poderá sofrer com as responsabilidades legais aplicáveis a cada caso concreto.

1.2.4 Princípio da Publicidade

O Princípio da Publicidade é considerado imprescindível para o Estado Democrático de Direito, pois, para uma verdadeira democracia, é necessário transparência para com o povo quanto aos assuntos de interesse público. É em razão de tal mandamento que é garantido a todo cidadão ter acesso as informações da Administração, sempre que for de seu interesse.

A própria Constituição Federal, no art. 5º inciso XXXIII, prevê a garantia de que “Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Verifica-se nisto, conforme diz Celso de Mello (2008, p. 119) “o dever administrativo de manter plena transparência em seus comportamentos”, ou seja, os atos administrativos não devem ser velados, exceto nos casos em que exista disposição legal que demande o sigilo das informações, conforme a própria previsão constitucional.

1.2.5 Princípio da Eficiência

Em termos de Princípio Constitucional, o da eficiência, é o mais novo entre os princípios expressos, haja vista, que ele foi inserido na Constituição Federal no ano de 1998, após a Emenda Constitucional nº 19. No entanto, em razão do objeto deste trabalho, este é o mais importante, pois ele veio com o intuito de se avaliar e cobrar melhor a Administração Pública, principalmente quanto a prestação de serviço público, em aspectos de desempenho, economia de recursos, melhor qualidade, etc.

Sobre o aludido princípio Alexandre de Moraes o definiu como:

Assim, princípio da eficiência é o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, rimando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social. (MORAES, Alexandre de. 1999, p.30)

Tal conceito, conforme pode-se notar, agregou diversos valores, inclusive retirados de conceitos de outros princípios constitucionais estudados, contudo, ficou claro a busca pela qualidade dos serviços, economicidade dos recursos públicos, etc, que são dilemas da modernidade na Administração Pública. Em busca de melhor definir o Princípio da Eficiência Ubirajara Custódio disse:

Do exposto até aqui, indentifica-se no princípio constitucional da eficiência três ideias: prestabilidade, presteza e economicidade. Prestabilidade, pois o atendimento prestado pela Administração Pública deve ser útil ao cidadão. Presteza porque os agentes públicos devem atender o cidadão com rapidez. Economicidade porquanto a satisfação do cidadão deve ser alcançada do modo menos oneroso possível ao Erário público. Tais características dizem respeito quer aos procedimentos (presteza, economicidade), quer aos resultados (prestabilidade), centrados na relação Administração Pública/cidadão. (COSTODIO FILHO, 1999 p. 214)

Não sobram dúvidas, a partir destes conceitos, que o Princípio da Eficiência, é o que será mais explorado no desenvolvimento deste trabalho, afinal ele possui estreita relação com o objeto da Gestão da Informação na Administração Pública, tema que terá seu devido aprofundamento ainda neste capítulo.

Ademais, existem vários outros princípios, como já dito a priori, expressos ou implícitos na Constituição Federal, tão importantes quanto estes apresentados, e a título de exemplo mencionamos: Princípio da Supremacia do Interesse Público sobre o Privado, Princípio da Finalidade, Princípio da Razoabilidade, Princípio da Proporcionalidade, Princípio da Motivação, Princípio do Controle Judicial dos Atos Administrativos, Princípio da Responsabilidade do Estado pelos Atos Administrativos, Princípio da Segurança Jurídica, etc., no entanto, quem sabe em outro momento, em outros estudos poderemos pormenorizá-los, os aqui apresentados cumprem com a finalidade da pesquisa.

1.3 Os serviços públicos e a atividade administrativa

A prestação de serviço público é considerada a principal atividade administrativa do Estado, é através dela que o cidadão pode fruir de seus principais anseios, por exemplo: educação, saúde pública, segurança; além do fornecimento de produtos e serviços essenciais: água, energia, saneamento básico, entre outros.

Nesta etapa será apresentado o conceito de serviço público e os princípios gerais do serviço público.

1.3.1 Conceito de serviço público

Normalmente são tratados como serviços públicos, aqueles serviços essenciais fornecidos pelo Estado em benefício da coletividade. Serviços estes que não ficam ao alvitre da livre iniciativa, prestados diretamente pelo Estado ou os concedendo para que terceiros os prestem em seu nome.

Doutrinariamente, não há muita divergência sobre qual seria o conceito que define com maior precisão a ideia de serviço público, até porque os expoentes do assunto chegam a conclusões parecidas. Vejamos, Maria Sylvia Zanella di Pietro (2000, p. 98) define serviço público como “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de

satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.” A autora apresentou, neste conceito, um aspecto material e outro formal, no sentido material é a atividade exercida pelo estado para a satisfação dos anseios coletivos, e no formal é a exigência, pelo menos parcial, do regime jurídico público.

No mesmo sentido da autora citada, o professor Carvalho Filho (2006, p. 267) expôs “Serviço público é toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob regime de direito público, com vistas à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade”. Ainda sobre o tema, e de forma pouco mais detalhada Celso de Mello (2008, p.665) disse:

Serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais –, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.

Conforme visto, e de maneira unânime, o serviço público se caracteriza pela prestação pelo Estado, ou de outrem que o faça em seu nome, de uma utilidade ou comodidade à coletividade. Que, apesar de ser uma prestação coletiva, cada um pode fruir de forma individualizada, sendo tal prestação em regime de direito público. E é este regime jurídico, típico da Administração Pública, que com suas peculiaridades, atribui à noção de serviço público sua juridicidade, garantindo que a coisa pública seja de todos e para todos, não deixando os interesses privados se sobreporem ao coletivo.

1.3.2 Princípios do serviço público

Os princípios constitucionais, inicialmente explicados, aplicam-se a toda administração pública, logo, também englobam os serviços públicos. No entanto, além deles, a Lei 8.987 /95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, elenca vários outros princípios que explicitam o

que seria a prestação de serviço público adequada, em seu artigo 6º traz os seguintes conceitos:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Nos termos da lei, o serviço público somente será adequado se for, além de regular, eficiente, seguro, atual, geral, cortês em sua prestação, deve também custar pouco aos usuários. Ressalte-se que a própria lei apresentou o que vem a ser um serviço atual, primando pela modernização das técnicas, dos equipamentos, instalações e expansão do serviço.

Na doutrina são apresentados diversos outros princípios, alguns convergentes com os legalmente citados, outros por inovação doutrinária. Adaptando os princípios, apresentados por Celso de Mello (2008, p. 672-673) pode-se chegar ao seguinte quadro:

Quadro 1

Princípios gerais do serviço Público

PRINCÍPIOS	DEFINIÇÕES
Dever inescusável do estado de promover-lhe a prestação	O Estado deve prestar os serviços públicos diretamente ou de forma indireta, caso omitir-se, cabe, dependendo da hipótese, ação judicial para compeli-lo agir ou responsabilidade por danos que tal omissão haja causado.
Supremacia do interesse público	O norte obrigatório de quaisquer decisões atinentes ao serviço serão as conveniências da coletividade.
Adaptabilidade	Determina sua atualização e modernização, conquanto, como é lógico, dentro das possibilidades econômicas do poder público.
Universalidade	Por força do qual o serviço público é indistintamente aberto a generalidade do público.
Impessoalidade	Do que decorre a inadmissibilidade de discriminações entre os usuários.
Continuidade	Significando isto a impossibilidade de sua interrupção e o pleno direito dos administrados a que não seja suspenso ou interrompido.
Transparência	Impositivo da liberação a mais ampla e possível ao público em geral do conhecimento de tudo o que concerne ao serviço e à sua prestação.
Motivação	Isto é o dever de fundamentar com largueza todas as decisões atinentes ao serviço.
Modicidade das tarifas	Dessarte, em um país como o Brasil, no qual a esmagadora maioria do povo vive em estado de pobreza ou miserabilidade, é óbvio que o serviço público, para cumprir sua função jurídica natural, terá de ser remunerado por valores baixos, muitas vezes subsidiados.
Controle	É o controle interno e externo sobre as condições de sua prestação

Fonte: Celso Antônio Bandeira de Mello (2008. P 672-673)

Verificados os conceitos essenciais de: Administração Pública, Princípios Constitucionais e Serviços Públicos, pode-se agora, e com mais facilidade, explorar a Gestão da Informação na Administração Pública, seus objetivos, bem como sua relação com os serviços públicos.

