

Eliana Castro Coelho

O USO DA INTERNET COMO INSTRUMENTO NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE  
ATRAVÉS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Belo Horizonte  
Escola de Ciência da Informação da UFMG  
2007

Eliana Castro Coelho

O USO DA INTERNET COMO INSTRUMENTO NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE  
ATRAVÉS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Beatriz Valadares Cêndon

Belo Horizonte  
Escola de Ciência da Informação da UFMG  
2007

Coelho, Eliana Castro

**O uso da Internet como instrumento na prestação de serviços públicos na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte através do Sistema de Atendimento ao Cidadão/ Eliana Castro Coelho. - Belo Horizonte: Governo Eletrônico, não usuário da Internet, 2007.**

xi, 128 f.

I. Governo Eletrônico. II. não usuário da Internet



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

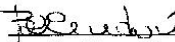
"USO DA INTERNET COMO INSTRUMENTO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE ATRAVÉS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO"

Eliana Castro Coelho

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Mestre em Ciência da Informação**", Linha de Pesquisa "**Organização e Uso da Informação (OUI)**".

Dissertação aprovada em: 18 de outubro de 2007.

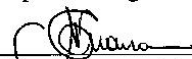
Por:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Beatriz Valadares Cendón - ECI/UFMG (Orientadora)


  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. George Leal Jamil - FUMEC

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Maria Aparecida Moura  
Coordenadora

Versão final Aprovada por

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Beatriz Valadares Cendón  
Orientadora



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **ELIANA CASTRO COELHO**, matrícula:  
2005217586

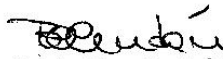
Às 14:00 horas do dia 18 de outubro de 2007, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pela Coordenadora do Programa Pós-Graduação em Ciência da Informação em 28/09/2007, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado ***Uso da internet como instrumento na prestação de serviços públicos na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte através do Sistema de Atendimento ao Cidadão***, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Área de Concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Organização e Uso da Informação (OUI). Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Beatriz Valadares Cendón, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

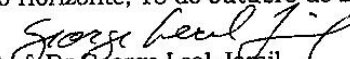
Profa. Dra. Beatriz Valadares Cendón - Orientadora	APROVADA
Prof. Dr. George Leal Jamil	APROVADA
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa	APROVADA

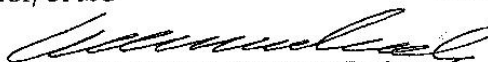
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 18 de outubro de 2007.

  
Profa. Dra. Beatriz Valadares Cendón  
Orientadora - ECI/UFMG

  
Prof. Dr. George Leal Jamil  
FUMEC

  
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa  
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.

  
Prof.ª Maria Aparecida Moura  
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação  
em Ciência da Informação - ECI/UFMG

Dedico este trabalho a meu pai, José Alves Coelho.

Por muito tempo, eu me sentia alguém muito privilegiada, afinal, eu tinha um mestre que, por sua grandiosidade, sabedoria, bondade, simpatia e, ao mesmo tempo, simplicidade, encantava a todos que o conheciam; eu me sentia muito orgulhosa e grata por esse privilégio.

Dentre seus mais marcantes ensinamentos, destacou-se o sentido da palavra “construir”. É importante construir um caminho que leva a uma vida cada vez mais próspera e feliz.

Um dia deste ano de 2007, sua presença deixou de ser tão próxima. Gostaria que ainda fosse possível acordar e descobrir que essa ausência não passou de um sonho muito ruim, que ainda o ouvisse chamar meu nome, mas meu estado de consciência me diz não ser.

Meu grande e querido mestre tem agora outras nobres tarefas e tenho que seguir em frente sem meu norte. Espero conseguir colocar em prática seus ensinamentos, extremamente valiosos, e que ele continue sendo um homem tão feliz quanto foi junto a nós.

Que seja feita a vontade de Deus!

## Agradecimentos

À Professora Dra. Beatriz Valadares Céndon pela competente condução e orientação deste trabalho.

Ao Professor Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa e à Professora Dra. Mônica Érichsen Nassif Borges, membros da banca de avaliação e defesa, pela competente análise e pelas valiosas considerações e sugestões, imprescindíveis para a qualidade da pesquisa realizada.

À Professora Dra. Ana Maria Cabral, também, pela capaz e valiosa contribuição na etapa de qualificação deste trabalho.

Ao Professor Dr. George Leal Jamil por contribuir para a finalização deste trabalho com sua análise e apreciação.

A minha irmã, Enilda, pelo contínuo apoio, pela dedicação, paciência e muito mais.

A minha querida amiga Wilisa, com carinho, por sua contribuição na finalização do trabalho, por seu permanente apoio e grande amizade.

À Professora e amiga Márcia Inácia, por contribuir com muito mais que seu conhecimento profissional, mas também pelas luzes que vem acendendo no meu caminho acadêmico.

A toda a equipe da Gerência de Atendimento Telefônico da PBH (*Call Center*) e Gerências Regionais de Atendimento ao Cidadão, por fazerem parte da execução desta pesquisa, me auxiliando com tanto apoio e consideração.

Aos demais profissionais da Secretaria Municipal Adjunta de Tecnologia da Informação que contribuíram para este trabalho.

Aos professores da Escola de Ciência da Informação, por esta oportunidade, tão enriquecedora, de convivência acadêmica e compartilhamento de sabedoria.

À minha mamãe e ao meu pai, por serem os principais responsáveis por minha formação.

Às minhas queridas sobrinhas, Ana Luíza, Letícia e Melissa, por trazerem mais sentido e alegria a minha vida.

Aos demais familiares e amigos que me apoiaram e que tantas vezes ouviram a palavra *mestrado*, como justificativa de minha ausência.



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Estados com Telecentros / Centros de Atendimentos mais representativos. ....	43
FIGURA 2 - O Portal PBH, o Guia do Cidadão e o Sistema de Atendimento ao Cidadão no portal PBH.....	63
FIGURA 3 - A disponibilização de serviços PBH.....	64
FIGURA 4 – Forma de captação de serviços no SAC .....	68

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Crescimento de sites na Internet no período de 1990-2007.....	23
GRAFICO 2 - Solicitações de serviços do Sistema de Atendimento ao Cidadão, por administração regional, por tipo de atendimento - 01.05.2006 a 31.05.2006.....	72
GRÁFICO 3 - Gênero dos entrevistados – atendimento telefônico - jun 2007 .....	84
GRÁFICO 4 - Gênero dos entrevistados – atendimento presencial – jul 2007 .....	84
GRÁFICO 5 - Escolaridade de solicitantes dos serviços do SAC - atendimento telefônico - jun 2007 .....	87
GRÁFICO 6 - Escolaridade de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via presencial - jul 2007 .....	87
GRÁFICO 7 - Faixa etária de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via telefônica - jun 2007 .....	89
GRÁFICO 8 - Faixa etária de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via presencial - jul 2007 .....	90
GRÁFICO 9 - Forma de obtenção da informação sobre onde solicitar o serviço (%) .....	93
GRÁFICO 10 - Conhecimento da possibilidade de realizar a solicitação via Internet - atendimento telefônico - jun 2007 .....	95
GRÁFICO 11 - Conhecimento da possibilidade de realizar a solicitação via Internet - atendimento presencial - jul 2007 .....	95
GRÁFICO 12 - Solicitantes dos serviços SAC que possuem acesso à Internet - atendimento telefônico - jun 2007 .....	96
GRÁFICO 13 - Solicitantes dos serviços SAC que possuem acesso à Internet - atendimento presencial - jul 2007 .....	96
GRÁFICO 14 - Solicitantes do SAC que utilizam ou já utilizaram a Internet - atendimento telefônico – jun 2007 .....	99
GRÁFICO 15 - Solicitantes do SAC que utilizam ou já utilizaram a Internet - atendimento presencial.....	99
GRÁFICO 16 - Sexo dos não usuários da Internet - atendimento telefônico – jun 2007.....	100
GRÁFICO 17 - Sexo dos não usuários da Internet - atendimento presencial – jul 2007.....	100
GRÁFICO 18 - Escolaridade dos não usuários da Internet - atendimento telefônico – jun 2007 .....	100

GRÁFICO 19 - Escolaridade dos não usuários da Internet - atendimento presencial – jul 2007 .....	101
GRÁFICO 20 - Faixa etária dos não usuários da Internet - atendimento telefônico – jun 2007 .....	102
GRÁFICO 21 - Faixa etária dos não usuários da Internet atendimento presencial – jul ....	102
GRÁFICO 22 - Não usuário – acesso à Internet atendimento telefônico – jun 2007.....	103
GRÁFICO 23 - Não usuário - acesso à Internet - atendimento presencial - jul 2007.....	103
GRÁFICO 24 - Não usuários que faziam a solicitação pela Internet - atendimento telefônico - jun 2007 .....	104
GRÁFICO 25 - Não usuários que faziam a solicitação pela Internet - atendimento presencial - jul 2007 .....	104
GRÁFICO 26 - Objetivo de uso da Internet - via telefônica e presencial – jun/jul 2007 .....	107
GRÁFICO 27 - Solicitantes do SAC que faziam a solicitação pela Internet– atendimento telefônico – jun 2007 .....	108
GRÁFICO 28 - Solicitantes do SAC que faziam a solicitação pela Internet– atendimento presencial – jul 2007.....	108
GRÁFICO 29 - Motivos apresentados para não fazer a solicitação via Internet – atendimento telefônico e presencial (%) – jun/jul 2007.....	109
GRÁFICO 30 - Usuários que já acessaram o site da PBH– atendimento telefônico – jul 2007 .....	111
GRÁFICO 31 - Usuários que já acessaram o site da PBH - atendimento presencial – jul 2007 .....	111
GRÁFICO 32 - Motivo de uso do site PBH (%) – atendimento telefônico – jun 2007.....	112
GRÁFICO 33 - Motivo de uso do site PBH (%) – atendimento presencial – jul 2007.....	112
GRÁFICO 34 - Usuários que já acessaram o Sistema SAC-WEB no site PBH – atendimento telefônico – jun 2007 .....	113
GRÁFICO 35 - Usuários que já acessaram o Sistema SAC-WEB no site PBH – atendimento presencial – jul 2007.....	113

## ISTA DE TABELAS

TABELA 1 - N° de Solicitações de Serviços Captadas no Sistema SAC-WEB de 1995 a 2005 .....	67
TABELA 2 - Solicitações de serviços do Sistema de Atendimento ao Cidadão, por administração regional, por tipo de atendimento – Período 01.05.2006 a 31.05.2006 .....	72
TABELA 3 - Cálculo da amostra.....	79
TABELA 4 - Escolaridade de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via telefônica e presencial - jun/jul 2007 .....	86
TABELA 5 - Faixa etária de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via telefônica e presencial - jun/jul 2007 .....	89
TABELA 6 - Forma de obtenção da informação sobre onde solicitar o serviço via telefônica e presencial - jun/jul 2007 .....	92
TABELA 7 - Local de acesso à Internet pelo usuário do Sistema SAC via telefônica– jun 2007 .....	98
TABELA 8 - Objetivos de uso da Internet - via telefônica e presencial – jun/jul 2007 .....	106
TABELA 9 - Motivos apresentados para não fazer a solicitação via Internet – atendimento telefônico e presencial – jun/jul 2007 .....	110

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	16
1 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	20
1.1 A popularização da Web e a Explosão Informacional.....	22
1.2 O governo entra na era Eletrônica.....	25
1.2.1 <i>Serviços Eletrônicos</i> .....	30
1.3 Sociedade da Informação e Governo Eletrônico no Brasil.....	34
2 OS SERVIÇOS PÚBLICOS E O ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	37
2.1 Os Serviços e Sistemas de Informação.....	39
2.2 Serviços de Atendimento ao Cidadão.....	40
2.3 A informação como insumo básico e produto final em um serviço de atendimento ao cidadão.....	44
3 FATORES QUE DIFICULTAM O USO DA WEB COMO SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	46
3.1 A dificuldade de acesso a computadores.....	47
3.2 A dificuldade de uso de dispositivos eletrônicos.....	48
3.3 A dificuldade de compreender e manusear a informação.....	49
4 OS DESAFIOS PARA A CONSOLIDAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	52
4.1 A inclusão digital/social - uma verdadeira batalha a enfrentar.....	55
4.2 O papel governo como agente ativo no enfrentamento dos desafios relacionados ao desenvolvimento das estratégias de governo eletrônico.....	59
5 O PORTAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE.....	62
5.1 Como são disponibilizados os serviços para o munícipe.....	62
5.2 O Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC Web.....	66
5.2.1 <i>Os Serviços constantes no SAC – Web</i> .....	67
5.2.2 <i>O funcionamento do Sistema SAC-Web</i> .....	68
6 METODOLOGIA.....	69
6.1 Delineamento da pesquisa.....	69

6.2 O universo da pesquisa.....	71
6.3 Definição da amostra .....	73
6.4 As técnicas utilizadas na coleta de dados.....	73
6.5 Cálculo da Amostra .....	77
7 RESULTADOS DA PESQUISA.....	80
7.1 Análise do resultado das entrevistas com os gerentes das unidades de atendimento e atendentes que realizaram as entrevistas.....	81
7.2 Análise dos resultados das entrevistas com os solicitantes.....	82
7.2.1 <i>Gênero dos entrevistados</i> .....	83
7.2.2 <i>Escolaridade dos entrevistados</i> .....	84
7.2.3 <i>Faixa etária dos entrevistados</i> .....	87
7.2.4 <i>Forma de obtenção da informação sobre onde solicitar o serviço</i> .....	90
7.2.5 <i>Conhecimento da possibilidade de realizar a solicitação via Internet</i> .....	94
7.2.6 <i>Acesso à Internet e sua caracterização</i> .....	95
7.2.7..... <i>Usuários que utilizam ou já utilizaram a Internet - o usuário e o não usuário</i> .....	99
7.2.8 <i>Objetivo de uso da Internet</i> .....	104
7.2.9 <i>Solicitantes do Sistema SAC que responderam que fariam a solicitação através da Internet</i> .....	108
7.2.10 <i>Os motivos apresentados para não fazer a solicitação via Internet</i> .....	109
7.2.11 <i>A interação do usuário com o site PBH e SAC</i> .....	110
8 CONCLUSÃO .....	114
REFERÊNCIAS .....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
APÊNDICE A - Roteiro da entrevista aplicada aos gerentes de atendimento e atendentes.....	124
APÊNDICE B - Entrevista - Usuários do Sistema SAC.....	125
ANEXO A - SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC) .....	128

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar as razões do baixo uso da Internet como canal de acesso para um grupo de serviços públicos da Prefeitura de Belo Horizonte, pertencentes ao Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), em comparação ao uso de canais tradicionais, a saber, o telefônico e o presencial. Utilizando a metodologia de estudo de caso, foram entrevistados os solicitantes dos referidos serviços através das vias presencial (37 entrevistados) e telefônica (163 entrevistados). A conclusão desta pesquisa demonstrou alguns resultados distintos com relação a cada uma das vias. Quanto ao perfil dos usuários, destacam-se as seguintes informações: a idade média encontrada tende a ser mais elevada para o usuário do atendimento presencial; a maioria possui ensino médio e superior, sendo que no caso do atendimento presencial, a quantidade de usuários com escolaridade mais baixa é maior. Observou-se que 57% dos usuários da via telefônica possuem acesso à Internet e a utilizam para vários fins, ao passo que, no caso do atendimento presencial, apenas 34% encontram-se nessa situação. Já com relação ao uso, apresentou-se um resultado coincidente de 64% dos usuários, tanto para a via telefônica, quanto para a via presencial. De acordo com os resultados, concluiu-se que a maioria dos usuários têm capacidade de utilizar a Internet, mas, de fato, efetuaram sua solicitação via telefônica ou presencial. É relevante mencionar que mais de 80% desses usuários não sabiam sobre a disponibilidade do serviço na Internet e mais de 90%, nunca entrou no site da Prefeitura. Considerando-se estes resultados, recomenda-se, aos tomadores de decisão na área de *e-gov* uma postura de vanguarda com relação à disponibilização de serviços eletrônicos, e a devida atenção ao seu papel e sua responsabilidade social como agente de mudança.