1.4 A gestão da informação na administração pública

Como dito em caráter introdutório, a gestão da informação na iniciativa pública é diversa da iniciativa privada, principalmente em razão das atividades fins de cada uma. Foi visto que a administração pública cuida de todo interesse público e em especial da prestação de serviços públicos, já na esfera privada a finalidade é a obtenção de lucros. Por essa razão possuem regimes jurídicos distintos, enquanto na Administração Pública se tem o regime de Direito Público, na seara privada o regime é o de Direito Privado.

O bem público deve ter regime especial e proteção especial, como bem disse o ex-ministro Luis Carlos Bresser:

O Estado deve ser público, as organizações públicas não-estatais, sem fins lucrativos devem ser públicas. Bens estritamente públicos, como o meio ambiente, devem ser públicos e como tal protegidos. Direitos públicos são os direitos que nos asseguram que a coisa pública, a *res publica*, entendida em sentido amplo para incluir a carga tributária, seja pública — que seja de, e para todos, em vez de ser objeto de *rent-seeking*, de ser privatizada por grupos de interesse. (PEREIRA, Luis Carlos Bresser. INAP 2001, p. 8)

Muitos autores associam as ideias de Gestão da Informação e do Conhecimento, na administração pública, com a noção de excelência em gestão pública, e neste sentido o instrumento utilizado para a avaliação da gestão pública, utilizado pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública – afirmou como fundamento de excelência da gestão pública a atenção ao cidadão, dizendo:

Excelência em gestão pública pressupõe atenção prioritária ao cidadão e à sociedade na condição de usuários de serviços públicos e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas.

As organizações públicas, mesmo as que prestam serviços exclusivos de Estado, devem submeter-se à avaliação de seus usuários, obter o conhecimento necessário para gerar produtos e serviços de valor para esses cidadãos e, com isso, proporcionar-lhes maior satisfação. (INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA. CICLO 2007, p. 9).

Com o intuito de apresentar as principais diferenças entre gestão pública e privada, Batista, baseando-se no instrumento para a avaliação da gestão pública no ciclo de 2010, criou o seguinte quadro, diferenciando as organizações públicas das privadas.

QUADRO 2

Diferenças entre organizações públicas e privadas

Características	Organizações públicas	Organizações privadas
Fator condutor	Supremacia do interesse público. São obrigadas a dar continuidade à prestação do serviço público.	Autonomia da vontade privada.
Orientação	Estão sujeitas ao controle social (requisito essencial para a administração pública contemporânea em regimes democráticos). Isso implica: i) garantia de transparência de ações e atos; e ii) institucionalização de canais de participação social.	Fortemente orientadas para a preservação e proteção dos interesses corporativos (dirigentes e acionistas).
Tratamento dos clientes	Não podem fazer acepção de pessoas, devem tratar todos igualmente (princípio constitucional da impessoalidade) e com qualidade. O tratamento diferenciado restringe-se apenas aos casos previstos em lei	Utilizam estratégias de segmentação de “mercado”, estabelecendo diferenciais de tratamento para clientes preferenciais
Objetivo	Buscam gerar valor para a sociedade e formas de garantir o desenvolvimento sustentável, sem perder de vista a obrigação de utilizar os recursos de forma eficiente.	Buscam o lucro financeiro e formas de garantir a sustentabilidade do negócio.
Recursos	São financiadas com recursos públicos, oriundo de contribuições compulsórias de cidadãos e empresas, os quais devem ser direcionados para a prestação de serviços públicos e a produção do bem comum.	Financiadas com recursos particulares que têm legítimos interesses capitalistas.
Destinatários	Cidadãos, sujeitos de direitos, e a sociedade, demandante da produção do bem comum e do desenvolvimento sustentável.	Os “clientes” atuais e os potenciais.
Partes interessadas	Conceito é mais amplo. Inclui os interesses de grupos mais diretamente afetados, mas também o valor final agregado para a sociedade.	Conceito mais restrito. Inclui principalmente acionistas e clientes.
Poder de regulação	A administração pública tem o poder de regular e gerar obrigações e deveres para a sociedade, assim, as suas decisões e ações normalmente geram efeitos em larga escala para a sociedade e em áreas sensíveis. O Estado é a única organização que, de forma legítima, detém este poder de constituir unilateralmente obrigações em relação a terceiros.	Não têm esse poder.
Lei	Só podem fazer o que a lei permite. A legalidade fixa os parâmetros de controle da administração e do administrador, para evitar desvios de conduta.	Podem fazer tudo que não estiver proibido por lei.

Fonte: BATISTA, Fábio Ferreira. (2012, p. 16)

Pode-se notar nas citações acima a preocupação com o cidadão, no tocante a satisfação com os serviços públicos prestados e aparenta ser bem arrazoada esta ótica, já que quando se fala em gestão pública de qualidade, é o cidadão o centro das atenções e destinatário dos serviços prestados pelo Estado.

Na tentativa de desenvolver um modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira, Batista associou a ideia de gestão pública aos princípios constitucionais. Dizendo que a gestão do conhecimento na administração pública é:

(...) um método integrado de criar, compartilhar, e aplicar o conhecimento para aumentar a eficiência; melhorar a qualidade e a efetividade social; e contribuir para a legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade na administração pública e para o desenvolvimento brasileiro. (BATISTA, Fábio Ferreira, 2012, p. 49)

E essa linha apontada por Batista, não poderia ser outra, já que, conforme explanado anteriormente, toda administração pública deve se sujeitar aos princípios constitucionais. No quadro a seguir é mostrada a relação dos princípios constitucionais com a gestão pública, no tocante a prestação dos serviços públicos.

QUADRO 3

Os princípios constitucionais e a excelência em gestão pública

Princípios constitucionais	Relação com a gestão Pública
Legalidade	Estrita obediência à lei; nenhum resultado poderá ser considerado bom, nenhuma gestão poderá ser reconhecida como de excelência à revelia da lei.
Impessoalidade	Não fazer acepção de pessoas. O tratamento diferenciado restringe-se apenas aos casos previstos em lei. A cortesia, a rapidez no atendimento, a confiabilidade e o conforto são requisitos de um serviço público de qualidade e devem ser agregados a todos os usuários indistintamente
Moralidade	Pautar a gestão pública por um código moral. Não se trata de ética (no sentido de princípios individuais, de foro íntimo), mas de princípios morais de aceitação pública
Publicidade	Ser transparente, dar publicidade aos atos, fatos e dados. Essa é uma forma eficaz de indução do controle social.
Eficiência	Fazer o que precisa ser feito com o máximo de qualidade ao menor custo possível. Não se trata de redução de custo de qualquer maneira, mas de buscar a melhor relação entre qualidade do serviço e qualidade do gasto.

Fonte: Gespública - Instrumento para a Avaliação da Gestão Pública – ciclo 2007, p. 9

Os cidadãos estão cada vez mais conscientes do papel da administração pública, que não pode mais ser aquele emaranhado de burocracias que não satisfazem seus anseios, o dever de eficiência da administração pública é sabido e evidente, muito

se tem falado neste sentido em Administração Pública Gerencial, conforme explica Bresser Pereira (2001, p. 9):

No lugar da velha administração pública burocrática emergiu uma nova forma de administração — a administração pública gerencial —, que tomou emprestado do setor privado os imensos avanços práticos e teóricos ocorridos no século XX na administração das empresas, sem, contudo, perder sua característica específica: a de ser uma administração que não está orientada para o lucro, mas para o atendimento do interesse público.

Depreende-se então que uma efetiva gestão da informação na Administração Pública deve ser voltada para subsidiar uma melhoria na prestação dos serviços públicos, focada nos interesses dos cidadãos-usuários, e em plena consonância com os princípios constitucionais que regem a atividade administrativa.

2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Neste capítulo serão trabalhados conceitos de Sociedade da Informação, Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC's) e Governo Eletrônico, iniciando-se pela apresentação das características da “sociedade da informação”, posteriormente o desenvolvimento das TIC's na Administração Pública e por último será apresentado o conceito de governo eletrônico.