Palavras chave: serviços públicos, serviços eletrônicos, governo eletrônico, *e-gov*, administração pública, uso da Internet, não usuário da Internet

## ABSTRACT

This study had the objective of analyzing the reasons for the low use of the Internet as a channel of access to a group of public services from the city of Belo Horizonte - Brazil, as opposed to other traditional channels such as the telephone or presencial access. Using case study methodology, 163 users of telephone access and 37 presencial users were interviewed. The results show that the average age is higher for presencial users. The majority of telephone and presencial users has a high school or university degree but presencial users have a lower educational level. 57% of the telephone users and 34% of presencial users have Internet access and use it for several tasks. As for the use of the Internet, 64% of both telephone and presencial users, utilize it or have utilized it. The research concludes that the majority of the users have the capability of utilizing the Internet but, in fact, asked for the services by telephone or presencially. It is important to note that 80% of users did not know about the availability of the services in the Internet and more than 90% have never accessed the site of the City of Belo Horizonte. Considering these results, it is recommended that decision makers in the area of e-government take a proactive attitude concerning the offer of electronic services and pay attention to their role and social responsibility as change agents.

Keywords: public services, electronic services, electronic government, e-government, e-gov, public management, Internet use, Internet non-users



## INTRODUÇÃO

A era atual apresenta uma configuração bem peculiar, se comparada a períodos anteriores. O aperfeiçoamento das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) vem provocando uma série de alterações nas questões relacionadas à informação. A configuração da sociedade em rede é um grande marco dessa era, conforme ressalta Castels (2005), e possibilita novas formas de tratamento, uso e organização da informação. Nesse cenário, o uso da Internet, a *world wide web* (www), se faz cada vez mais presente.

Nunca a informação esteve a tão fácil alcance, em tanta quantidade e, nunca se falou tanto em informação, assim como também nos problemas por ela gerados. “Informação é um recurso valioso”, é poder, um redutor de incertezas, ou instrumento de manipulação, para o bem e para o mal. Há excesso de informação, mas, ao mesmo tempo, pode faltar aquela de que mais se necessita. Há disponibilidade de informação, porém, nem sempre se pode confiar nelas, ou, nem sempre, se é capaz de decodificá-la para o uso necessário. Há instrumentos de informação altamente sofisticados, que envolvem *softwares*, *hardwares*, tecnologias modernas, mas nem sempre se sabe otimizá-los para as necessidades do usuário (um ser humano). Daí, muitos esforços ou recursos se perdem.

Nesse contexto, novas regras e valores são gerados, novos padrões de comportamento são necessários. Os indivíduos e as organizações enfrentam novos desafios, novas competências são requeridas.

Essa nova configuração da sociedade e os desafios informacionais vigentes acabam por alterar a agenda dos governos e seu modo de operar. A intitulada “Sociedade da Informação” coloca em pauta a necessidade da reestruturação do governo nos moldes da era digital. Governo eletrônico, ou *electronic government*, se torna um tema corrente internacionalmente, discutido e divulgado através de diversos seminários, *workshops* e conferências. As facilidades proporcionadas pelas TIC e a crescente popularização do uso da Internet vêm desafiando os governos a investir mais em tecnologias de informação e em todo aparato necessário para sua inclusão nessa nova era. Gerenciar e potencializar a organização e o uso da informação, nesse contexto peculiar e inovador, constitui-se como um grande desafio. Resumidamente, é preciso fazer com que a informação certa chegue na hora certa e à pessoa certa. É preciso adaptar-se à nova realidade para atender a essa dinâmica, para se obter sucesso e até para sobreviver .

No entanto, mesmo que seja óbvio o crescimento acelerado do uso das novas tecnologias baseadas na Web, há muitos desafios a vencer, pois, nem sempre sua assimilação e adesão por parte dos possíveis usuários é satisfatória. Há uma parcela significativa dessa sociedade que não ainda não aderiu a esse movimento e, além disso, há outros dificultadores a serem considerados.

Através de um estudo de caso na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, este trabalho tem como objetivo investigar os fatores críticos ou motivos que contribuem para o pouco uso da Internet na solicitação de serviços públicos. O universo de serviços da PBH é muito extenso, conforme informações no Guia do Cidadão, disponível *on-line* no endereço <http://www.pbh.gov.br>, constam, atualmente, cerca de 320 serviços, no total. Serão contemplados, neste trabalho de pesquisa, apenas uma parcela desses, ou seja, apenas os serviços pertencentes a um sistema chamado Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC-Web, cujo número abrange em torno de 50 serviços.

O SAC-Web é um Sistema Informatizado de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte que permite o registro das informações referentes às demandas do cidadão com relação aos serviços nele inclusos, desde a captação até sua conclusão. É através desse sistema que o cidadão solicita esses serviços, sendo que essa solicitação pode ser realizada por três formas básicas: presencialmente, em qualquer uma das nove Centrais de Atendimento Regionais chamadas Gerências Regionais de Atendimento ao Cidadão; por telefone, através do *Call Center* 156, formalmente chamado de Gerência de Atendimento Telefônico; pela Internet, através do portal da PBH. Após o registro de captação da demanda do cidadão, seja via Internet, presencial ou telefônica, a solicitação é encaminhada eletronicamente à unidade responsável por sua execução, que deverá atualizar o sistema de acordo com seu andamento até a etapa final. A partir da leitura de um relatório desse Sistema, constatou-se que o número de demandas do cidadão, provenientes da Web, apresentava-se muito baixo. Durante o período de 01.01.2006 a 10.04.2006, usado como referência inicial para este trabalho, foram solicitados pelos usuários um total de 31.875 serviços. Considerando que esses serviços podem ser solicitados, de um modo geral, por telefone, pela Internet ou pessoalmente, verifica-se que a opção do munícipe pelo atendimento telefônico é considerada a mais relevante, com 74,82 %, seguida do atendimento presencial, com 16,9% e por último, com apenas 2,28 %, vem a preferência pelo atendimento através da Internet. Mesmo considerando que uma pequena

parcela desses serviços, por definição da PBH, não podem ser solicitados via Web, a utilização da Web pelo cidadão vem sendo muito pequena. Efetuando-se um recorte, com base no período de 01.05.2006 a 31.05.2006, dados similares foram encontrados, ou seja, 74,05%, 16,68% e 2,68%, respectivamente para os atendimentos telefônico, presencial e Internet.

Dos números apresentados pelo sistema SAC-Web, fica a inquietação: se na era atual, cada vez mais se destaca o potencial da Internet na vida dos indivíduos, o que faz com que esse meio seja ainda tão pouco utilizado pelos usuários?

Numa primeira tentativa de resposta, segundo o senso comum, pode-se imaginar que uma grande parcela da população ainda não têm acesso a computadores e à Internet. Mas, essa resposta pode não ser tão simplista. Assim, como suposições, apresentam-se, neste trabalho, alguns fatores mais relatados na literatura como possíveis motivos para o não uso da Internet, dentre os quais destacam-se:

- a dificuldade de acesso a computadores, uma vez que grande parte da população não possui computadores em sua residência ou em locais de fácil acesso;
- a falta de capacidade ou a habilidade de utilizar dispositivos eletrônicos, ou, mais especificamente, a Internet. Alguns indivíduos apresentam um comportamento de resistência à máquina e a modernidades;
- a dificuldade do usuário em compreender e manusear a informação em si, independente do seu suporte. Nesse caso, consideram-se as limitações cognitivas e a falta de competência informacional;
- a falta de qualidade na concepção de sites ou na forma em que são disponibilizadas as informações.

Há ainda outros fatores, no entanto, a proposta deste trabalho é utilizar um recorte viável, considerando os objetivos de caráter acadêmico. Assim, fatores não aprofundados serão apresentados a título de contribuição para aperfeiçoamentos futuros em novas incursões mais aprofundadas, considerando outras perspectivas.

Como objetivo geral, este trabalho pretende investigar os motivos que levam ao não uso da Internet no caso de serviços públicos. Acredita-se que a discussão dessa questão pode

contribuir como subsídio nas reflexões necessárias para um melhor enfrentamento do processo de transformação pelo qual passa a sociedade atual.

Constituem objetivos específicos para este estudo:

- conhecer o perfil dos solicitantes dos serviços pertencentes ao sistema SAC, bem como sua condição como usuário ou não da Internet;
- propor melhorias para o processo de atendimento ao cidadão, visando ao melhor aproveitamento do recurso da Internet como fonte de solicitação de serviços;
- promover uma reflexão sobre o nível de avanço da experiência e-gov no serviço público, em especial, no âmbito da PBH, possibilitando uma análise mais aprofundada sobre a forma como o município se coloca frente à Sociedade da Informação.

Dado o exposto, vale ressaltar a relevância deste trabalho para a sociedade, uma vez que se trata de um estudo exploratório envolvendo a busca da melhoria no acesso à informação e serviços de interesse público. A forma como a instituição pública se apresenta ao cidadão, oferecendo seus serviços e respondendo às suas demandas, pode contribuir tanto para provocar desgaste da sua imagem enquanto órgão público, como para sua boa colocação enquanto caso de prática de sucesso. A situação é ainda mais séria nesse setor, uma vez que o cidadão não tem a opção de escolher um outro estabelecimento concorrente, como acontece na administração privada – ou seja, o serviço é prestado exclusivamente pelo Estado, neste caso, pelos órgãos do município. Infere-se, daí, que a administração pública tem uma responsabilidade muito maior com seu usuário, inclusive, uma responsabilidade moral. Se esse cidadão que acessa um serviço público não tem sua necessidade bem suprida por alguma disfunção de atendimento, esse fato acaba por prejudicar a imagem da Instituição como um todo e a imagem da administração pública, de um modo geral. Os danos são causados também ao próprio cidadão, pela perda de tempo, continuidade do incômodo que gerou a solicitação e consequente desgaste emocional.

Assim, é dever do Estado atender com qualidade, o que vem sendo posto como compromisso dos gestores públicos nos últimos tempos. Para tanto, os meios de que se utiliza, dentre elas, a tecnologia de informação envolvida, vão fazer diferença no resultado de seu desempenho. Com este estudo, procurar-se-á conhecer bem essa sistemática de

funcionamento na PBH, o que é um passo fundamental para que se promovam as ações corretivas que, por ventura, se façam necessárias, rumo ao melhor cumprimento do papel institucional.

Cabe destacar, ainda, os motivos que levaram à escolha dos serviços constantes no Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC-Web. Dentre esses motivos, destacam-se: a) ser o SAC-Web um canal de cadastramento das solicitações de serviços advindas diretamente do cidadão (participação democrática); b) ser o SAC-Web um sistema que disponibiliza ao cidadão o meio para a solicitação de serviços públicos via web, portanto, pode ser utilizado como piloto para este estudo, no intuito de representar uma amostra da atuação do município de Belo Horizonte na sistemática de governo eletrônico; c) ser o SAC-Web um sistema informacional que conta com um universo bem delineado de serviços, com instrumento de análise quantitativa viável, inclusive relatórios estatísticos a respeito das solicitações, o que facilita o desenvolvimento deste trabalho; d) ser o SAC-Web um sistema que contempla vários serviços considerados como estratégicos na atuação do município, tais como aqueles referentes às fiscalizações, que visam garantir a segurança da cidade, os serviços referentes a zoonoses e vigilância sanitária, com questões afetas à saúde pública.

Este trabalho justifica-se, também, por ser parte de um objetivo pessoal da pesquisadora, de buscar subsídios para melhor entender o papel das instituições públicas no processo de consolidação da Sociedade da Informação e na evolução da adoção de propostas de governo eletrônico na administração pública. Como membro de um corpo técnico efetivo pertencente à Secretaria Municipal Adjunta da Tecnologia da Informação, órgão de planejamento, que tem dentre suas atribuições legais uma função estratégica no tratamento da informação e do atendimento ao cidadão na Prefeitura de Belo Horizonte, é de seu interesse contribuir para a melhoria da atuação da Prefeitura diante os desafios atuais, dentre os quais se destaca o dever e o compromisso de prestar melhores e mais ágeis serviços públicos ao cidadão.

Este documento encontra-se organizado da seguinte forma: na introdução são retratados os elementos de contextualização inicial da pesquisa, os objetos, os objetivos e a justificativa. O capítulo 1 apresenta uma contextualização do momento atual, marcado pela era da sociedade da informação, ressaltando o enfoque no governo e seu papel. O capítulo 2 apresenta a revisão de literatura a respeito de serviços públicos e o usuário de serviços

públicos. O capítulo 3, com base na literatura disponível e senso comum, apresenta os possíveis fatores que figuram como causa para o não uso da Internet como sistema de informação. O capítulo 4 aponta os desafios a serem enfrentados para o sucesso de projetos em governo eletrônico, ressaltando o papel do governo. O capítulo 5 contextualiza a Prefeitura de Belo Horizonte como ambiente escolhido para a pesquisa. O capítulo 6 apresenta o caminho metodológico traçado para o alcance dos objetivos propostos. No capítulo 7, são apresentados os resultados deste trabalho e, por fim, na conclusão serão apresentados os principais pontos de destaque dos resultados, bem como indicação para pesquisas futuras e algumas recomendações.

## 1 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O avanço nas TIC, e conseqüente popularização da Internet, abriu caminho para uma nova terminologia na configuração da sociedade atual - a “Sociedade da Informação”.

De acordo com a análise da literatura, alguns eventos internacionais se destacam na popularização do tema “Sociedade da Informação”. Dentre esses eventos, um programa lançado nos EUA em 1993, denominado “The USA National Informacional Infraestructure Initiative” e o lançamento, pelo Conselho Europeu, de um documento chamado “White Paper on Growth, Competitiveness, and Employment - The challenges and way forward into 21<sup>o</sup> century”. Este último documento, o “Livro Branco”, lançado por Jacques Delors, tratava sobre o crescimento, a competitividade e o emprego, enumerando os desafios e traçando o caminho para a entrada no “século XXI” (MATTELART, 2002 e BENFICA, J; CARDOSO, A.M.P; FARIA, C. A. P, 2003). Mattelart enumera ainda o Relatório Thery, na França, o “Information Society”, no Reino Unido, e o “Info 2000”, na Alemanha, como iniciativas similares e que demonstraram que cada um desses países tinha sua visão com relação à Sociedade da Informação. No Brasil, seguindo a pauta internacional, o governo federal lançou o “Livro Verde”, se posicionando com relação ao assunto e empreendendo os primeiros projetos para desenvolvimento do governo eletrônico no país.

Para Capurro (2003), embora o conhecimento e a sua comunicação sejam fenômenos básicos de toda a sociedade humana, é o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais que caracterizam a nossa sociedade como sociedade da informação.

Há várias conceituações disponíveis na literatura para o termo sociedade da informação. Para Phipps (1999) a sociedade da informação envolve um conjunto de meios pelos quais nos comunicamos e trocamos informações eletronicamente nas nossas comunidades, usando uma variedade de equipamentos e aplicações. Estes meios incluem o uso de telefones, telefones celulares, faxes, computadores, Internet, *world wide web*, *e-mail*, comércio eletrônico, *CD-ROM*, multimídia, videoconferência, quiosques de informação *touchscreen*, *smart cards*, TV digital ou a cabo, a “auto-estrada da informação”. Trata-se do uso intensivo das TIC para se comunicar, aprender, trabalhar e se divertir. No contexto da educação, percebe-se a utilização massiva da Internet para a busca de informações, pesquisas escolares, comunicação via correio eletrônico, formação de grupos de interesses

(comunidades), além da proliferação do ensino à distância. No contexto laboral vislumbra-se o aperfeiçoamento dos meios de comunicação, a diluição das fronteiras geográficas, as novas formas de organização do trabalho, como o tele-trabalho, por exemplo.

O Livro 2000 Verde (TAKAHASHI, p. 3), traz uma boa caracterização do que representam os avanços na tecnologia informacional:

[...] uma imensa malha de meios de comunicação que cobre países inteiros, interliga continentes e chega às casas e empresas: são fios de telefone, canais de microondas, linhas de fibra ótica, cabos submarinos transoceânicos, transmissões via satélite. São computadores que processam informações, controlam e tornam compatíveis os diversos meios. Aglutinando e dando sentido à estrutura física, estão as pessoas que a operam ou dela se utilizam.

Sob esse olhar, pode-se dizer que a Sociedade da Informação é um contexto atual no qual indivíduos e organizações, com o apoio das facilidades disponibilizadas pelas TIC, recorrem cada vez mais à informação para aumentar sua eficácia, eficiência e competitividade. Percebe-se que as atividades são, cada vez mais, voltadas para a informação e para o conhecimento. Eisenberg e Cepik (2002) destacam a sociedade da informação como “uma rede social transnacional construída ao redor das novas TIC”. Os autores ressaltam o papel do governo e discutem a necessidade de democratização das TIC e a consideração da Internet como bem público.

A Sociedade da Informação conferiu à informação e ao conhecimento importância nunca antes observada. Essa mudança de *status* foi e é sustentada sobretudo pelo desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação - TIC. Ressalta-se que, se por um lado essa situação propiciou as condições materiais que facilitaram a produção e a divulgação de informações e conhecimento, por outro, trouxe o problema da “explosão informacional”, caracterizada já por Saracevic (1996) como “o irreprimível crescimento exponencial da informação e de seus registros”, inicialmente nas áreas ligadas à ciência e à tecnologia e, atualmente, em todos os campos da atividade humana.



## 1.1 A popularização da Web e a Explosão Informacional

No contexto atual, da sociedade de informação, a Web funciona como um revolucionário recurso, impulsionador de um novo paradigma relacionado às TIC (Castells, 2005).

A criação da Web se deu em 1989, pelo pesquisador Tim Berners-Lee (W3C Consortium, 2006)<sup>1</sup>, em busca de uma forma mais eficiente de se promover o compartilhamento de informações entre indivíduos. Em princípio, Tim Berners-Lee desejava resolver um problema pessoal de compartilhamento de informações entre seus colegas, na organização onde então trabalhava, no entanto, já imaginava ser, aquele problema, comum a muitas outras pessoas do mundo, de forma crescente. A solução apresentada serviria a toda a comunidade científica e ao mundo em geral, mas a real proporção que atingiria, supõe-se que fosse inimaginável. A partir de então, foram agregados e aperfeiçoados seus recursos, incluindo a multimídia. Branski (1998) definiu a Web como um sistema baseado em hipertexto, que permite a ligação de palavras ou frases de uma página a outros recursos de Internet através de *links*. O *hiperlink* funcionou como um grande avanço nas possibilidades de disseminação de informações através da rede.

O advento da Web possibilitou ao mundo uma nova realidade com relação à disponibilização e uso da informação. A “World Wide Web” implica a interconexão do mundo inteiro através de recursos que revolucionaram a forma com que as pessoas, instantaneamente, se comunicam, trocam idéias, informações, conhecimento e utilizam serviços.

Em outubro de 1994 foi fundada por Tim Berners-Lee o *World Wide Web Consortium - W3C*, um fórum aberto à comunidade mundial, que objetiva melhorar, padronizar publicações e potencializar o uso da *Web*. Essa padronização é fundamental para sucesso na compatibilização entre sistemas e máquinas que desejam ter interface com a rede. Do tímido crescimento da *Web* nos seus primeiros anos, passa-se ao crescimento recorde dos dias atuais, conforme demonstra o GRAF. 1. Observa-se que, de acordo com Nielsen (2006)

---

<sup>1</sup> <http://www.w3.org/People/Berners-Lee/>

um *survey* realizado pela Netcraft's, apontou um total de 101.435.253 *websites* em novembro de 2006.

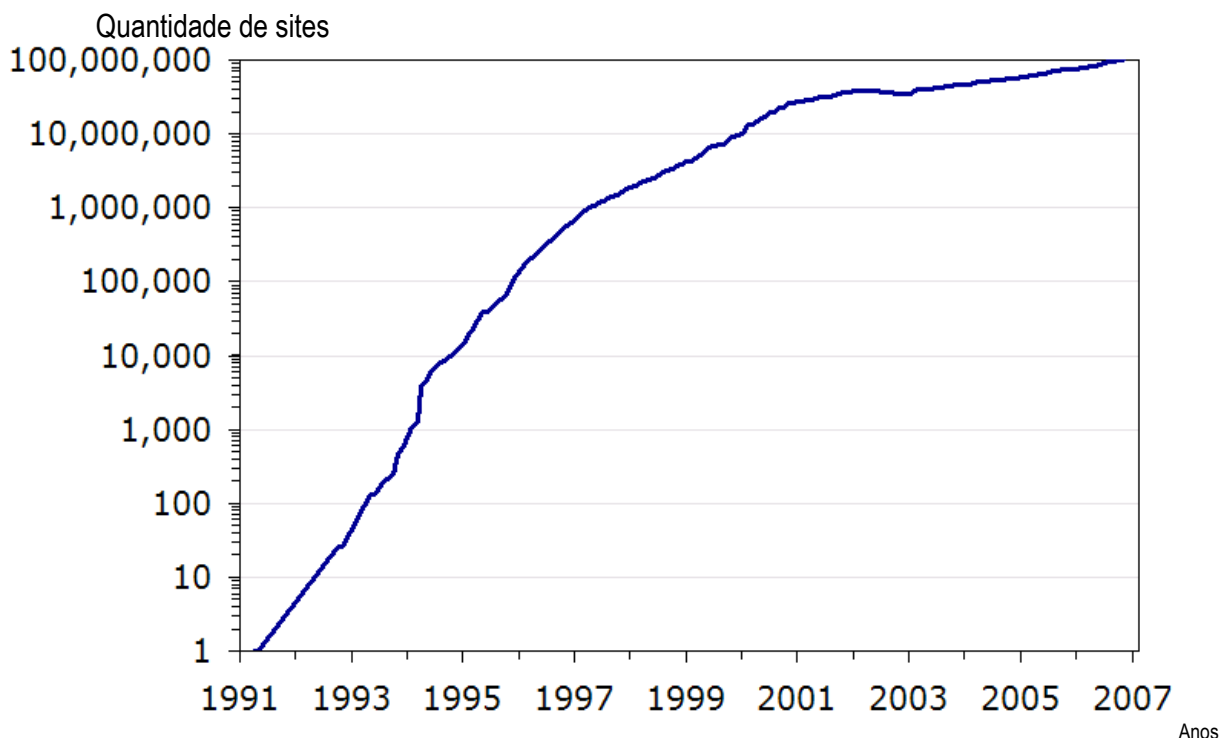


GRÁFICO 1 - Crescimento de sites na Internet no período de 1990-2007  
 Fonte: <http://www.useit.com/alertbox/web-growth.html>

O artigo supracitado identifica para a Web três estágios de crescimento:

- 1991-1997: crescimento explosivo a uma taxa de 850% ao ano;
- 1998-2001: crescimento rápido, a uma taxa de 150% ao ano;
- 2002-2006: taxa de crescimento mais amadurecida de 25% ao ano.

Atualmente, a quantidade de sites na *web*, assim como o volume de informações veiculadas, 24 horas por dia, e a quantidade de usuários conectados pode impressionar a qualquer um. Esse crescimento vem interferindo nos vários aspectos da vida humana: no trabalho, na vida pessoal, no processo de aprendizagem, nas transações econômicas e financeiras, no comércio. A informação de que se necessita pode estar a um toque dos dedos, impactando, também, na diminuição do uso de papel em várias situações, uma vez que consultar informações *on-line* pode significar praticidade, atualidade, agilidade, isto é,

desde que se possa confiar na fonte disponibilizada. Dessa forma, catálogos, publicações periódicas e até livros vêm seguindo, cada vez mais, o caminho da via digital. Neste contexto, percebe-se e comprova-se, pelos dados de crescimento da web expostos acima, que a aceitação desse instrumento informacional é ampla na sociedade. Pode-se inferir também que, mesmo que essa realidade ainda não atinja uma parcela da sociedade, nomeada de excluída, essa parcela, pelos esforços que vêm sendo feitos e pela velocidade com que tem se alterado a realidade, tende a ser cada vez mais reduzida.

Uma série de vantagens podem ser contabilizadas em decorrência das modernidades relacionadas ao aperfeiçoamento das TIC nos últimos tempos. Dentre as vantagens, se destacam:

- maior facilidade e agilidade no acesso à informação, e com um custo bem mais reduzido;
- maior agilidade no processamento de tarefas administrativo-operacionais, devido a um maior grau de automatização de procedimentos (workflow);
- mais qualidade e agilidade na comunicação, com redução de custo;
- serviços e outras transações on-line facilitam a vida dos indivíduos e reduzem a necessidade de deslocamento e perda de tempo.

O outro lado da moeda, ou seja, o lado das desvantagens, também não deixa de ter relevância. Conforme afirmam Eisemberg e Cepik (2002) estudos têm demonstrado que as TIC, como qualquer outra tecnologia, têm conseqüências ambíguas e contraditórias sobre a vida social. Podem trazer solução para problemas, mas, também podem gerar novos problemas. Nesse sentido, pode-se citar alguns aspectos:

- a quantidade de informações disponibilizadas hoje é maior do que a capacidade e a disponibilidade humana de processamento e assimilação. Dessa forma, não é tarefa fácil discernir dentre uma imensa quantidade de informações, aquela que, de fato, é útil e relevante;
- o uso da Internet, em alguns casos, pode criar novas formas de exclusão entre os indivíduos, uma vez que, pelo menos por enquanto, nem todos têm acesso a esse meio.

Potencializar o uso da quantidade de informações disponíveis, fazendo com que as pessoas tenham acesso ao conteúdo certo, na hora certa e de forma confiável, constitui-se, no

contexto atual, como um grande desafio. Esse não é um projeto simples, mas há inúmeras pessoas, nessa sociedade global, trabalhando arduamente para que esse processo se aperfeiçoe. A qualquer momento pode surgir, novamente, algo revolucionário e capaz de mudar nossa realidade.

## 1.2 O governo entra na era Eletrônica

Com a popularização, cada vez maior, da grande rede e dos benefícios e possibilidades que oferece, também os governos passam a investir nessa estratégia mundial. Nesse cenário, uma nova estratégia em informação governamental vem se consolidando no âmbito do serviço público sob a noção de governo eletrônico.

Governo eletrônico ou *e-gov* (*electronic government*) são termos que vêm conquistando mais espaço na pauta dos gestores públicos da atualidade. Diversos seminários, conferências e workshops, tanto no país, como no mundo inteiro, vêm trazendo à tona discussões, experiências, tecnologias associadas e desafios vivenciados no setor. Esse acirramento das discussões é extremamente positivo para o aperfeiçoamento do processo de inserção do governo na era digital, uma vez que funciona como um espaço de socialização de experiências, propiciando uma melhor tomada de consciência quanto aos desafios envolvidos na questão.

A relação do governo com a Internet vem ocorrendo já há algum tempo, no entanto, pouca atenção vinha sendo dada ao conteúdo veiculado na web. Sites lentos, confusos, com informações desatualizadas e de pouca qualidade eram algumas das reclamações mais freqüentes por parte dos usuários. A disponibilização de serviços na web também foi ocorrendo de forma lenta e com baixa credibilidade, pois, não raro, um formulário e informações desatualizados eram encontrados no ar. Como consequência, o não uso desse sistema de informação seria uma opção justificável e o usuário se dirigia aos meios tradicionais no seu relacionamento com o serviço público.

Nos dias atuais, ainda é possível que sejam encontrados os problemas apontados supra, no entanto, aos poucos, uma nova realidade vem tomando conta no cenário de governo eletrônico. Uma constatação mais atualizada já indica a preocupação com a qualidade e manutenção de sites, com a atualização de informações disponibilizadas e com a ampliação

da utilização desse promissor instrumento de informação, assim como na superação dos desafios existentes no setor. Afinal, a sociedade da informação parece consolidada e, inerente a esse processo, está o uso da Internet para as diversas atividades da vida humana: fazer compras, efetuar transações bancárias, para lazer e entretenimentos, dentre outras funções, conforme constatadas em diversas pesquisas de usuários<sup>2</sup>. Na medida que em que o governo se depara com esse movimento, que atinge proporções globais, torna-se uma opção não estratégica ficar fora dele.

Bigliassi (2002) acredita que a iniciativa do governo eletrônico é o reflexo, na área de administração pública, da importância cada vez maior da Internet em outras áreas e, principalmente, na economia.