2.1 A sociedade da informação

O mundo mudou, e conforme se pode notar, a mudança foi drástica. A internet e os meios de comunicação propuseram mudanças na sociedade de uma intensidade nunca vista antes.

Nas últimas décadas observa-se que a vida e as relações das pessoas tem se movimentado junto aos recursos tecnológicos, e neste sentido Ferreira (2003, p.5) expôs que “vivemos uma época em que as condições de vida e a tecnologia estão se desenvolvendo contínua e exponencialmente e em uma sociedade no qual a informação e a tecnologia estão intimamente ligados a vida das pessoas”.

Sobre o termo “sociedade da informação” Werthein apresentou o conceito, explanando que:

A expressão “sociedade da informação” passou a ser utilizada, nos últimos anos desse século, como substituto para o conceito complexo de “sociedade pós-industrial” e como forma de transmitir o conteúdo específico do “novo paradigma técnico-econômico”. A realidade que os conceitos das ciências sociais procuram expressar refere-se às transformações técnicas, organizacionais e administrativas que têm como “fator chave” não mais os insumos baratos de energia – como na sociedade industrial – mas os insumos baratos de informação propiciados pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações. (WERTHEIN, 2000, disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200009)

Paralelamente ao conceito de “sociedade da informação” ouvimos bastante a expressão “era da informação”, mas ambos remetem ao mesmo sentido, haja vistas, na sociedade atual, vislumbramos uma hiper-valorização da informação e de sua utilização para a transformação social e econômica, e neste sentido Sendov dissertou:

É evidente que estamos em uma nova fase do desenvolvimento humano, que deve ser chamada de Era da Informação. Não porque nas eras anteriores a informação deixasse de desempenhar seu papel na sociedade, pelo contrário. Seres humanos sempre precisaram e consumiram informação. A necessidade de informação para o desenvolvimento do ser humano é tão importante quanto alimento e água. Mas na era da informação, esta se tornou um dos mais importantes recursos econômicos. (SENDOV, Blagovest. Entrando na era da informação, 1994. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40141994000100008&script=sci_arttext)

Nesta era da informação vemos a importância substancial da internet, que possibilitou o rompimento das barreiras de tempo e espaço; pessoas se comunicam imediatamente de qualquer lugar do planeta. E esta revolução não afetou somente as relações pessoais, por óbvio, houve uma internacionalização do mercado financeiro. As empresas, ofertando produtos e serviços, não têm fronteiras, a concorrência é mundial. Portanto, pessoas e empresas, com seus objetivos diferentes, vivem da internet.

As relações se “virtualizaram”, e neste sentido podemos observar o exposto por Levy, que disse:

Um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação mas também os corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou o exercício da inteligência. A virtualização atinge mesmo as modalidades do estar junto, a constituição do “nós”: comunidades virtuais, empresas virtuais, democracia virtual... Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização” (LÉVY, 1997, p.11).

E podemos observar que de fato vivemos essa “virtualização” acima exposta, tanto é que trabalharemos no próximo capítulo deste trabalho a denominada “Delegacia Virtual”. Ou seja, essa tendência de modernização afetou também o setor público.

Como já visto, é previsto em lei que a prestação do serviço público tem que ser atualizada, seja modernizando as técnicas, equipamentos e/ou instalações.

Hoje as Tecnologias da Informação e Comunicação, e em especial a internet, são protagonistas na vida do ser humano, auxiliando no desenvolvimento da maioria das atividades do dia-a-dia, seja na vida pessoal, no trabalho, na política, na ciência, na tomada de decisões estratégicas e etc.

2.2 O desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação na administração pública

Entende-se por Tecnologia da Informação e Comunicação, segundo Mantovane (2012, p. 9), como “conjunto de tecnologias que suportam os sistemas informáticos e de comunicações que reduzem drasticamente o custo de armazenagem, processamento e difusão da informação”. Pois bem, vimos que as empresas se modernizaram, os cidadãos evoluíram sua forma de trabalho e interação, e não poderia ser diferente com a administração pública.

Diniz (2008, p. 24) apresenta algumas causas determinantes para a adoção das TIC's de maneira estratégica pelos governos, seja para a melhoria dos serviços públicos, ou para a simples atualização dos processos internos, vejamos:

- O uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais;
- A migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços online; e
- O avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e internet;

O mesmo autor, supracitado, deixou claro que outros fatores também influenciaram o desenvolvimento das TIC's na administração pública, vejamos nessa passagem:

Outras causas estão associadas às forças provenientes do próprio movimento de reforma do Estado, da modernização da gestão pública e da necessidade de maior eficiência do governo.

Consequentemente, temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas, relacionados ao processo de modernização da gestão pública, foram associados ao processo de construção de programas de governo eletrônico. (DINIZ, Eduardo Henrique, 2008, p. 25)

Por este lado apresentado, é deixado de lado o aspecto prático das TIC's, e vê-se, teoricamente, uma certa conexão os princípios constitucionais regentes da administração pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência) outrora já explicados, e com os mandamentos da nova gestão pública, aquela voltada pra excelência.

No tocante ao desenvolvimento das TIC's na administração pública é possível verificar três fases distintas, (DINIZ, 2008). A primeira fase se deu entre 1970 e 1992, e tinha como foco a gestão interna, necessitava-se de melhoria na gestão interna e eficiência nos processos administrativos e financeiros. Essa fase ficou marcada pela substituição de alguns processos manuais pelas máquinas, principalmente na área financeira.

Um exemplo marcante dessa fase foi a possibilidade de se fazer a declaração de imposto de renda por meio eletrônico, através de ferramenta disponibilizada pela Receita Federal. Fato curioso, é que até hoje é utilizada tal ferramenta, obviamente atualizada de maneira constante.

A segunda fase do desenvolvimento das TIC's na gestão pública se deu entre os anos de 1993 e 1998 (DINIZ, 2008). Nesta fase pode-se observar uma maior preocupação com os serviços e informações prestados ao cidadão, diferente da primeira que tinha como foco a gestão interna. Caracterizando-se pela tentativa de apoio a prestação de serviços ao cidadão, de maneira presencial ou via telefone, nesta época destacaram-se os SAC's (Serviço de Atendimento aos Clientes) e os canais de atendimento 0800 disponibilizados pelo governo para atendimento aos cidadãos.

Já a terceira fase se caracteriza pelos serviços relativos à internet, fase iniciada em 1999 (DINIZ, 2008), na qual a prestação de serviços e o fornecimento de informações do governo via internet se popularizaram. Foram criados vários portais,

sites e formas de interação com o cidadão. É nesta etapa que se deu início a política de governo eletrônico no Brasil, assunto a ser trabalhado no próximo tópico.

2.3 Governo eletrônico

Como dito anteriormente, a popularização da internet se deu no fim dos anos 90, e com esse fator desencadeou-se uma necessidade de adaptação do poder público a essa nova tendência. Aliada a necessidade de reforma, advinda da crise fiscal dos anos 80, e da falência do modelo de gestão burocrática do estado, o movimento conhecido como Reforma da Gestão Pública (Bresser, 2002) teve como fundamento a busca pela excelência cuja ótica era voltada ao cidadão, neste contexto advêm o chamado governo eletrônico.

A expressão “governo eletrônico” (*eletronic government* ou *e-government*) é muito nova, e devido a isto atrai muito interesse dos estudiosos, logo se tem vários conceitos para tal expressão, no entanto achamos interessante a ideia apresentada por Diniz (2008, p. 24):

A ideia de governo eletrônico, embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão. Em alguns casos, está vinculada à modernização da administração pública por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos. Em outros casos, está claramente associada ao uso de internet no setor público para prestação de serviços públicos eletrônicos.

Concomitante a sua ideia de governo eletrônico, Diniz (2008, p. 27) cita conceitos de outros autores, na tentativa de elucidar ainda mais o sentido da referida expressão:

Segundo Agune e Carlos (2005) governo eletrônico pode ser entendido como um conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública, que começam a ganhar visibilidade no final da década de 1990. Além de ser uma das principais formas de modernização do Estado, o governo eletrônico está fortemente apoiado numa nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos.