Jardim (2004, p. 2) ressalta que a noção de Governo Eletrônico aparece recorrentemente na literatura como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

A literatura tende a reconhecer três modelos de relacionamento principais no cenário de e-*gov*:

- Governo para Governo (G2G - *government to government*): iniciativas que visam à qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas;
- Governo para Cidadão (G2C) - *government to citizen*): informações e serviços dirigidos aos cidadãos. Interação direta entre o usuário e o governo e inclusão digital, considerando, tanto meios virtuais, como físicos;
- Governo para Negócios (G2B - *government to business*): projetos voltados para o provimento de informações e serviços aos investimentos e negócios, bem como

---

<sup>2</sup> Exemplificando, vide pesquisa realizada pelo IBGE a respeito da penetração das TIC no Brasil e pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, realizadas em 2005 e 2006. Tais pesquisas serão utilizadas em comparação a alguns resultados deste trabalho.

de apoio à atratividade e desenvolvimento de negócios em uma região específica.

Ainda, de acordo com Jardim (2004, p. 8), considera-se que o Governo Eletrônico amplia a efetividade do governo em quatro aspectos:

- será mais fácil para a sociedade ter suas perspectivas consideradas pelos governos na (re)definição de políticas públicas;
- a sociedade poderá obter melhores serviços das organizações governamentais, por exemplo, através de atividades desenvolvidas *on-line*;
- a sociedade contará com serviços mais integrados porque as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si;
- a sociedade será mais bem informada porque poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

De acordo com Jardim & Marcondes (2003), como principais linhas de atuação do governo eletrônico, apresentam-se:

- oferta, na Internet, dos serviços prestados ao cidadão, buscando-se a melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação das condições de acesso do cidadão às informações, em formatos adequados, por meio da Internet;
- convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- uso do "poder de compra do Governo Federal" para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, com ênfase de pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias.

Lawson (1998, p.16) aponta as TIC como catalisadoras na mudança do foco dos serviços públicos mais dirigidos ao povo, com maior qualidade, de forma mais personalizada, holística, efetiva e criativa, oferecendo, também, possibilidades para sustentar novos modos de criação de redes sociais e políticas e novas formas de participação democrática.

Segundo Vaz (2005), vem sendo recorrente a discussão por autores, sobre o potencial do uso da Internet como instrumento que auxilia no controle social e que incrementa a democratização da administração pública através da participação cidadã. O autor destaca a Internet como instrumento que tem potencial para promover a cidadania, uma vez que essa facilita o acesso e exercício de seus direitos. Vaz (2003) aponta como direitos que podem receber impactos do uso de portais ou *websites* governamentais: direito à informação de interesse particular; direito aos serviços públicos; direito referente a tempo; direito a ser ouvido pelo governo; direito ao controle social do governo; direito à participação na gestão pública. O autor explica que os três primeiros direitos se relacionam à prestação de serviços públicos e ao acesso a direitos individuais; os três últimos se relacionam ao exercício de direitos coletivos indispensáveis à “governança eletrônica”.

Governança eletrônica é um outro termo que vem chamando atenção no contexto governamental. Visando discriminá-lo com relação a governo eletrônico, seguem-se alguns conceitos:

Governança envolve a capacidade de implementação de política e, no contexto democrático, implica um conjunto de mecanismos e procedimentos capazes de expandir e aprimorar a capacidade de gerenciar e arbitrar conflitos de interesses.... é a capacidade dos criadores de políticas de implantar projetos que sejam, ao mesmo tempo, eficazes com relação às metas estabelecidas e que respondam às demandas da sociedade. (EISEMBERG, J.; CEPICK, M., 2002, p.304)

Frey (2000, p. 4) associa as estratégias de governança eletrônica à condição de provocar mudanças no modo de operar dos governos:

[...] estratégias de governança eletrônica somente irão levar a um melhoramento real dos serviços públicos se forem vistas no contexto da indispensável reforma da administração pública. Isso implica, por um lado, na necessidade de adaptar os modos de operação e processos administrativos à maior rapidez e dinâmica da era digital.

Com relação ao direito a ser ouvido pelo governo, pode-se dizer que esse implica a criação de um ambiente propício para que o exercício do direito à participação cidadã e ao controle social do governo sejam efetivados. De fato, observa-se que vem crescendo no país o número de unidades, tais como ouvidorias, fóruns eletrônicos, pesquisas de opinião e avaliação de serviços públicos via Internet. Trata-se, segundo Vaz (2005), de um tipo de relação entre governo, cidadãos e entidades organizadas da sociedade que não é unidirecional. Os cidadãos têm direito de comunicar-se com o governo e, para tanto, devem ser criados os canais formais de comunicação e interação.

A respeito do controle social do governo, Vaz (2005, p. 2) ressalta:

[...] trata-se de um direito associado à promoção da transparência, ao permitir o acompanhamento da formulação de políticas e das iniciativas de governo pelos cidadãos e suas organizações. Cria condições para o estabelecimento de relações de confiança entre governados e governantes e legitima as ações destes últimos.

Nesse sentido, através da Internet podem ser disponibilizadas informações sobre as ações do governo, permitindo-se, ao cidadão, acompanhar, avaliar e controlar o desempenho governamental. A prática atual da administração pública prevê o amplo uso da tecnologia web para cumprir um preceito da legislação que prevê a transparência nas suas ações. A publicação de demonstrativos financeiros referentes à prestação de contas, relatórios de atividades, planos de governo, sistemas que registram demandas e demonstram o andamento de processos protocolados nos órgãos públicos constituem exemplos desse tipo de aparato no âmbito da administração pública.

O direito à participação política se configura, segundo Vaz (2005, p. 2) como um direito individual dos cidadãos ou de suas organizações, enquanto atores sociais dotados de projetos próprios. Incluem-se, nessa categoria, as possibilidades de participar de processos de discussão coletivos por meio de recursos de interatividade presentes nos portais, as possibilidades de opinar sobre projetos do governo e até mesmo as experiências de votação por meio da Internet. Também se enquadram nessa categoria as ações de divulgação e estímulo à atuação em processos participativos promovidos pelo governo, como os orçamentos participativos, consultas e audiências públicas e as orientações sobre os requisitos para participação. No caso da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, o Orçamento Participativo é um projeto consolidado, sendo que, de forma inovadora, como o primeiro do mundo, foi implantado na versão web em 2006 - "OP Digital"<sup>3</sup>, onde o cidadão através da Internet escolhe, por meio de voto, a obra que mais lhe convém. A PBH disponibilizou diversos pontos extra de acesso à Internet para esse fim, por ocasião da votação.

---

<sup>3</sup> <http://www.opdigital.pbh.gov.br>



### 1.2.1 Serviços Eletrônicos

O serviço eletrônico (*electronic service*) é uma forma de utilização da web para a disponibilização da prestação de serviços. Dentre os objetivos para a oferta de serviços públicos *on-line*, se destacam: a) transparência; b) eficiência, c) inovação, d) qualidade da oferta da entrega do serviço. Van Deursen (2007, p. 146) aponta quatro canais para a disponibilização de serviços públicos, a saber, o canal presencial, o eletrônico (Internet ou e-mail), o escrito (carta e fax) e o telefone.

A efetivação da implementação dos serviços eletrônicos na Internet pode se dar, de acordo com as seguintes opções: a) a Internet como principal canal; b) a Internet como um canal independente e d) o uso de múltiplos canais. Assim, tanto pode ocorrer a substituição dos canais tradicionais de disponibilização do serviço, passando a serem aceitas, apenas, solicitações provenientes da web, ou a web pode funcionar como uma opção a mais de canal, ou bem, se mantém os demais canais existentes. Muitas discussões versam sobre essas opções na atualidade e as opiniões são controversas entre os responsáveis pela tomada de decisão. Pesquisas realizadas demonstram que não há consenso nesse sentido.

Dentre as vantagens para a disponibilização de serviços na Web, pode-se colocar em destaque, conforme vem sendo apontado em diversos trabalhos, tanto no Brasil como em outros países: o menor custo na prestação de serviços públicos, maior agilidade, maior disponibilidade para com o cidadão, uma vez que a Internet oferece serviços 24 horas por dia - "24/7", a idéia do "governo em um só lugar" (FREY, 2000) de forma a reunir a maior parte de serviços em um único ponto de entrada, onde o cidadão pode acessar da sua residência, do escritório, ou outro local, de forma democrática. Para Lawson (1998), o governo se torna menor, mais barato, mais rápido e mais fácil de gerenciar.

De um modo geral, a Internet, para os governos, tem sido utilizada crescentemente, seja na divulgação de informações institucionais sobre os órgãos públicos, campanhas ou programas, fóruns de discussões, serviços de reclamações e sugestões, avisos, para a disponibilização de serviços públicos, conforme apontado. No entanto, constata-se, nos dias atuais que, apesar do aumento na oferta da disponibilização de serviços públicos pelos governos, seu efetivo uso pelo cidadão ainda se encontra aquém do potencial que pode atingir. Uma pesquisa realizada na Holanda, em 2007, revelou que 56 % dos cidadãos

holandeses nunca usou serviços eletrônicos públicos. Considerando apenas os usuários da Internet esse valor chega a 71%. A maioria dos cidadãos holandeses nunca visitou um *website* do governo municipal e 21% nunca encaminhou um e-mail para o governo local. Os autores confirmam que ainda há uma carência de pesquisas visando conhecer os motivos dessa distância, mas apontam a questão da divulgação como um sério problema nesse sentido. Não basta disponibilizar o serviço na internet para garantir seu uso.

Outro aspecto a ser ressaltado é o nível de disponibilização da Internet, que pode se dar em graus variados:

- a) em grau mais elementar: a Web é utilizada apenas como fonte de informações sobre os serviços e sobre quem é o responsável por sua oferta. Usando como exemplo a Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, nesse primeiro caso, podemos encontrar grande parte dos serviços prestados pelo município. São serviços que exigem a presença do usuário no balcão, seja pelo grau de complexidade exigido no protocolo da solicitação, seja pela exigência de documentação específica que necessita ser conferida por um técnico, e/ou ainda, pela falta de capacidade técnica da instituição de efetuar os investimentos e ajustes necessários para sua automatização. Observa-se que as informações a respeito desses serviços, tais como, documentos necessários, pré-requisitos, preço público, podem ser encontradas no Portal;
- b) em grau intermediário: além das informações sobre os serviços e respectivo órgão responsável, tem-se o fornecimento de formulários para que o usuário possa adiantar sua solicitação através do preenchimento prévio a seu comparecimento presencial. Nesse caso, o usuário acessa a Internet, obtém as informações sobre o serviço, inclusive o formulário que necessitará preencher, facilitando e diminuindo o tempo de permanência no balcão;
- c) em grau mais elevado: a prestação do serviço é feita integralmente pela Internet. Existe um programa disponibilizado, sendo que logo após o preenchimento das informações requeridas, o serviço solicitado, na forma *on-line*, será providenciado e executado pelo órgão responsável. É um tipo de situação que, normalmente, exige um grau maior de informatização. Em alguns casos, há, inclusive, interface com sistemas de conciliação bancária, uma vez que se exige a cobrança de taxa. O usuário preenche uma guia eletrônica de pagamento (GAM), a imprime, e

efetua seu pagamento na rede bancária, o que também pode ser feito on-line. Automaticamente, o sistema reconhece esse pagamento, autorizando a prestação do serviço requerido. Nesse caso, o serviço é todo fornecido através da Internet, não requerendo o comparecimento do usuário nas dependências físicas da PBH. O serviço Certidão Negativa de Débito - CND é um exemplo nesse caso.

Ressalta-se a respeito de serviços eletrônicos que a inserção das sociedades no mundo digital não ocorre de forma ampla ou homogênea. Algumas sociedades avançam mais rapidamente, outras, a um ritmo mais lento. De um modo geral, observa-se que países avançados economicamente assumem postura de vanguarda, mas em países menos avançados também se encontram núcleos de altos avanços tecnológicos. Da mesma forma, pode-se transportar essa análise às organizações de forma individual, onde as realidades poderão ser bastante heterogêneas. Por exemplo, uma organização pode assimilar mais a modernização enquanto outras mantêm-se com uma postura mais tradicional, demorando mais para aderir às novas tecnologias. Quanto aos graus de avanço mencionados acima, observa-se que, pelas experiências, tanto nacionais, quanto internacionais, cada organização tem seu grau de avanço, normalmente, estando presente as três formas numa mesma sociedade ou numa mesma organização.

Portanto, não se pode ter uma posição extremada com relação à posição econômica do país como determinante para saber se o mesmo adere ou não a avanços tecnológicos. Nesse aspecto, Eisenberg e Cepik (2002) agregam um questionamento em torno do conceito de periferia e semiperiferia no que diz respeito às nações, nesse contexto da sociedade da informação. Citam os exemplos de países como Índia, Brasil e África do Sul que, no conceito clássico de acordo com o modelo capitalista mundial, são considerados como semiperiféricos, no entanto, apresentam pólos de desenvolvimento tecnológico com altos níveis de integração no seu núcleo orgânico. Além disso, há uma divisão internacional do trabalho que não respeita necessariamente as fronteiras nacionais. Dessa forma, sugere que não deve haver uma abordagem centrada no Estado, a análise deve ser mais criteriosa. De acordo com Eisenberg e Cepik, na sociedade da informação, podemos definir um núcleo orgânico do capitalismo como constituído por nódulos que produzem conhecimento e tecnologia de ponta; o semiperiférico como locais onde se aplica o conhecimento e que são somente capazes de gerar tecnologias específicas para tarefas, e a periferia como apenas consumidora de tecnologias desenvolvidas em outros lugares. O entendimento da

necessidade de rever esses conceitos, para os autores, é necessário para que se possa entender o processo pelo qual alguns segmentos da economia das chamadas “nações periféricas” integram a economia global, enquanto outros permanecem excluídos.

De qualquer forma, os ganhos advindos com a entrada dos governos na era eletrônica são reais, tanto para o cidadão, quanto para o próprio governo e para a sociedade.

Para Jardim, governo eletrônico constitui-se como uma das principais ações governamentais no campo da informação no Brasil e contempla três das sete linhas de ação do Programa Sociedade da Informação: Universalização de serviços, Governo ao alcance de todos e Infra-estrutura avançada.

Backus (2001) acrescenta o termo *e-democracy* (e-democracia), definindo-o como um processo e estrutura que compreende todas as formas de interação eletrônica entre o governo(eleito) e o cidadão (eleitorado).