Vemos então que a noção de governo eletrônico é bem mais complexa, não se trata de apenas uma simples utilização das TIC's em suas atividades, mas sim em uma nova forma de se fazer gestão pública, aproximando a administração pública dos

cidadãos, tornando-se mais eficiente, mais transparente, e conseqüentemente mais fiel ao seu dever primordial, que é a satisfação do interesse público da melhor forma possível, ou seja, nos moldes determinados por nossa Constituição Federal. Vemos isso claramente nas palavras de Diniz:

Governo eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos por meio de serviços online na internet, mas na mudança da maneira como o governo, pelo uso da TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Isso inclui a melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* dos governos. (DINIZ, 2008, p. 27)

Neste mesmo contexto, Mantovane (2012) apresenta três papéis fundamentais, desempenhados pelo chamado governo eletrônico:

1. O primeiro papel desempenhado pelo governo eletrônico está estritamente relacionado com a modernização da administração pública;
2. O segundo papel desempenhado é a provisão de serviços públicos eletrônicos, que implica a prestação de serviços e informações; e
3. O terceiro papel desempenhado pelo governo eletrônico é o apoio à democracia e participação social, representado pela conjugação da otimização na prestação de serviços com a participação do eleitorado.

Mantovane (2012) ainda cita uma gama de serviços públicos oferecidos de forma eletrônica pelo governo:

- Entrega de declaração de imposto de renda;
- Emissão de certidão de pagamento de impostos;
- Divulgação de editais de compras governamentais;
- Acompanhamento de processos judiciais;
- Informações sobre programas do Governo;
- Pregão eletrônico.

Estes exemplos ora citados, já são bastante conhecidos e utilizados pela população em geral. Podemos complementar esta lista com a nova onda do momento, que se

trata dos aplicativos para smartphone voltados para prestação de serviços e informações aos cidadãos, como exemplos:

- Aplicativo da Justiça Eleitoral, para acompanhamento da apuração das eleições;
- Sinesp Cidadão, aplicativo do Ministério Justiça, para consulta de veículos furtados e cidadãos com mandado de prisão decretada;
- Importador, aplicativo da Receita Federal destinados aos interessados em importação de mercadorias;
- Infraero Voos online, para acompanhamento de todos vôos nos aeroportos brasileiros;
- Delegacia MG, aplicativo da Polícia Civil de Minas Gerais, para registro de ocorrências de menor potencial ofensivo, objeto dos estudos a serem apresentados no próximo capítulo.

3 A DELEGACIA VIRTUAL

A Delegacia Virtual de Minas Gerais é um serviço do Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS), capitaneado pela Polícia Civil, e disponibilizado ao cidadão pela internet para que ele próprio realize registros de ocorrência. Através dela é possível realizar registros de natureza policial, consideradas simples. As naturezas disponíveis para este ambiente são: perda de documentos e objetos, acidente de trânsito sem vítima, dano simples, pessoa desaparecida e pessoa localizada.

Para descrever a Delegacia Virtual nos baseamos nos documentos constantes do projeto de implantação do sistema, nos documentos produzidos pela Superintendência de Informações e Inteligência Policial durante e após a implementação e também na experiência do autor no desempenho de suas funções no referido órgão.

Com exceção do registro de dano, as demais naturezas não são consideradas crimes e algumas delas não necessitam de investigação ou outras atividades típicas de polícia (acidente de trânsito sem vítima e extravio de documentos). Na maioria das vezes, os solicitantes realizam o registro para fins judiciais, ou por ser requisito para solicitação de segunda via de documentos ou para efeito de acionamento de seguro.

Dentre os objetivos do sistema Delegacia Virtual, podemos citar, conforme consta no projeto de implantação do sistema: a desoneração das Unidades Policiais do Estado de Minas Gerais, possibilitando que o efetivo policial se dedique as suas atividades fins; a comodidade ao cidadão de poder fazer o registro de sua própria casa ou de uma *lan house*, via internet; a desburocratização das relações entre sociedade e estado. Enfim, uma melhoria qualitativa na prestação deste importante e demandado serviço público.

Vale lembrar que, a maioria dos fatos previstos como crime ou nos casos mais complexos, que necessitem de investigação ou perícia, não podem ser objeto de registro via Delegacia Virtual, necessitando que o cidadão desloque para Unidades

Policiais ou que a equipe policial compareça ao local do crime. Outra observação importante é que, independente da possibilidade do registro via Delegacia Virtual, as pessoas que não tiverem acesso à internet ou que prefiram fazer o registro na própria unidade policial poderão assim fazê-lo.

Neste capítulo apresentaremos a implementação da delegacia virtual, as naturezas passíveis de registro, as características do sistema, dados estatísticos relevantes, bem como uma avaliação dos resultados obtidos pós implementação. Antes disso, porém, apresentaremos uma breve introdução acerca do REDS (Registro de Eventos de Defesa Social), sistema responsável pelos registros de ocorrência policiais no Estado de Minas Gerais.

3.1 O Sistema de Registro de Eventos de Defesa Social (REDS)

O sistema REDS é uma plataforma web que permite o registro dos boletins de ocorrência de todos os órgãos de Defesa Social do Estado de Minas Gerais. É através do registro da ocorrência que as forças policiais competentes tomam conhecimento dos fatos criminosos ou não (fatos atípicos) e dão seu devido prosseguimento.

Através do registro de ocorrência via REDS, a autoridade policial procederá a uma das seguintes providências:

- Ratificar prisão em flagrante: quando o fato objeto do registro for previsto como crime e estiverem presentes os requisitos da prisão em flagrante nos termos da lei penal;
- Instauração de Inquérito Policial: quando se tratar de crime e não for possível a prisão em flagrante;
- Determinação da redação de TCO (Termo Circunstanciado de Ocorrência): quando se tratar de crime de menor potencial ofensivo, nos termos da lei 9099/95;
- Arquivamento: quando o fato, objeto de registro, for atípico. Entendendo-se como tal, aquele fato não previsto como crime, não requerendo ações posteriores pela Polícia, entre os quais se pode citar: perda de documento,

acidente de trânsito sem vítimas, os registros das atividades e prestação de socorro do Copo de Bombeiros Militar, etc.

Antes da implantação da Delegacia Virtual, somente os servidores dos órgãos do Sistema de Defesa Social do Estado poderiam realizar o registro de ocorrências. Com isso, sempre que um cidadão necessitasse de algum registro de ocorrência, mesmo que para fins mais simples, como para informar um extravio de documento, ele deveria se deslocar a uma unidade policial e solicitar tal serviço. Situação que demandava ao cidadão disponibilidade de tempo, deslocamento, enfrentamento de trânsito e filas de espera nas unidades policiais. E em relação às Delegacias, aportava-se uma demanda diária maior de cidadãos interessados em registro de ocorrência, necessitando dedicar mais policiais para tal atendimento, bem como maior estrutura física como computadores, internet, sala de espera, etc.

Visualizando as premissas em atender ao interesse público, com foco em prestar um serviço mais efetivo e eficiente ao cidadão e promover desoneração das policias para se dedicarem a suas atividades fins, foi implementada a Delegacia Virtual.

3.2 A implementação da delegacia virtual

A implementação da Delegacia Virtual se deu durante o ano de 2014 e foi um processo dividido em quatro módulos, na seguinte ordem:

- Abril de 2014: foi liberado o registro de acidente de trânsito sem vítimas;
- Junho de 2014: foi liberado o registro de perda e extravio de documentos e de objetos pessoais;
- Agosto de 2014: foi ofertado o registro virtual de desaparecimento e localização de pessoas desaparecidas; e
- Novembro de 2014: foi disponibilizado o registro de ocorrências de danos simples, descritos no artigo 163 do Código Penal, tais como destruição de bens, depredações, pichações e outros danos materiais que não sejam provocados com violência.

O processo de implantação foi muito complicado e durante essa fase surgiram algumas divergências que dificultaram o processo. Uma das principais dificuldades da implantação da Delegacia Virtual foi à orquestração das instituições de segurança pública do estado envolvidas, que são a Polícia Civil, Polícia Militar, Bombeiros Militar e a Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS). Juntas, elas compõem o Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS), órgão cooperativo que gerencia a segurança em Minas Gerais de forma colegiada. Através dessa comissão, são tomadas, dentre outras, decisões referentes aos sistemas da área de segurança do Estado.

Além do SIDS, no desenvolvimento da Delegacia Virtual, outros envolvidos se destacam pela sua importância na implantação. A Empresa responsável pelo desenvolvimento, a infraestrutura de hospedagem e a empresa estatal responsável pela tecnologia e sistemas legados que foram integrados à Delegacia Virtual. O desafio de alinhar requisitos funcionais, não funcionais, os objetivos estratégicos do projeto, as culturas organizacionais das diferentes instituições em um sistema de escala geográfica do estado e com um alto grau de complexidade do negócio – segurança e legalidade – tornaram a implantação do sistema um grande projeto, porém de difícil concretização na prática. Não obstante os obstáculos citados, o projeto fluiu bem e foi implementado com êxito no ano de 2014.

3.3 Características do sistema

O sistema Delegacia Virtual opera sobre servidores redundantes¹ gerenciados por *Load Balance*². Assim, caso algum servidor fique indisponível, o sistema permanece operacional normalmente e todo esse processo é imperceptível para o usuário final.

Para atingir seu objetivo principal, que é a geração do Boletim de Ocorrência, o sistema Delegacia Virtual realiza interface com outros sistemas através de *web services*.

¹ A redundância se dá quando há dois servidores completos, sincronizados em tempo real, onde o segundo servidor monitora o primeiro e assume suas funções em caso de problemas.

² O *Load Balance* (balanceador de carga) permite que você estabeleça um processo de distribuição (balanceamento) de carga de trabalho entre servidores que devem realizar uma mesma atividade, como por exemplo, exibir um website específico.

Para construir *web services* seguros foi necessário entender as ameaças em que os serviços estariam expostos e definir qual nível de segurança desejado. Foram implementados mecanismos de segurança sensíveis para realização dessas interfaces, em virtude da necessidade de confidencialidade e integridade dos dados trafegados, uma vez que se trata de dados pessoais dos cidadãos.

Essas integrações fazem parte dos desafios na implantação da Delegacia Virtual, pois todo o processo para geração do Boletim de Ocorrência depende delas.

Dessa forma, caso alguma integração fique indisponível ou instável, o serviço prestado pelo Sistema Delegacia Virtual torna-se comprometido, deixando-o inoperante.

O registro de ocorrências é feito por meio do preenchimento de formulários que são apresentados, gradativamente na tela. Após a inclusão dos dados ao sistema, a ocorrência passará por uma triagem. Em até 15 minutos, será emitida uma mensagem que informará o número do Registro de Evento de Defesa Social (REDS), bem como a forma de acessá-lo no site do Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS) e imprimi-lo.

A Delegacia Virtual também possui um plano de contingência para restabelecer o serviço caso ocorra uma paralisação no sistema ou nos serviços integrados, com o objetivo de mitigar ao máximo o impacto da concretização de um risco. Devido à grande escala geográfica de atuação do sistema e sua função estratégica, a paralisação na prestação do serviço é algo extremamente crítico. São especificados procedimentos pré-estabelecidos a serem praticados nas tarefas de recuperação dos sistemas, de modo a diminuir o impacto causado por incidentes os quais não foi possível evitá-los através de medidas de segurança correntes.

O sistema Delegacia Virtual precisa ficar disponível o máximo de tempo possível, pois se trata de um serviço estratégico para segurança pública do estado. Para isso, é necessária uma infraestrutura robusta e que garanta a disponibilidade do sistema. Logo, foram efetuados investimentos em larga escala para que todo esse sistema permaneça disponível e cumpra com seus objetivos.

3.4 Resultados da implementação

Visto que se trata de um assunto recente, pois o início de sua implantação ocorreu em abril de 2014 e terminou em novembro do mesmo ano, pode-se considerá-lo um caso de sucesso entre os sistemas da área de segurança pública do estado. Para validar tais informações foram levantados dados estatísticos desde a implantação até o mês de março de 2015, vejamos as considerações feitas a partir de tais estatísticas.

Conforme exposto anteriormente, a Delegacia Virtual de Minas Gerais dispõe de cinco naturezas de ocorrências policiais. Sendo elas: Acidente de trânsito sem vítima, Perda de documentos e objetos pessoais, Pessoa desaparecida e Pessoa localizada e Dano simples.

Os números apresentados pela Delegacia Virtual confirmam o sucesso do sistema, sendo visíveis as melhorias sociais e estratégicas do projeto, como exemplo: a agilidade no processo de geração do Registro de Eventos de Defesa Social (REDS), a comodidade aos cidadãos, a desoneração das Unidades Policiais, etc.

A Delegacia Virtual possuía 119.499 solicitações de registros de ocorrências até 09/03/2015. Lembrando que primeiro a solicitação é avaliada por uma equipe de triagem, e somente após isso é gerado o REDS. Caso seja encontrada alguma inconsistência, a solicitação é reprovada e uma resposta é enviada ao solicitante. Também cabe ressaltar que, solicitações com fatos considerados complexos, são encaminhadas para as unidades policiais, pois é necessária uma avaliação mais criteriosa e pessoal por um policial. Vejamos os resultados nos gráficos a seguir.

É possível verificar no Gráfico 1 um crescimento contínuo no número de solicitações registradas na Delegacia Virtual. Entre o mês de junho/2014 e julho/2014 houve um salto exponencial nas solicitações devido a disponibilização da Natureza Perda de documentos e objetos pessoais. Essa natureza, através da Delegacia Virtual, é responsável por 21,91% das ocorrências registradas em todo o estado de Minas Gerais.

Gráfico 1 – Solicitações de ocorrências por mês.