Outro tipo de serviço disponibilizado por órgãos públicos, trata-se de acervos de bibliotecas. Sepälä (2001, p. 72) cita o exemplo da Biblioteca Municipal da Cidade de Tampere, na Finlândia, mas, seguramente, encontramos esse tipo de serviço pelo mundo inteiro. A revisão de literatura deste trabalho foi bastante facilitada pela disponibilização na Internet de bibliografia em bibliotecas brasileiras e em outros países. As bibliotecas, vale lembrar, vêm funcionando também como um ponto de acesso gratuito à Internet, em várias localidades do mundo. A biblioteca pública da cidade de Tampere, na Finlândia, por exemplo, considerada internacionalmente, como pioneira na sociedade da informação, com um sistema considerado muito avançado, um dos melhores do mundo, apresenta sua *home page* na Internet com a seguinte mensagem:

#### A Biblioteca da cidade de Tampere e a Internet

Na sociedade finlandesa, a biblioteca pública é uma instituição ativa e efetiva, facilmente acessível e fácil de ser visitada pelas pessoas. Na biblioteca pública da era da informação, serviços físicos e virtuais dão suporte e fortalecem um ao outro. A tradicional missão cultural e de ensino da biblioteca não desaparecerá, mas se fundirá com os serviços modernos e serviços de orientação. A sociedade da informação é uma realidade diária nos serviços da biblioteca e nas estatísticas de acesso remoto. Os próprios

finlandeses votaram pela biblioteca como um serviço básico da sociedade da informação.<sup>4</sup>

Segundo Seppälä (2001, p. 73), no que se refere à experiência da cidade de Tampere, na Finlândia, a Internet provou ser uma ferramenta informal e de fácil utilização para a comunicação entre a municipalidade, seus residentes e visitantes, inclusive, com possíveis impactos na constatada redução de comunicações via carta e telefonemas. Acredita-se ser essa afirmação válida, de forma generalizada, com cada vez mais adeptos pelo mundo.

### 1.3 Sociedade da Informação e Governo Eletrônico no Brasil

No Brasil, as primeiras iniciativas de governo eletrônico se deram no ano 2000, com a criação, no governo federal, de um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, ato formalizado pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. As ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação se pautaram pelas metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. A iniciativa brasileira seguiu-se aos acontecimentos internacionais com relação à sociedade da informação, em especial nos EUA e Europa.

Por orientação do governo, o trabalho desse grupo concentrou esforços em três das sete linhas de ação que compreendiam o programa Sociedade da Informação: Universalização de serviços; Governo ao alcance de todos; e Infra-estrutura avançada.

Pelo Decreto de 18 de Outubro de 2000, foi estabelecido o Comitê Executivo de Governo Eletrônico, com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltados para a prestação de serviços e informações ao cidadão.

---

<sup>4</sup>Texto extraído do site <http://www.tampere.fi/kirjasto/brysseli.htm>, acessado em 04.06.06, em língua inglesa, tradução da autora.

Segundo Jardim & Marcondes (2003), a infra-estrutura político-organizacional do Governo Eletrônico no Brasil, abrange, a nível de governo federal, por princípio, todos os ministérios, mas tem como referência institucional central a Casa Civil da Presidência da República.

Além das iniciativas do governo federal, diversas ações vêm sendo tomadas, nesse sentido, nos demais níveis do governo, ou seja, municipal e estadual. Jardim & Marcondes (2003) observam uma institucionalização crescente no Programa Governo Eletrônico do governo federal, seguida também pelos diversos Estados e municípios brasileiros.

Em 29 de novembro de 2003, a Presidência da República publicou um Decreto criando oito Comitês Técnicos de Governo Eletrônico, a saber:

I – Implementação do Software Livre;

II – Inclusão Digital;

III - Integração de Sistemas;

IV – Sistemas Legados e Licenças de Software;

V - Gestão de Sítios e Serviços on-line;

VI - Infra-Estrutura de Rede;

VII - Governo para Governo - G2G, e

VIII - Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

O Comitê Gestor de Informática (CGI), criado em 1995 por Portaria Interministerial é o órgão responsável pela coordenação e integração dos serviços Internet no país. Contempla um modelo de gestão composto por membros do governo, do setor empresarial, do terceiro setor e da comunidade acadêmica.

São atribuições do CGI:

- Fomentar o desenvolvimento de serviços Internet no Brasil;
- Recomendar padrões e procedimentos técnicos operacionais para a Internet no Brasil;
- Coordenar a atribuição de endereços Internet (IPs) e o registro de nomes de domínios usando ccTLD< . br>

- Coletar, organizar e disseminar informações sobre serviços Internet - indicadores e estatística.

Pode-se considerar que o Brasil é um país reconhecido mundialmente em algumas das suas iniciativas de governo eletrônico. Um exemplo é a utilização da Internet para as declarações de imposto de renda. Conforme informações da Receita Federal o Sistema ReceitaNet<sup>5</sup> foi premiado pela CEE (Comunidade Econômica Européia) como um dos melhores exemplos de soluções de governo eletrônico no âmbito mundial, apresentado na feira de aplicativos na *European Conference on governmental applications: from policy to practice*, em Bruxelas, em novembro de 2001. O programa recebeu o direito de uso do eGovernment Label da CEE (um selo europeu) e, além disso, também com base nas informações da Receita Federal, o "case" Receitanet foi publicado no site do Bill Gates (<http://www.speed-of-thought.com>) e no livro de mesmo nome "*Business at Speed of Thought*", da Microsoft. De acordo com dados da Secretaria da Receita Federal, quase totalidade das declarações de IRRF já são entregues via Internet, sendo que no caso da população isenta, a Web recebeu 35,57 milhões de documentos, o equivalente a 58% do total. Esse percentual representa mais da metade dos contribuintes isentos, o que é significativo, considerando que se trata de uma camada da população com menos recursos. No Brasil, os usuários que encaminham suas declarações pela Internet são atendidos com prioridade com relação aos demais contribuintes. Sem dúvida, essa estratégia foi, em grande parte, responsável pelo sucesso na utilização do meio como opção de entrega. Vale apontar também que, para alguns, essa é uma estratégia considerada polêmica, considerada discriminatória.

---

<sup>5</sup> <http://www.receita.fazenda.gov.br>

## 2 OS SERVIÇOS PÚBLICOS E O ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Bigliassi (2002), associa a definição de serviço público ao conceito de Estado, ressaltando os limites entre o Estado e o campo privado, as relações sociais e econômicas, o direito e a política.

Grotti (2000, p. 45) destaca como razões mais comuns para se declarar uma atividade como serviço público:

[...] retirar da especulação privada setores delicados, realizar a justiça social, suprir a carência da iniciativa privada, favorecer o progresso técnico, ordenar o aproveitamento de recursos finitos (como os hidrelétricos), controlar a utilização de materiais perigosos (como os potenciais nucleares), favorecer o rápido desenvolvimento nacional, manter a unidade do país.

Fazendo uma analogia, pode-se considerar o cidadão, usuário dos serviços públicos, como “cliente”, embora seja um cliente muito particular, uma vez que, de um modo geral, o serviço prestado por um órgão público é de exclusividade deste, não podendo o cidadão, mesmo que insatisfeito, procurar outro fornecedor, como no caso do cliente numa relação comercial.

Assim, de uma certa forma, pode-se também ver o usuário do serviço público como um consumidor. E, de um modo geral, o consumidor de hoje é um sujeito cada vez mais exigente. O código de defesa do consumidor (lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) faz referência ao serviço público no seu artigo 4º, VII, apresenta como um dos objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo a “racionalização e a melhoria dos serviços públicos”; no artigo 6º, inciso X, apresenta como direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”; já o artigo 22 acrescenta: “os órgãos públicos, por si, ou suas empresas, concessionárias ou permissionárias ou sob qualquer forma de empreendimento são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Talvez esse comportamento mais exigente do consumidor se dê, também, em decorrência do contexto atual no qual se encontra a sociedade, dada a onda da globalização, a alta competitividade, o papel exercido pela mídia, estimulando ao máximo o consumismo e acirrando a concorrência. Todos esses condicionantes acabam impactar no comportamento do indivíduo e alterar seu relacionamento com as informações. Na sociedade global, a informação flui por variadas fontes e o consumidor tem acesso a elas. Se um produto



apresenta problemas de qualidade, essa notícia pode se espalhar rapidamente, seja através da mídia, ou das inúmeras possibilidades de troca de informações oferecidas pela rede, o que faz com que os responsáveis tenham sua própria sobrevivência ameaçada. Esse consumidor está se acostumando a ter o produto que deseja com mais rapidez e qualidade, inclusive quanto ao atendimento. Acresce-se a esse fato que ele nem sequer precisa sair da sua casa, pois, para conquistar o cliente, as empresas investem cada vez mais em vendas pela *Internet* ou através de um telefone 0800 associado à possibilidade de entrega *delivery*.

Essa cultura da qualidade no atendimento vai impactar no comportamento desse mesmo consumidor quando necessitar ser usuário do serviço público. É mais provável que se torne mais questionador de seus direitos, mais crítico, mais exigente quanto ao tipo de atendimento. E, normalmente, encontrará os meios para manifestar seu desagrado perante a instituição, seja através da mídia convencional, através de jornais, revistas e rádios, seja através dos canais que o próprio órgão público disponibiliza para participação e reclamações, inclusive na *Internet*. A figura do *ombudsman*, das ouvidorias, dos telefones 0800, dos “Fale Conosco”, do *webmaster*, estão presentes na estrutura dos órgãos públicos e comprovam essa postura. Assim, os governos também se tornam conscientes da necessidade de formar uma nova cultura com relação ao atendimento e à prestação de serviço público, incluindo nos seus programas, promessas e projetos de gestão com mais transparência e qualidade.

No país e no exterior, tentativas e promessas de melhoria no atendimento aos serviços públicos proliferam, embora não seja muito comum, e nem muito fáceis de levar a cabo, ações de avaliação criteriosa sobre os resultados já obtidos. O fato é que os governos costumam incluir em suas campanhas políticas discursos e promessas de atuação na qualidade de atendimento aos serviços públicos.

O ponto limitador se encontra na constatação de que essa parcela ativa da população, conhecedora de seus direitos e que tem o poder de impulsionar de fato a melhoria nos serviços públicos, embora significativa e crescente, ainda está longe de ser representativa estatisticamente, uma vez que se verifica que há uma grande parcela da população que não possui a chamada *competência informacional* que os habilite a usufruir efetivamente, o que, segundo Correia (2002), é fundamental para se exercer a cidadania ativa.

## 2.1 Os Serviços e Sistemas de Informação

Inicia-se essa discussão com a distinção entre sistema de informação e serviço de informação. Segundo ALLEN (1996), um serviço de informação é uma organização destinada a prover a demanda por um tipo específico de informação ou a prover as necessidades específicas de um tipo de usuário. Sistemas de informação são encontrados em serviços de informação como instrumentos que auxiliam nas atividades desse. Allen afirma não ser fácil a distinção entre um e outro, no entanto, aponta alguns elementos em comum entre ambos, tais como o grupo de usuários, a existência de um intermediário humano e, por fim, uma instituição na qual o sistema de informação é operacionalizado.

Segundo Allen, um serviço de informação é uma coleção de sistemas de informação que, idealmente, se estabelece com o objetivo de atender às demandas e necessidades de seu grupo de usuários. O foco no usuário, a busca de sua satisfação, deve ser considerado como fator chave na qualidade de um serviço prestado.

No caso do intermediário humano, parece haver uma tendência à minimização de sua intervenção, na medida em que proliferam, na atualidade, os serviços de base *self-service* de atendimento. A Internet estaria classificada dessa forma, assim como as máquinas de venda automáticas, dentre outros. No entanto, há funções que se perdem com as possibilidades oferecidas pela tecnologia eletrônica/digital. Allen menciona o fato de que um computador não pode interagir de maneira flexível e sensível com o usuário. Há situações em que o usuário, ou, pelo menos, alguns usuários, sentem a necessidade da interface humana, que só pode ser oferecida através dos sistemas convencionais de atendimento, ou seja, da forma presencial ou telefônica. Um usuário pode, por exemplo, ter dificuldade de resolver sua necessidade de informação por questões cognitivas, o que poderia ser amenizado com a presença de um atendente que o assistisse com uma explicação mais detalhada e personalizada.

O autor aponta que um serviço de informação centrado no usuário reúne um local (físico ou virtual) e um conjunto de sistemas de informação desenvolvidos para atender às necessidades específicas de um grupo definido de usuários. Além disso, os serviços de informação devem ser dinâmicos e flexíveis para se adaptar às necessidades dinâmicas dos usuários.

## 2.2 Serviços de Atendimento ao Cidadão

De um modo geral, os serviços de atendimento ao cidadão se concentram em unidades comumente chamadas de Centrais de Atendimento. Dasso Júnior (2002) afirma que a prestação de serviços públicos por meio de Centrais de Serviço ao Cidadão segue uma tendência internacional, o *one-stop model* ou *one stop government*, com a idéia básica de governo em um só lugar. O atendimento se configura como generalista em balcões ou quiosques, sendo também chamado de guichê único (*single-window*):

O guichê único é um modo de prestação de serviço que consiste em reagrupar os serviços públicos ou fornecimento de informações de modo que os cidadãos possam dedicar menos tempo e esforços para obter os serviços que necessitam. (DASSO JUNIOR, 2002, p.6)

Uma central de atendimento ao cidadão é um espaço onde se pretende facilitar a vida do cidadão, reunindo o maior número de serviços num mesmo local, evitando deslocamentos entre os diversos órgãos prestadores de serviços públicos. Ainda, Dasso Júnior afirma que esse tipo de serviço *single-window* se classifica em quatro categorias principais: a) centrais de informação (*gateways*); b) centros de atendimento único (*one-stop shopping*); c) centros de atendimento específico (*seamless service*) e; d) postos integrados de serviços temporários. Explica que as centrais de informação procuram melhorar o atendimento do serviço público disponibilizando mais informações e serviços por meio de centrais telefônicas, páginas na Internet e escritórios de informação geral, entre outros. Esse tipo de atendimento torna as organizações públicas mais acessíveis ao cidadão, ampliando e facilitando a obtenção de informações do governo, sejam os serviços relacionados ou não, podendo, inclusive pertencer a jurisdições diferentes.

Cabe esclarecer que, de outra forma, quando não existe uma unidade específica para atendimento, o cidadão precisa efetuar sua solicitação na própria unidade responsável pela execução do serviços. Nesse caso, trata-se de um atendimento inadequado ao cidadão e, dentre os motivos dessa inadequação, se destacam:

- a) de um modo geral, as unidades executoras encontram-se dispersas pela organização, o que dificulta o direcionamento do cidadão ao local correto;
- b) tratam-se de locais cujo layout não foi elaborado para atendimento a público, não possuindo infraestrutura adequada para esse fim;
- c) não há, nesses locais, pessoal treinado para atendimento ao cidadão;

- d) lidar diretamente com o responsável pela execução do serviço propicia uma relação mais pessoal com o solicitante, em detrimento de um atendimento mais igualitário, onde não se admite privilégios pessoais.

Ainda Dasso Júnior (2002) afirma que o modelo de atendimento via centrais acaba por simplificar e desburocratizar procedimentos, costuma oferecer banco de dados integrados, desenvolvimento de pessoal de atendimento, qualidade e rapidez no serviço, participação do cidadão na manutenção da excelência na prestação dos serviços. “Os serviços tornam-se muito mais acessíveis convenientes e simples.”

Constituem-se, ainda, como benefícios esperados desse tipo de atendimento, conforme relatos daqueles que passaram pela experiência:

- a ampliação do acesso do Cidadão às informações e aos serviços públicos;
- a oferta de um atendimento padronizado e com qualidade;
- a economia de tempo e conforto ao cidadão, uma vez que, de um modo geral, possuem infra-estrutura, espaço físico, localização e sinalização, planejados para esse fim;
- maior transparência na gestão pública;
- a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados, com sua desburocratização e maior simplificação.