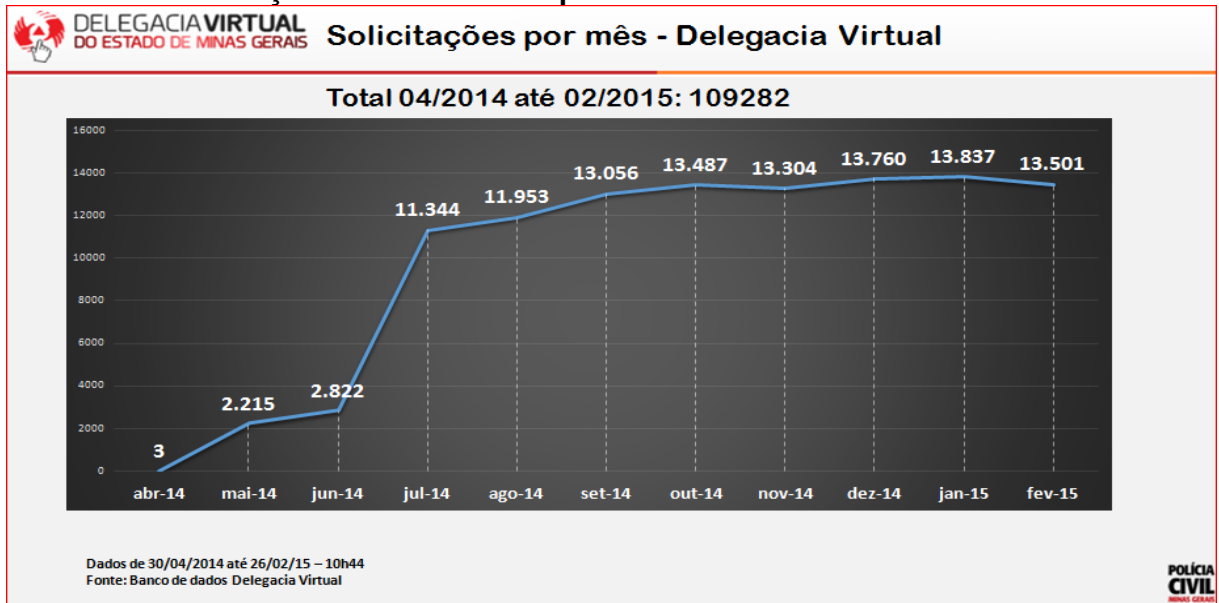
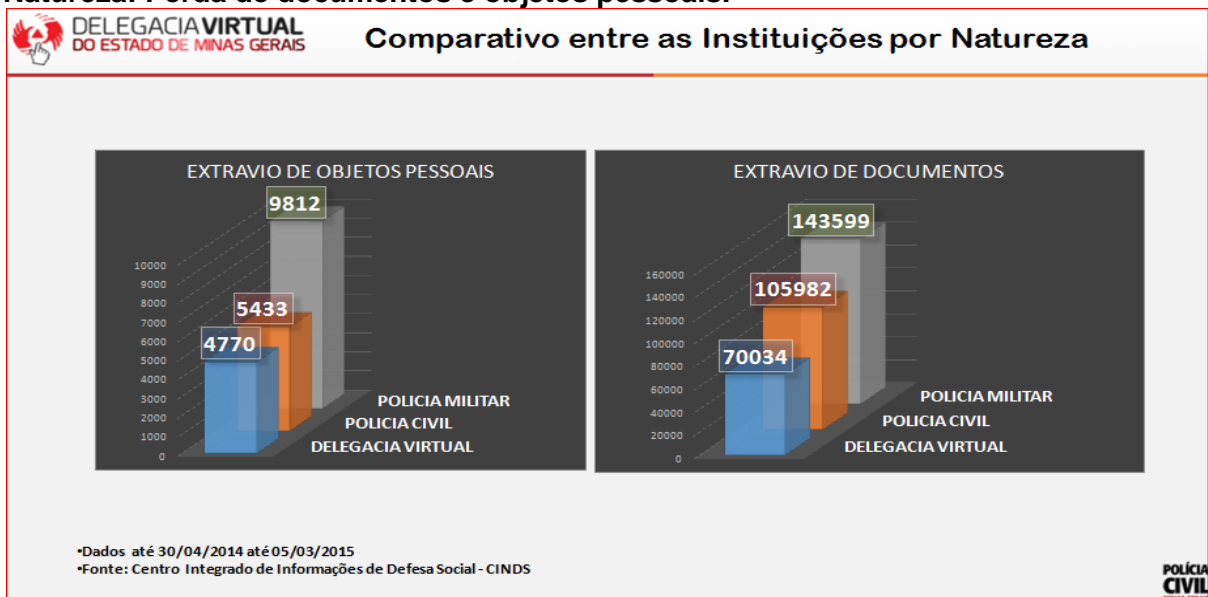


Gráfico 2 – Comparativo entre instituições.

Natureza: Perda de documentos e objetos pessoais.



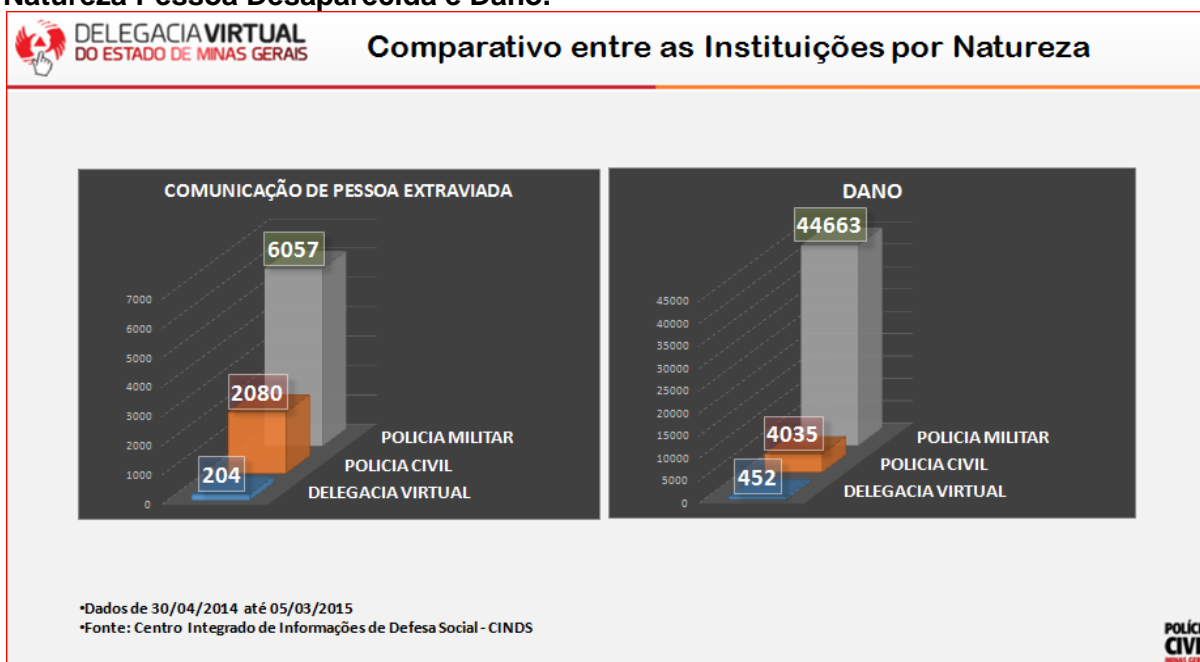
No Gráfico 2, verifica-se o grande número de ocorrências de Perda de documento e objetos pessoais registradas na Delegacia Virtual em menos de 1 ano de funcionamento. Conforme exposto anteriormente, essa natureza corresponde a 21,91% das ocorrências registradas em todo estado de Minas Gerais dentre as cinco naturezas citadas.

No Gráfico 3, que pode ser visto a seguir, observa-se que o número de ocorrências de pessoa desaparecida é baixo, além de ser por baixa incidência da natureza isto se deve também a peculiaridade de que entes próximos ainda preferem procurar

uma Unidade Policial para efetuar o registro da ocorrência. Porém, o registro na Delegacia Virtual é o mesmo, e após aprovação, o REDS é enviado diretamente para uma Delegacia de Polícia sendo o solicitante orientado a deslocar-se até a referida delegacia, no entanto, já com o registro em mãos.

No caso da Natureza de Dano, as pessoas ainda confundem o Dano descrito no código penal com outros tipos de Danos definidos na área cível. Devido esse desvio no entendimento, muitas solicitações de Danos são reprovadas.

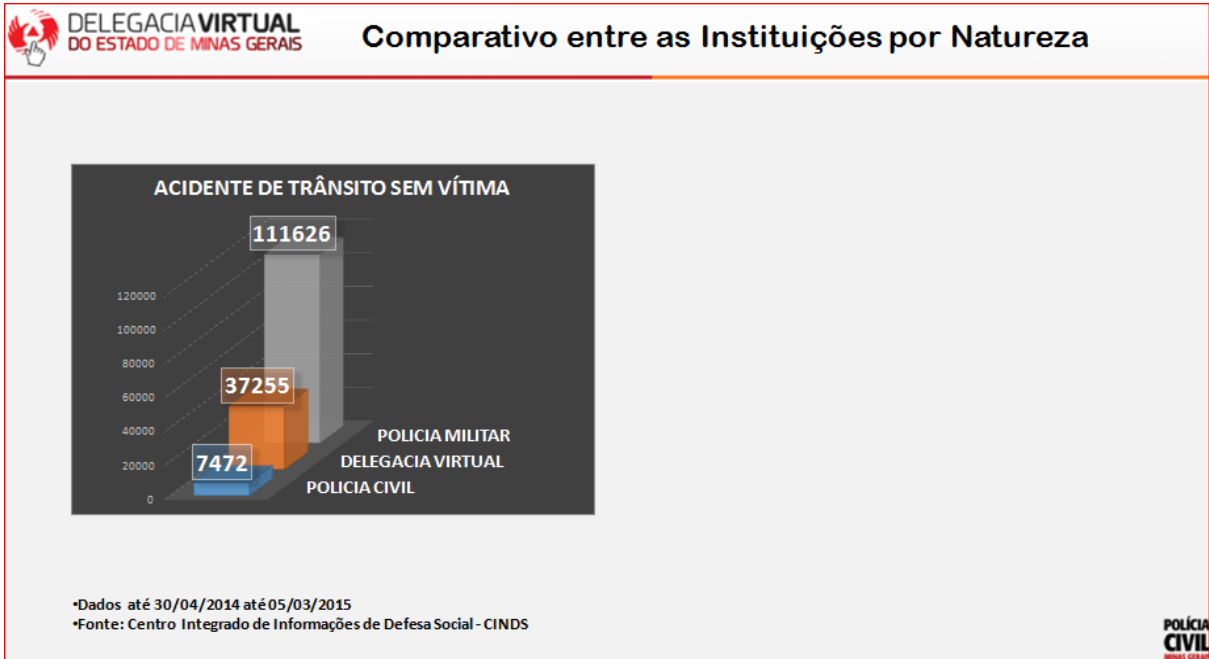
**Gráfico 3- Comparativo entre as instituições
Natureza Pessoa Desaparecida e Dano.**



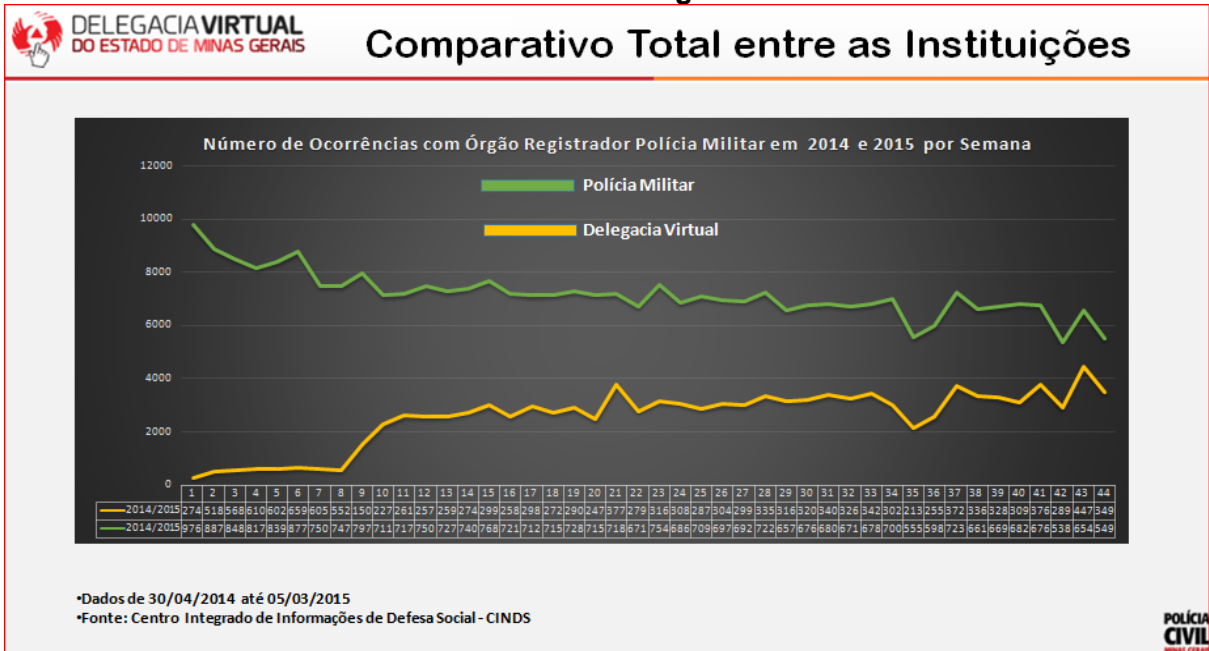
No Gráfico 4 está o carro chefe da Delegacia Virtual, nesta natureza o sistema conta com expressivos 37.255 ocorrências registradas, ultrapassando a Delegacia de Polícia Física. Neste tipo de acidente os envolvidos não precisam aguardar mais a viatura policial ou deslocar-se até uma Unidade Policial. Basta coletar os dados dos envolvidos e realizar o registro em casa. O Acidente de Trânsito sem Vítima da Delegacia Virtual corresponde a 23,83% das ocorrências registradas em todo estado de Minas Gerais dentre as cinco naturezas citadas.

Gráfico 4- Comparativo entre as instituições-

Natureza Acidente de transito sem Vitima.

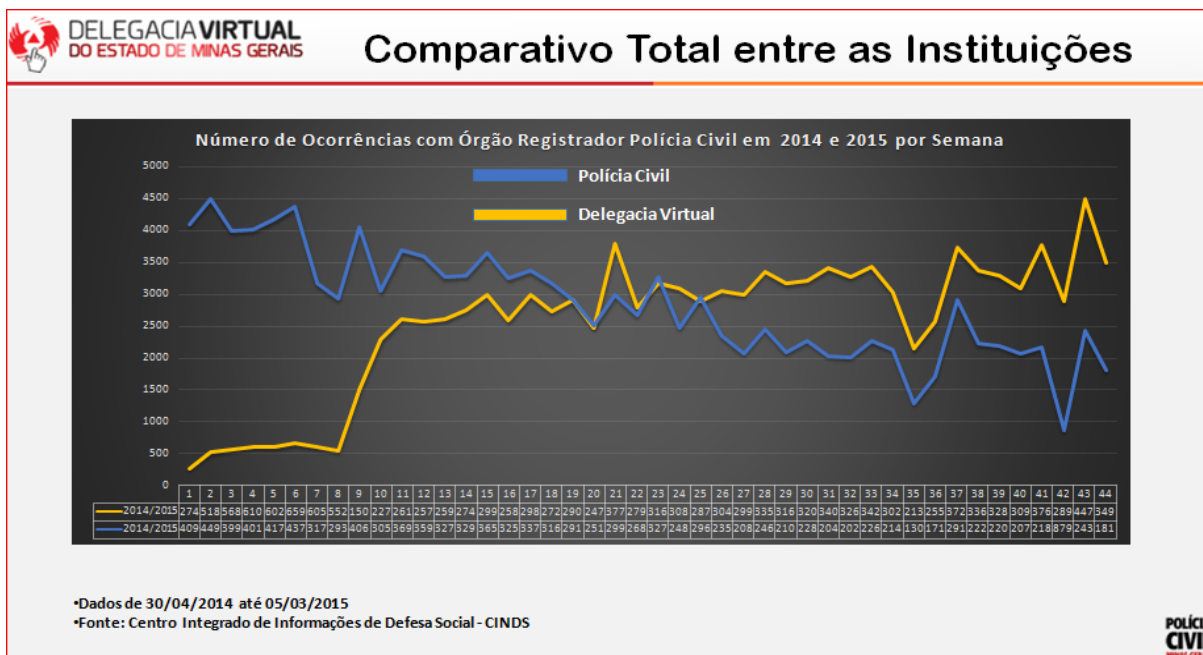


**Gráfico 5 -Comparativo entre as instituições-
 Linha de crescimento entre Policia Militar e Delegacia Virtual.**



No Gráfico 5 é mostrado a linha de crescimento comparativo entre a Policia Militar e a Delegacia Virtual. É possível verificar um crescimento continuo da Delegacia Virtual e uma aproximação da Polícia Militar, levando em consideração seu curto período de vida.

**Gráfico 6 - Comparativo entre as instituições-
 Linha de crescimento entre Policia Civil e Delegacia Virtual.**



No Gráfico 6 constata-se o sucesso da Delegacia Virtual, onde ela chega a ultrapassar em números de ocorrências as Delegacias de Polícia Civil. A vantagem estratégica apresentada nesse gráfico é que, com os registros de ocorrências de menor potencialidade sendo feitos através da Delegacia Virtual, torna-se possível deslocamento de policiais civis para seu trabalho finalístico que é a investigação.

Gráfico 7 – Números de ocorrências por natureza e instituição.