Uma forma que vem se proliferando cada vez mais no serviço público é o modelo de central de atendimento envolvendo a integração de múltiplos órgãos responsáveis pela prestação de serviços públicos, tanto de mesma esfera de governo, quanto de outras jurisdições, ou seja, o Estado, o Município, o governo federal, juntos, num mesmo espaço. Nessa configuração, que vem sendo chamada de Central de Atendimento Integrada, o objetivo é reunir o máximo de serviços que o cidadão necessita em um só lugar. Dessa forma, os governos municipal, estadual e federal estabelecem acordos em prol da melhoria do atendimento ao cidadão, que não necessitará mais de se locomover pelos diversos órgãos, em endereços diferentes. Em um espaço comum, podem se reunir diversos serviços, tais como:

- Serviços Municipais: fazenda, controle urbano, vigilância sanitária, zoonoses, defesa do consumidor, transporte e trânsito, etc;
- Serviços Estaduais: carteira de identidade, serviços relacionados a trânsito etc.

- Serviços Federais: CPF, título de eleitor, carteira de trabalho;
- Serviços de apoio: cartório, bancos, papelaria/xerox, fotos, correios, lanchonetes, laboratório digital, espaço leitura etc.

Experiências, tanto no Brasil, como em outras nações vêm comprovando a tendência pela adoção desse modelo de atendimento. Várias dessas experiências estão registradas na literatura disponível através de trabalhos acadêmicos, publicados em congressos etc. O caso tratado por Dasso Júnior se refere à cidade de Porto Alegre (RS), publicado no *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, em Lisboa, Portugal, no ano de 2002. O autor ressalta que uma central de serviços ao cidadão tem uma característica singular, uma responsabilidade pública com relação à formação da visão que o cidadão pode ter do governo, pois, representa o Estado e Governo como um todo, a ponto de que um mau atendimento ao cidadão não vai repercutir apenas sobre os órgãos envolvidos, mas numa esfera que se amplia, envolvendo e a administração pública, de um modo geral. Dessa forma, a gestão de uma Central de Atendimento merece, inclusive, tratamento político e gerencial específico.

Outras experiências brasileiras, conforme pesquisa da Secretaria Municipal Adjunta da Tecnologia da Informação-SMATI, são o SAC, na Bahia, o Poupatempo, em São Paulo, o Vapt Vupt, em Goiás, a Praça de Atendimento, em Santo André; o Fácil, em Guarulhos, o Ganha Tempo, em Barueri, conforme demonstra a FIG. 1.

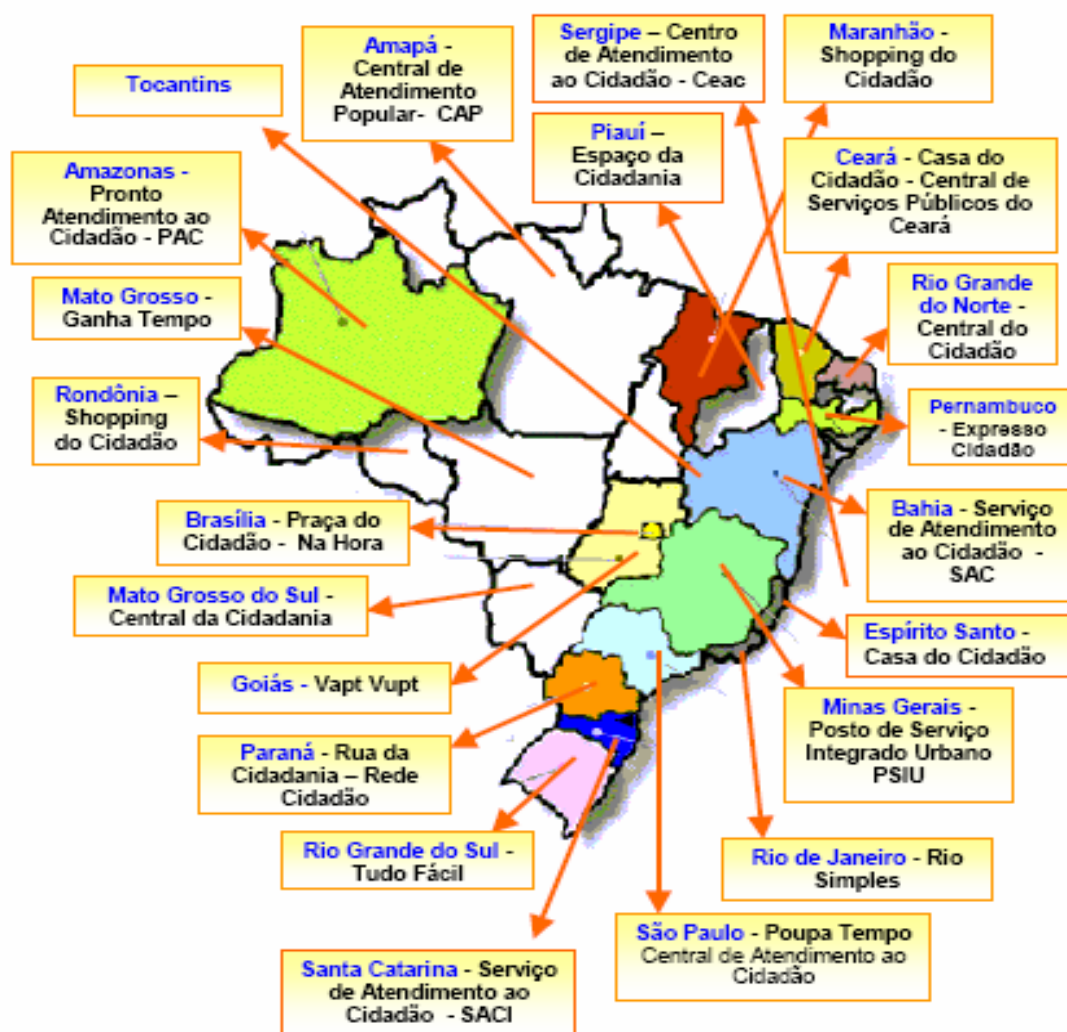


FIGURA 1 - Estados com Telecentros / Centros de Atendimentos mais representativos.  
Fonte: Ferrari (2003, p.44)

Ressalta-se que, nos dias atuais, facilitado pelo contexto de uso intensivo das TIC, as modalidades de atendimento telefônico (*Call Center*) e via Internet (os Portais) vêm sendo cada vez mais utilizadas. Assim, nos casos em que a natureza do serviço não exige a presença física do requerente, o serviço é ofertado por essas vias. Há que se ressaltar que essa possibilidade se torna cada vez mais eficiente com os avanços nas tecnologias da informação e comunicação. Na medida em que os órgãos públicos investem nessas tecnologias, viabiliza-se a possibilidade de melhor aproveitamento e eficiência desse modelo, uma vez que a disponibilização de serviços via Internet ou telefone exige

determinados níveis de requisitos e avanços tecnológicos. Além disso, trata-se de uma mudança na forma de gestão do serviço, uma vez que exige uma reestruturação na forma tradicional de atendimento via balcão.

Observa-se que a concepção de modelo ideal de Central de Atendimento tem como foco o Cidadão. Deve haver um compromisso com um padrão de qualidade de atendimento, envolvendo a informação prestada, a resposta, a execução do serviço ou seu devido encaminhamento aos responsáveis por sua execução, ou seja, o atendimento real da demanda. Busca-se, com isso, além da satisfação do cidadão, melhorar a imagem do serviço público, que vem sendo, por longa data, marcada pelas críticas da sociedade, carregando uma cultura de falta de capacidade de responder, com eficiência, às demandas do cidadão. Um grande desafio para os órgãos públicos é demonstrar o contrário para seu usuário.

### 2.3 A informação como insumo básico e produto final em um serviço de atendimento ao cidadão

A prestação de informações é tão importante para o atendimento quanto a correta emissão de documentos e demais serviços prestados por determinada instituição. Constitui o ponto de partida e a base para a prestação de serviços públicos com qualidade. Tem por objetivo evitar que os cidadãos gastem tempo e sejam onerados com idas desnecessárias aos Postos. (Poupatempo, São Paulo, 2006)

A forma com que a informação é tratada, seja ela no atendimento presencial, telefônico ou eletrônico, é ponto crucial para se obter uma prestação de serviço com qualidade para o cidadão. Vários aspectos devem ser observados com relação à informação relacionada a serviço público.

Conforme orientações constantes do manual elaborado para o projeto do Poupatempo, de São Paulo (2007, p. 90), valem ser destacados alguns requisitos para a qualidade no atendimento ao cidadão:

- todo cidadão deverá ter acesso à informação, inclusive portadores de deficiências ou outras minorias, devendo ser observados os diferentes meios mais adequados para a divulgação;
- a linguagem de comunicação utilizada para comunicação com o cidadão deverá ser acessível e de fácil compreensão, evitando-se a utilização de termos técnicos;

- os sistemas de informações utilizados para o processo de atendimento deverão ser atualizados, continuamente, tanto em termos de conteúdo, quando com relação à tecnologia;
- deverão ser implantados mecanismos de controle da qualidade da informação prestada em qualquer um dos diferentes meios de divulgação.

Observa-se, na atualidade, que os indivíduos vêm se tornando cada vez mais conscientes de seu direito à informação, portanto, as unidades de informação devem estar preparadas para se anteciparem a seu questionamento. Afinal, trata-se de um direito garantido constitucionalmente que vem sendo prometido como política da administração pública, ressaltado à nível universal.

Em se tratando de unidades de atendimento, devem ser consideradas como informações básicas todas as informações de interesse do cidadão, em especial:

- a) as informações a respeito dos serviços prestados pela unidade de informação, tais como as descrições, os documentos e pré-requisitos para a solicitação, as formas de disponibilização;
- b) informações a respeito do andamento de solicitações, bem como respectivas respostas, de forma qualificada, ou seja, de forma que o cidadão possa compreender;
- c) Informações orientativas básicas necessárias ao atendimento ao público alvo. Quando se trata do atendimento com a participação do intermediário humano como atendente (telefone ou presencial), deve-se ter a capacidade de informar sobre serviços que ultrapassem o escopo oferecido pela unidade, uma vez que o cidadão nem sempre tem clareza do correto responsável. É conveniente que esse cidadão, pelo menos, receba uma orientação básica ou alternativa de atendimento nesses casos. O atendente de uma unidade de atendimento deve estar preparado para acessar as diversas fontes disponíveis para cumprir esse papel.

Ainda, com relação à informação, segundo o manual do Poupatempo de São Paulo (2006), um atendimento bem sucedido, do ponto de vista do fornecimento de informação, depende de dois fatores: da qualidade da informação que o cidadão obteve antes de se dirigir ao Posto de Atendimento e da qualidade da informação que o usuário recebeu no próprio local.



### 3 FATORES QUE DIFICULTAM O USO DA WEB COMO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Conforme Dumont (1994) muitos esforços são feitos para entendimento das necessidades e desejos do usuário, no entanto, muito pouco esforço vem sendo empreendido para compreender o porquê do não uso de serviços e sistemas de informação.

Alguns fatores figuram na justificativa do não uso de sistemas de informação. O foco deste trabalho se encontra na utilização da Internet pelo usuário de serviços públicos, mais especificamente, na busca dos motivos pelos quais os usuários vêm utilizando com menos frequência a opção de solicitar serviços pela Internet no caso do Sistema de Atendimento ao Cidadão da PBH.

Estamos no auge de uma era marcada pela acelerada expansão da Internet como sistema de informação e, a cada dia que passa, mais pessoas aderem a esse processo, passando a usufruir das facilidades da rede mundial de computadores. No entanto, não basta apenas disponibilizar serviços na web para ter sua adesão garantida pelo usuário. Para alguns indivíduos, esse movimento de adesão se mostra mais difícil. O motivo para essa dificuldade de adesão, pode estar relacionado ao sistema de informação em si, por exemplo, à questão da qualidade do site onde está a informação, a divulgação desse site, a forma de organização do conteúdo informacional nele veiculado, dentre outros.

De um modo geral, dentre os motivos apontados como causa das dificuldades na utilização da Internet, considerando o senso comum e a literatura disponível (ALLEN, 1996; CORREIA, 2002; DUMONT, 1994; LAWSON, 1998; NIELSEN, 2000) alguns motivos costumam ser recorrentes, tais como:

- dificuldade de acesso a computadores;
- a capacidade ou a habilidade de utilizar dispositivos eletrônicos, ou, mais especificamente, de utilizar a Internet. Enquadra-se nesse caso o usuário que tem resistência ao uso do computador;
- dificuldade do usuário em compreender e manusear a informação em si, independente do seu suporte, necessitando de um intermediário humano. Tem relação com a questão da competência informacional;

- fatores ligados ao serviço de informação: experiências na interação com o sistema de informação disponível, falta de qualidade na concepção de sites ou na forma em que são disponibilizadas as informações, falta de divulgação.

Neste estudo, considerando a complexidade e abrangência do tema, optou-se, por um recorte voltado para alguns desses fatores, conforme será mais bem explicitado no capítulo referente à metodologia. Em especial, o último fator mencionado, ligado ao sistema de informação, não foi tratado de forma completa, uma vez que envolve uma série de variáveis que necessitariam de um estudo à parte, de forma mais aprofundada. Foi considerada, nesse caso, excepcionalmente, a questão da possibilidade de falhas graves na divulgação dos serviços.

Vale ressaltar, concordando com Dumont (1994) que a condição de não uso não deve ser vista como irreversível, pois, um usuário pode tornar-se não usuário.

A seguir, apresenta-se a revisão de literatura a respeito dos fatores a serem investigados.

### 3.1 A dificuldade de acesso a computadores

A dificuldade de acesso a computadores por parte dos usuários é recorrentemente relatada como um fator que interfere negativamente na opção do usuário pelo atendimento via Internet. De um modo geral, é esse o primeiro fator considerado como justificativa para o não uso da Internet pelo usuário.

Normalmente, a dificuldade de acesso a computadores vem sendo colocada em pesquisas como fruto da falta de computadores em casa. O fato de não possuir computador no domicílio e/ou a análise de computadores por domicílio costumam ser caracterizados como exclusão digital. Para Sorj e Guedes (2005) essas interpretações são errôneas. Para os autores, essa analogia já foi alvo de críticas, pois em países com maior número de pontos de acesso coletivo (telecentros ou *cibercafés*) o número de pessoas que acessam a Internet, por computador, é muito maior que a média de acesso por domicílio. Argumenta-se também que as famílias de classe média, normalmente, possuem mais de um computador por domicílio, fato que não ocorre nas famílias pobres, o que significaria um número maior de usuários por computador nessas famílias e menor nas famílias de classe média.

Em sua pesquisa junto a favelas do Rio de Janeiro (Brasil), os autores verificaram que somente a metade dos indivíduos que possuem computador tem acesso à Internet no domicílio e, sobretudo, para esses usuários o local de trabalho e a casa de terceiros constituem o principal lugar de acesso. Ainda, de acordo com a pesquisa, apenas 9% dos domicílios localizados nas favelas possuem computador.

Há que se ressaltar que o fato de ter o dispositivo físico – o computador é um aspecto irrelevante se o mesmo não está conectado à Internet. Um outro estudo do CGI (Comitê Gestor da Internet), realizado em 2005 e 2006 sobre a penetração e uso da web no Brasil, apontou que 16,6% dos brasileiros possuíam computadores em seus domicílios, sendo que nem todas as máquinas permitiam acesso à Internet. Em 2006, esse percentual passou para 19,6 % dos brasileiros. Outro dado relevante nessa mesma pesquisa é que mais da metade dos brasileiros com idade superior a dez anos, 55% deles, nunca utilizou um computador. E quando a porcentagem refere-se ao uso da Internet o valor fica ainda maior: 68% dessas pessoas nunca navegaram pela rede.

### 3.2 A dificuldade de uso de dispositivos eletrônicos

Voltando a atenção para a questão do comportamento do usuário, constata-se, nos últimos anos, uma mudança gradativa de mentalidade nas pessoas com relação a sua interação com máquinas. A nova geração se acostuma desde cedo a utilizar o meio eletrônico com destreza e as inovações tecnológicas são facilmente assimiladas. A Internet está presente na sua realidade de forma muito natural, na escola, na vida social e, ao adentrar no mercado de trabalho, chega a ser praticamente uma exigência. Quanto à geração que nasceu antes desta era da cultura digital, apesar das dificuldades, as inovações foram recebidas e não haveria como ignorá-las, sob pena de sobrevivência, tanto no que se refere à sua vida prática quanto à sua vida profissional.

Allen (1996) aponta o conhecimento sobre tecnologias da informação como um dos fatores de influência no comportamento dos indivíduos no processo de busca da informação. Esse conhecimento, ou a “sensação de conhecimento” - que o indivíduo tem ao se deparar com o sistema de informação pode determinar, em parte, a maneira como as tarefas serão realizadas.

Dado o exposto, pode-se inferir que o fato do usuário não possuir instrução técnica suficiente para utilizar um determinado sistema de informação, mais especificamente falando, um sistema informatizado, como a Internet, interfere na forma com que esse escolhe entre as formas de atendimento disponibilizadas. Nesse caso, sua opção recairá para as vias convencionais, onde há a presença do ser humano.

Por outro lado, há também outras facetas das dificuldades de uso da Internet pelo indivíduo, ligadas ao perfil do usuário, que interferem nessa situação. Allen (1996) destaca as características individuais, sociais e institucionais, dando um destaque especial à influência do contexto individual e social do indivíduo, como determinantes do seu comportamento. Carvalho et al. (2004) detalham em sua pesquisa como fatores relevantes que afetam a forma com que se dá o uso de sites: a idade, a ocupação profissional, a experiência em informática, a experiência com a Internet, o contexto de utilização da Web (ex. trabalho, lazer, contatos), o domínio de conhecimento da informação do site e o nível de frequência com que acessa a Web.

### 3.3 A dificuldade de compreender e manusear a informação

Mais que saber manusear a tecnologia, a capacidade de manusear a informação, propriamente dita, também é um dos fatores que podem interferir no processo de assimilação da forma de atendimento eletrônica.

Para lidar bem com as transformações proporcionadas pelo desenvolvimento das TIC impõe-se a necessidade do desenvolvimento de novas competências. O indivíduo precisa saber expressar sua necessidade, interpretar as informações disponíveis, fazer as avaliações necessárias ao contexto informacional para que possa ser bem sucedido na utilização dos modernos sistemas informacionais.

O conceito de competência informacional (*Information Literacy*) vem sendo utilizado para caracterizar esse comportamento. Competência informacional, segundo Correia (2002) é a habilidade de reconhecer uma necessidade de informação, para poder identificar, recuperar, avaliar, e usar eficazmente essas informações para a edição ou a tomada de decisão. A autora aponta como benefícios que podem advir da competência informacional, ou *literacia* informacional:

- expertise para lidar com as tecnologias de informação em contextos informacionais. O usuário é capaz de identificar todas as etapas em um trabalho com informação;
- expertise para lidar com o ciclo informacional. O indivíduo é capaz de gerenciar a informação e sua interface com as tecnologias;
- habilidade para mapear competências informacionais. Ser capaz de agregar valor ao negócio e contribuir para a criação de seu diferencial competitivo;
- capacidade para aperfeiçoar competências informacionais. Ser capaz de focar competências genéricas, agrupar semelhanças, identificar necessidades futuras.

Esforços globais vêm sendo feitos para que o acesso à informação deixe, cada vez mais, de se constituir em obstáculo na vida humana: aumenta-se a disponibilização de equipamentos e discute-se a questão da inclusão digital e questões afins. Ponderações surgem: quantos indivíduos realmente se encontram qualificados para absorção e discernimento dentre a quantidade de informações disponibilizadas, àquelas que são relevantes? Quantos possuem condições, de fato, de exercer o seu papel enquanto cidadãos, conscientes de seus direitos e obrigações? Quantos estão aptos a participar competitivamente do mercado de trabalho, utilizando as novas ferramentas e metodologias trazidas pela modernidade? Quantos têm condições de fazer uma avaliação crítica e coerente dos acontecimentos em seu entorno, de forma que se tornem aptos a contribuir efetivamente, com opiniões, sugestões e ações, para o desenvolvimento dessa nova sociedade e dos problemas que nela se apresentam? Numa visão mais genérica, a capacidade de acessar e fazer melhor uso da informação faz parte da “competência informacional”. Assim, alguém que tenha limitações com relação à sua competência informacional, no sentido amplo acima mencionado, certamente vai ter mais problemas na utilização de opções baseadas na tecnologia e menos chance terá de pertencer ao grupo de indivíduos, de fato, inseridos na sociedade digital, fazendo pleno uso de seus benefícios. Portanto, está aí a relevância dessa discussão para que haja melhor entendimento do comportamento do usuário e do seu posicionamento diante das opções tecnológicas no uso da informação.

Moreira (1988) associa a questão do uso da tecnologia ao fato do indivíduo ter conhecimento necessário para usar o serviço ofertado pelas novas tecnologias, de modo inteligente. Este é um problema, segundo ele, para os educadores. Salienta que é preciso revisar os conceitos de uma pessoa alfabetizada. Até agora, uma pessoa culta e

alfabetizada era aquela que dominava os códigos do acesso à cultura escrita ou impressa (saber ler) e a linguagem textual (saber escrever). Hoje esses conhecimentos são suficientes apenas para o acesso à uma parte da informação, aquela disponível nos livros. Assim, a pessoa culta e alfabetizada com relação ao acesso à informação através das novas tecnologias deve ter:

- a) domínio técnico da tecnologia (*hardware e software*);
- b) conhecimento e habilidade específica que lhe permita buscar, selecionar, analisar, compreender e recriar a enorme quantidade de informações disponíveis.

Para o contexto de serviços eletrônicos, Gronlund, Hatkka & Aska (2007, p. 217) apresentam o conceito de “*administrative literacy*” relacionado ao que chamam de “competência administrativa”, como a habilidade de navegar na burocracia, o que inclui ter uma boa idéia de como a instituição trabalha, a terminologia envolvida, ter capacidade de saber onde encontrar os formulários, as informações a respeito de procedimentos, contatos necessários etc e, acima de tudo, saber compreender a informação quando encontrada e o que fazer com ela.

Considerando o exposto, percebe-se que vive-se, na atualidade, um momento muito dinâmico e de progresso com relação à informação, mas há muitos desafios a serem transpostos para que, de fato, os benefícios advindos da sociedade da informação possam ser sentidos de forma mais ampla pelos indivíduos. Este trabalho discute alguns dos motivos possíveis para o não uso da Internet por parte dos usuários.

Finalizando este capítulo, destaca-se que o que procurou-se aqui foi agregar os fatores considerados mais comuns associados ao não uso de sistemas de informação, servindo como base para a elaboração dos instrumentos de pesquisa e coleta de dados para o estudo de caso no Sistema de Atendimento ao Cidadão. No entanto, entende-se que a efetivação da pesquisa é que fornece a resposta dizendo em que medida esses ou até mesmo outros fatores se confirmam ou não, no caso da PBH.

A seguir serão ressaltados, à luz da literatura disponível, os principais desafios para a consolidação da estratégia de governo eletrônico, como contribuição para a elaboração de uma proposta de mudança e aperfeiçoamento do modelo atual, ressaltando o papel do governo nesse contexto.

#### 4 OS DESAFIOS PARA A CONSOLIDAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Alguns desafios se apresentam atualmente no processo de consolidação e melhor aproveitamento dos recursos disponíveis nesta era da informação. Em especial, em se tratando de serviço público, das iniciativas em governo eletrônico, o enfrentamento desses desafios deve fazer parte da agenda daqueles que são responsáveis, ou que estão envolvidos na gestão governamental.

Lawson (1998) prevê um cenário muito positivo para o desenvolvimento dos serviços eletrônicos e seu potencial para transformar o Serviço Público, no entanto, ressalta que essa visão não será fácil de se concretizar. Acrescenta que as pessoas estão descrentes do serviço público e, ainda, dos serviços eletrônicos. Os governos deverão convencê-las do contrário, conquistá-las, motivá-las, mostrando a vantagem de encarar essa opção. Salienta, também, como condição para o sucesso, que os responsáveis por políticas públicas devem conseguir vencer os desafios postos. O autor faz, então, algumas perguntas: as pessoas, de fato, usarão os serviços eletrônicos? Os responsáveis por políticas públicas conseguirão vencer a “exclusão informacional”? Como esses serviços serão pagos? E os demais problemas associados?

Também as questões referentes à qualidade ou usabilidade dos sites são ressaltadas como aspectos fundamentais a serem considerados na consolidação dos serviços eletrônicos. Conforme será detalhado na metodologia deste trabalho, a questão da usabilidade do site não será um tema desenvolvido aqui, embora seja de grande relevância, quando se trata de obtenção de sucesso com sistemas Web, conforme ressalta o especialista em *websites* Jakob Nielsen. A esse respeito, Lawson (1996, p. 21) aponta, como condição para que serviços eletrônicos se consolidem, a atenção quanto à forma com que são implantados. Devem apresentar-se com a qualidade necessária, atendendo o ponto de vista do usuário, focando nas suas necessidades, organizados na forma de fatos da vida (*life events*) para facilitar sua localização. O conceito de fatos da vida implica na organização das informações considerando eventos comuns da vida do usuário, para que possa ser de fácil entendimento lógico. Além disso, os serviços devem ser interativos e úteis.

Na visão de Simão (2005) um portal e-gov se associa como uma perspectiva de governo em um só lugar (*one-stop government*), que deve levar em conta o interesse e a necessidade do cidadão para que de fato seja uma nova visão na relação governo-cidadão. Um portal deve concentrar grande quantidade de serviços e informações, de forma que não seja necessário o deslocamento do cidadão a outro endereço para utilizar determinado serviço público.

Vaz (2003) coloca como um desafio para a agenda de governança eletrônica no país a avaliação quanto aos impactos na forma como os cidadãos se relacionam com os governos através da Internet. Essa também é uma questão que não será aprofundada neste trabalho, mas aparece de forma recorrente na atualidade. Será que a Internet promoverá, de fato, uma sociedade mais atuante no campo político? Será que a disponibilidade e circulação de informações se refletirá em novas práticas de cidadania? Conforme Vaz, para que os governos estimulem a participação cidadã por meio da Internet, o ponto de partida é o entendimento da informação como direito do cidadão, bem público e fundamento para o acesso a uma série de outros direitos. A participação e o controle social sobre o governo dependem da circulação da informação. O autor chama a atenção também para um aspecto relacionado à posição da Internet como canal para o cidadão. Para Vaz a Internet deve ser um canal a mais na relação do Estado com o cidadão, não devendo ser usada para substituir os demais canais. Esse posicionamento é polêmico na atualidade, não havendo consenso entre teóricos ou profissionais da área. Inclusive, de forma crescente, opta-se pela supressão ou diminuição das demais opções, forçando a adoção da inovação. Um exemplo dessa postura é o atendimento eletrônico dos bancos: houve uma drástica redução no atendimento dos caixas convencionais realizados por funcionários, que foram substituídos por uma maior disponibilização de caixas eletrônicos.

Ainda, segundo Vaz, para que a Internet contribua para padrões de governança que aprofundem a democracia, são necessárias: a promoção do acesso dos cidadãos à Internet, a articulação dos principais sistemas informatizados com os portais e *websites* governamentais e a estruturação da informação com foco na sua busca pelo cidadão, que vem sendo, inclusive, indicada como orientação pelos diversos especialistas em *websites* e usabilidade de sites, tais como Jakob Nielsen, a *W3C Consortium*, dentre outros.



Jardim (2004) aponta diversos desafios a serem enfrentados com relação a governo eletrônico, se referindo à sua experiência no caso do governo federal, no entanto, que podem ser considerados, de forma generalizada, para os demais níveis de governo, ou seja, municipal e estadual. Dentre esses desafios, seguem-se:

- a consolidação da inserção do programa na agenda prioritária do governo, sua estrutura de comando e coordenação interministerial, bem como o patrocínio por altos dirigentes;
- o fortalecimento da penetração do programa na estrutura organizacional dos ministérios, por meio de uma melhor e mais incisiva definição de papéis, estímulo ao surgimento de lideranças e redefinição do perfil e do papel das unidades administrativas setoriais, responsáveis pelas atribuições na área de informação e informática;
- alocação de recursos orçamentários num contexto de restrição fiscal;
- aprofundamento da integração entre projetos enfocando, em especial, a unificação de canais de oferta de serviços ao cidadão e o compartilhamento da infra-estrutura, abrangendo, inclusive, os demais poderes e os níveis de governo estadual e municipal;
- o fortalecimento das instâncias e mecanismos para a coordenação e o estabelecimento de padrões para a gestão da infra-estrutura do governo eletrônico, visando assegurar a integração entre plataformas e sistemas;
- a definição e a implementação, como projeto prioritário, da infra-estrutura necessária e o desenvolvimento de espaços de trabalho virtual;
- a realização de avanços na evolução da qualidade e do desempenho da oferta de serviços relevantes ao cidadão na Internet, em direção à sua plena capacidade de efetuar transações com resolutividade;
- a mobilização, a motivação e a qualificação do pessoal da administração pública para as novas formas de trabalho, comunicação, acesso a informações e prestação de serviços inerentes ao governo eletrônico;
- a utilização dos recursos da tecnologia da informação na ampliação da oferta de programas de capacitação e no desenvolvimento de novas metodologias e práticas de ensino;
- a realização de avanços em direção à reestruturação organizacional da administração federal e à melhoria da gestão, com base na reengenharia de processos, centrada no cidadão;

- a garantia da atualização tecnológica da administração pública num contexto de acelerada mudança e inovação, em especial por meio da identificação e gestão das competências essenciais ao governo eletrônico;
- a consolidação e a disseminação de modelos de parceria com entidades da sociedade civil e com outros níveis de governo, para a implementação de projetos e operação de serviços, em particular aqueles voltados para a ampliação do acesso à Internet e para a transparência da ação governamental;
- a segurança a continuidade e consolidação do Programa, enquanto política de Estado.