DELEGACIA VIRTUAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Natureza	Delegacia Virtual	Polícia Civil	Polícia Militar	Total Geral
ACIDENTE DE TRANSITO SEM VITIMA	37255	7472	111626	156353
EXTRAVIO DE DOCUMENTOS	70034	105982	143599	319615
EXTRAVIO DE OBJETOS PESSOAIS	4770	5433	9812	20015
COMUNICACAO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA	204	2080	6057	8341
DANO	452	4035	44663	49150
Total Geral	112715	125002	315757	553474

Natureza	Delegacia Virtual	Polícia Civil	Polícia Militar	Total Geral
ACIDENTE DE TRANSITO SEM VITIMA	23,83%	4,78%	71,39%	100,00%
EXTRAVIO DE DOCUMENTOS	21,91%	33,16%	44,93%	100,00%
EXTRAVIO DE OBJETOS PESSOAIS	23,83%	27,14%	49,02%	100,00%
COMUNICACAO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA	2,45%	24,94%	72,62%	100,00%
DANO	0,92%	8,21%	90,87%	100,00%
Total Geral	20,37%	22,58%	57,05%	100,00%

•Dados de 30/04/2014 até 05/03/2015
•Fonte: Centro Integrado de Informações de Defesa Social - CINDS

Neste ultimo gráfico é mostrado o cenário geral das ocorrências registradas nas instituições Polícia Civil, Polícia Militar e Delegacia Virtual, levando em consideração as cinco naturezas presentes na Delegacia Virtual.

Através dos números apresentados pela Delegacia Virtual nesse período de onze meses em produção, verificou-se o alcance de objetivos como diminuição do fluxo de pessoas na Delegacia Física; a redução do custo de deslocamento do cidadão até à Unidade Policial; a redução do tempo total de abertura (registro) de boletim de ocorrência; comodidade para registro das solicitações das ocorrências, uma vez que será necessário apenas acesso à Internet; otimização no tempo do policial para registro de ocorrências mais graves além de possibilitar o remanejamento dos policiais para outras áreas; maior facilidade do acesso na comunicação do cidadão com a polícia; uma melhoria no serviço de atendimento ao cidadão e aperfeiçoamento dos canais de comunicação entre a sociedade e o sistema de defesa social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho iniciou-se apresentando conceitos básicos sobre Gestão da Informação e do Conhecimento, Sociedade da Informação, Tecnologias de Informação e Comunicação. Conceitos básicos, porém fundamentais para o desenvolvimento do estudo. A partir destas premissas é que foi possível entender as finalidades da Gestão da Informação e da Gestão do Conhecimento, para depois aplicá-los a Administração Pública.

Diferente da seara privada foi visto que na Administração Pública, uma efetiva gestão da informação, deve ser voltada para subsidiar melhorias na prestação dos serviços públicos, focada nos interesses dos cidadãos-usuários, e em plena consonância com os princípios constitucionais que regem a atividade administrativa.

Ainda no tocante a Administração Pública, vimos que ela tem por foco a prestação de serviços públicos, e que tal prestação deve estar alicerçada nos princípios da boa administração. E que os serviços públicos devem obedecer a certos parâmetros de qualidade, como por exemplo: ser regular, eficiente, seguro, prestado de forma geral sem discriminação, atual. Entendendo-se por atual aquele serviço que acompanha a modernidade das técnicas, de equipamentos e instalações.

Com base nos bons mandamentos da prestação de serviços públicos, alicerçado as funções da gestão estratégica da informação na administração pública, foi apresentado a implementação da Delegacia Virtual pela Polícia Civil de Minas Gerais. Sendo realizado este estudo, com o fim de avaliar a pertinência de sua implantação, bem como o cumprimento de seus objetivos.

A respeito da Delegacia Virtual, podemos verificar o sucesso de sua implantação, mesmo que ainda neófito. Através das estatísticas foi visto que além de pertinente ela era extremamente necessária para as forças públicas e principalmente para o cidadão, haja vista, a gama de benefícios advindos com sua implantação. Dentre os benefícios perceptíveis, podemos elencar:

- Diminuição do fluxo de pessoas na Delegacia Física;

- A redução do custo de deslocamento do cidadão até a Unidade Policial;
- A redução do tempo total de abertura (registro) de boletim de ocorrência;
- Comodidade para registro das solicitações das ocorrências, uma vez que será necessário apenas acesso à Internet;
- Otimização no tempo do policial para registro de ocorrências mais graves além de possibilitar o remanejamento dos policiais para outras áreas;
- Maior facilidade do acesso na comunicação do cidadão com a polícia;
- Melhoria no serviço de atendimento ao cidadão e aperfeiçoamento dos canais de comunicação entre a sociedade e o sistema de defesa social.

Embora todo esse sucesso, vale registrar algumas dificuldades no momento de avaliação da implementação da delegacia virtual, principalmente por tratar-se de um sistema muito novo. A delegacia virtual ainda é pouco conhecida pela população de Minas Gerais, principalmente nas regiões afastadas da região metropolitana, logo os números poderiam ser bem mais expressivos.

Todas as modalidades de registros possuem menos de um ano de funcionalidade, e algumas delas nem seis meses de disponibilidade, isso dificultou um pouco a avaliação dos resultados, não obstante, deixa claro a necessidade de melhor divulgação do serviço.

Já está disponível desde o dia 20 de janeiro de 2015 a versão da Delegacia Virtual para dispositivos móveis, nos sistemas operacionais Android e iOS. Gradativamente, serão disponibilizadas na versão mobile, as mesmas naturezas presentes na versão web.

Já estão em estudos novas funcionalidades para o sistema, bem como novas possibilidades de registro. Nos próximos meses já estará disponível o link direto com as seguradoras nos casos de acidente de trânsito sem vítima, para que estas recebam imediatamente cópia da ocorrência, facilitando mais ainda a vida do cidadão.

Como já dito, o sistema ainda é novo, e sugerimos posteriormente novos estudos, principalmente quanto à satisfação dos usuários em relação ao sistema.

6 REFERÊNCIAS

ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia. **Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local**. Disponível em:

<<http://scielo.br/pdf/ci/v33n3/a02v33n3.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

BATISTA, Fábio Ferreira; **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Brasília: Ipea, 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>.

Acesso em: 19 mar. 2015.

BRASIL. LEI Nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm>. Acesso em: 19 mar. 2015.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.661-5-Maranhão, Relator: Ministro Celso de Mello. DJ 23.08.2002.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 15.ed. Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2006.

CHOO, Chun Wei. Tradução Eliana Rocha. **A Organização do conhecimento**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CUSTODIO FILHO, Ubirajara. **A emenda constitucional 19/98 e o Princípio da Eficiência na Administração Pública**. In: Cadernos de Direito Constitucional e Ciência Política, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 27, p. 210-217, abr./jul. 1999.

DANTAS, Marcos. **A lógica do capital informação: monopólio e monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 12.ed., São Paulo: Atlas, 2000.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes, *et. al.* **O governo eletrônico no Brasil**: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Rio de Janeiro: RAP, 2008.

FERREIRA, Daniela Alves Assis. **Tecnologia: Fator determinante no advento da sociedade da informação.** Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/370/180>>. Acesso em 10 mar. 2015.

INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA. CICLO 2007. Disponível em: <http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/secretarias/subprefeituras/pqgp/materiais_consulta/0001/Instrumento_Avaliacao_GESPUBLICA.pdf> Acessado em: 09 mar. 2015.

_____. CICLO 2010. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/projetos-coes/pasta.2010-04-26.8934490474/Instrumento_ciclo_2010_22mar.pdf> Acessado em: 09 mar. 2015.

LEVY, Pierre. **O que é virtual?** Tradução Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1997.

MANTOVANE, Solange Aparecida. **A política de governo eletrônico no Brasil: uma análise dos governos FHC e Lula.** 85f. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro.** 32.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2006

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo.** 26.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2008.

MORAES, Alexandre de. **Reforma administrativa: emenda constitucional 19/98.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NONAKA, I. & TAKEUCHI, H. **Criação de Conhecimento na Empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **A administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado.** Brasília: Enap, 2001.

SENDOV, Blagovest. **Entrando na era da informação.** Estudos avançados. Vol.8 nº 20. São Paulo 1994. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40141994000100008&script=sci_arttext>. Acesso em: 22 mar 2015.

TANAKA, Sônia Yuriko Kanashiro; PIRES, Antônio Cecílio Moreira. *et al.* **Direito administrativo.** São Paulo: Malheiros, 2008.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios.** Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652000000200009&script=sci_arttext> . Acesso em: 15 mar. 2015.