#### 4.1 A inclusão digital/social - uma verdadeira batalha a enfrentar

Dentre os desafios postos hoje para a consolidação da sociedade da informação, a preocupação com a exclusão digital e, conseqüentemente, social, caracterizada pela existência de uma parcela da população que não tem o devido acesso à informação, o contraste rico versus pobres em informação/conhecimento (*info rich/info poor*) constitui assunto de destaque e que vem sendo pauta de discussões, internacionalmente.

[...] a inclusão digital apresenta-se como uma questão estratégica para o país. Há uma relação entre exclusão digital e desigualdade social, onde a exclusão digital representa uma dimensão da desigualdade social: ela mede a distância relativa do acesso a produto, serviços e benefícios das novas tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população. (SORJ, 2003, p. 62)

Para Vaz (2005, p. 4), "... é insuficiente, excludente e antidemocrático expandir o oferecimento de serviços por meio da Internet sem o correspondente esforço de promover a formulação e implantação de políticas de inclusão digital.

Para Phipps (1999), faz-se importante, nesse contexto, a definição dos conceitos de exclusão e de pobreza. O autor afirma que, a pobreza, geralmente, é definida principalmente em termos de baixos rendimentos e necessidades materiais; a exclusão social (...) enfatiza os meios pelos quais as pessoas são deixadas de fora das principais correntes políticas, econômicas e sociais." "Pobres" são as pessoas, famílias e grupos de pessoas cujos recursos são tão limitados que os excluem do modo de vida minimamente aceitável nos países-membros onde vivem."

O sentido de pertencer a uma sociedade - de inclusão social - depende de quatro sistemas, segundo Phipps, baseados em:

- integração cívica - significa transferir o poder para o cidadão em um sistema democrático;
- integração econômica - significa ter um emprego e uma função econômica valorizada;
- integração social - significa ter acesso ao apoio do Estado, sem estigmatização;
- integração interpessoal - significa ter família, amigos, vizinhos e redes sociais.

A exclusão social pode ser conceituada como um colapso ou mau funcionamento desses grandes sistemas sociais e de processos que deveriam gerar os resultados da inclusão social. Falhas nos sistemas de habitação, no mercado de trabalho, bem como mudanças nacionais e globais, podem ser percebidas como criadoras de caminho para a exclusão social, na visão da autora.

Indo mais fundo na diferença entre a exclusão social e pobreza, Phipps, com base nos estudos que realizou, apresenta:

[...] enquanto a noção de pobreza é primariamente concentrada em problemas de distribuição (a falta de recursos à disposição de um indivíduo ou família), a noção de exclusão social se concentra primariamente em problemas relacionais (participação social inadequada, falta de integração social, falta de poder).

Uma fala do primeiro-ministro britânico, resgatada por Phipps, fecha ainda mais o conceito, alertando que a exclusão social é mais corrosiva para a sociedade, como um todo, mais provável de ser passada de geração em geração do que a pobreza material. Phipps deixa uma questão: quem são os socialmente excluídos, tanto como indivíduos quanto como grupos? Para ela, são aqueles indivíduos ou comunidades que estão relativamente isoladas e sub-aparelhadas, a quem faltam a capacidade, a capacitação e a oportunidade para participar. Podem estar em áreas rurais ou urbanas e podem envolver indivíduos, mais provavelmente jovens, idosos, deficientes físicos, desempregados ou minorias étnicas.

A relação da problemática levantada em estudo neste trabalho relacionado ao uso de serviços públicos na Internet com a questão da inclusão/exclusão digital se configura no

sentido de que há uma maior probabilidade de que indivíduos que convivem com o problema da falta de acesso às tecnologias da informação e comunicação, a computadores, à Internet tendem a ter sua posição reforçada como excluídos. Nesse sentido, pelas conclusões da pesquisa de Phipps, a falta de acesso à informação pode levar à carência cumulativa, de forma que aqueles que têm menos acesso a computadores e a novas TIC terão maiores riscos de marginalização na sociedade da informação.

Essa limitação, nos dias atuais, segundo a autora, pode levar a diversas dificuldades relativas a:

- rendimento escolar, uma vez que o uso da rede para fins escolares tem se tornado cada dia mais popular, em especial, em países mais avançados;
- colocação no mercado de trabalho, uma vez que muitos empregos já são oferecidos, exclusivamente, através da Internet, além da exigência de conhecimentos em informática, propriamente dita;
- menor acesso a redes de comunicação e serviços - a Internet vem sendo muito utilizada também nas melhorias de acesso a redes de comunicação e serviços.

Finalmente, Gibson, citado por Phipps (1999), apresenta uma conclusão: “A inclusão social, em vez da exclusão, torna-se mais provável, embora não garantida, pelo uso de computadores.”

Tomando por base outros pontos de reflexão de Phipps (1999) a respeito do papel desempenhado pelas TIC com relação à temática, acrescenta-se:

Na prática as TIC podem ser consideradas neutras em si mesmas. As TIC constituirão um capacitador. Aplicações positivas e benéficas, que melhorem a democracia e o controle social, são uma escolha consciente e responsável da nossa sociedade.

Para Eisenberg e Cepik (2002m, p. 310) existe uma camada social que está às margens da nova economia, e assim não pode ter acesso aos novos recursos e capacidades gerados e propagados pelas TIC. Para os autores, nessa camada estão aqueles que não possuem o hardware necessário para acessar tais recursos e capacidades, não tem computadores e não estão conectados à Internet, não possuem o software necessário, não foram bem alfabetizados, não entendem de computação e não têm informação sobre o que está disponível. São indivíduos que não tem condições de se apropriar dos recursos disponíveis

na chamada sociedade da informação. Eisemberg e Cepik falam também de uma segunda dimensão com relação à exclusão digital, que é o tipo de acesso que diferentes indivíduos têm na sociedade da informação. Fazendo uma alusão a Wilhelm (2000), com base no modelo centro-periférico, descreve que há um centro da sociedade da informação onde estão aqueles que têm pleno acesso aos recursos e ferramentas disponíveis como TIC e há um outro conjunto de pessoas que têm acesso a esses recursos, mas que não os utilizam principalmente como ferramentas da informação e comunicação, passando grande parte de seu tempo *on-line* para fins de divertimento e comércio eletrônico. Há ainda um outro grupo, mais distante do centro da sociedade da informação, pois apesar de possuir seus próprios computadores, não está conectado à Internet, ou aqueles cujo acesso aos computadores e à Internet depende da existência de locais de acesso público.

Como as novas TIC podem criar novos caminhos para os socialmente excluídos e carentes? Como estes têm participado do desenvolvimento das TIC no setor público? Como o risco de exclusão pode ser minimizado e as oportunidades de inclusão maximizadas? Como o impacto dos projetos de TIC nesses grupos pode ser avaliado? Phipps (1999) faz esses questionamentos, procurando respondê-los no seu artigo. Aponta, ainda, diversos exemplos de iniciativas, em especial, as de origem européias que buscam vencer os desafios da exclusão digital. No entanto, alerta para a falta de avaliação prática, com foco no usuário, dessas iniciativas.

Vaz (2005) ressalta que, nas iniciativas em inclusão digital, é preciso evitar cair na armadilha do oferecimento do acesso à tecnologia da informação e à Internet, evitar formar uma massa de apenas consumidores de serviços baseados na economia da Internet e de mão-de-obra barata, em vez de ampliar a capacidade dos cidadãos de transformar a sociedade e democratizar o poder. Vaz também questiona a utilização de pontos de acesso à Internet como modelo único de inclusão digital e, ainda, ressalta que a exclusão digital não é fruto apenas da insuficiência da infra-estrutura, ou das carências de escolaridade, nem depende exclusivamente das variáveis econômicas. De fato, uma das primeiras tentativas de ações do governo para inserir o país na Sociedade da Informação foi um vultoso investimento na aquisição de computadores que foram distribuídos nas escolas da rede pública de ensino. Numa análise mais crítica, pode-se caracterizar essa ação como um aparelhamento meramente tecnológico das escolas públicas no Brasil. Diversos computadores foram comprados e distribuídos, mas não houve o efeito desejado. Há relatos de que muitos desses computadores não foram usados efetivamente, permanecendo em

salas trancadas, ou ficando subutilizados. Pensou-se em fornecer a tecnologia, no entanto, não foram devidamente considerados relevantes aspectos daquele contexto: se a infraestrutura do local atendia aos pré-requisitos da máquina, o preparo/treinamento que seria necessário ao professor e aos alunos. Constatou-se que várias escolas não tinham sequer a rede para conexão à Internet.

Tomando como base a fala de Chauí (2003, p. 147), pode-se perceber uma relação entre a questão da inclusão/exclusão digital/social e a competência informacional:

[a competência informacional] tem a função precisa de marcar a desigualdade numa esfera que não é mais aquela tradicional da ideologia burguesa (a desigualdade natural das capacidades e talentos), mas uma outra produzida pela sociedade planificada organizada; a desigualdade entre detentores do saber e os despossuídos.

Como afirma Moran (2001) “na sociedade da informação, todos estão reaprendendo a conhecer, a se comunicar, a ensinar; reaprendendo a integrar o humano e o tecnológico; a integrar o individual, o grupal e o social”.

A literatura disponível recorrentemente ressalta que o governo tem um papel muito relevante como um agente capaz de fazer a diferença na condução dos desafios com relação à inclusão/exclusão. De fato, encontram-se vários relatos de experiências de governos no enfrentamento desse problema, embora, nem todas as iniciativas dêem o resultado desejado. Alguns dos programas chamados de inclusão digital se restringem a disponibilizar a Internet em pontos de acesso gratuitos, portanto, não se enquadram, de fato, nos requisitos para se promover a inclusão. No caminho que estão seguindo, não atingirão os resultados de inclusão digital, muito menos social.

#### 4.2 O papel governo como agente ativo no enfrentamento dos desafios relacionados ao desenvolvimento das estratégias de governo eletrônico

Então, mais uma vez se depara com a questão fundamental da participação efetiva do governo na elaboração dos projetos e políticas públicas necessárias para que se vença a exclusão digital. Essa questão está estreitamente vinculada à problemática da inclusão social e também tem relacionamento com a sociedade da informação e com ações e

decisões em governo eletrônico. Eisemberg e Cepik (2002) ressaltam que se as TIC não vierem acopladas a estratégias para superar a exclusão digital, mais indivíduos entrarão para o rol dos excluídos.

O Livro Verde (Takahashi, 2000, p. 11), produto da iniciativa brasileira nas questões da sociedade da informação, salienta:

O governo, tanto no nível federal, quanto no estadual, quanto no municipal, tem o papel de assegurar o acesso universal às tecnologias de informação e comunicação e a seus benefícios, independentemente da localização geográfica e da situação social do cidadão, garantindo níveis básicos de serviços, estimulando a interoperabilidade de tecnologias e de redes. Além disso, cabe ao governo estimular e viabilizar a participação de minorias sociais e outros segmentos marginalizados [...]

O papel dos órgãos de governo também é reconhecido por DUTTON:190 apud FREY( 2002)

[...] sem um engajamento das agências públicas para assegurar que os benefícios alcançados [pela sociedade da informação] sejam disponíveis para todos os cidadãos, a prestação de serviços eletrônicos corre o risco de aumentar o espaço entre as vantagens que os cidadãos educados e proficientes tecnologicamente têm sobre aqueles que não o são.

O governo brasileiro, através do Ministério da Ciência e Tecnologia, está empreendendo esforços nos programas de inclusão social no país. Os beneficiários do programa de inclusão digital estão recebendo conhecimento das técnicas e práticas envolvidas no quesito informática, não como um mero conhecimento a mais, e sim como uma ferramenta útil e prática a ser utilizada nas atividades desenvolvidas nos postos de trabalho ou para aumentar as chances de concorrência nesses postos oferecidos pelo mercado. O programa de inclusão digital do Ministério da Ciência e Tecnologia pode ser resumido em: oferta de instrumentos, meios e facilidades para os menos favorecidos, facilitando o acesso às oportunidades de emprego, geração de renda ou melhoria da renda através da melhor qualificação profissional e, com isso, transformar cidadãos brasileiros, que ainda estão à margem, em participantes ativos do processo de desenvolvimento econômico e social.

Nesse âmbito, ressalta-se que o papel dessas iniciativas do governo com relação à sustentabilidade da economia e ao desenvolvimento da sociedade da Informação é bastante relevante na solução dos problemas de inclusão.

Eisemberg e Cepik colocam em destaque, com relação ao papel do governo, o questionamento quanto a que nível de poder cabe exercer tais políticas: à nação, aos Estados ou às cidades? Apontam que, apesar da capacidade do governo federal em causar impactos sobre a economia, na atual sociedade da informação, caracterizada economicamente como transnacional, as redes produtivas se organizam em âmbitos regionais ou locais, localizadas ao redor de regiões metropolitanas. Assim, os governos municipais passam a ter destacada responsabilidade nesse processo. Para Eisemberg e Cepik, uma agenda específica para o assunto referente à democratização das novas tecnologias de informação e comunicação se faz necessária para fortalecer a integração de uma área dentro da sociedade da informação. E, nessa agenda, deve estar a Internet como um bem público.

O acesso à Internet e tudo que ele requer - conhecimento, equipamento, alfabetização digital e conteúdo de relevância social - deve ser concebido como direito do cidadão, que os governos têm obrigação de fornecer aos que não conseguem adquirir esses direitos no mercado. (EISEMBERG; CEPIK, 2002, p. 313)

Apresentados os desafios para a consolidação do governo eletrônico no âmbito da prestação de serviços públicos e a importância do Governo nesse processo, passa-se, no desenvolvimento do texto a seguir, à uma caracterização do ambiente onde foi efetuada a pesquisa, bem como a organização dos elementos envolvidos.



## 5 O PORTAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

O portal PBH (FIG. 2) constitui-se como uma importante fonte de informações a respeito dos assuntos da municipalidade. Além da estrutura organizacional da administração direta, apresenta também *links* para os demais órgãos e entidades da administração indireta, empresas públicas e fundações da estrutura organizacional da PBH. Informações a respeito dos serviços públicos são disponibilizadas no site de acordo com a especificidade de cada um e será melhor explorado a seguir.

### 5.1 Como são disponibilizados os serviços para o munícipe

Através do Portal PBH e do *Call Center* municipal obtém-se as informações a respeito dos serviços PBH e da forma como podem ser solicitados pelo munícipe, bem como os requisitos definidos para cada um.

Os serviços em estudo neste trabalho se restringem aqueles pertencentes ao Sistema de Atendimento ao Cidadão, no entanto, para melhor compreensão de como se organizam os serviços na PBH, segue-se, adiante, uma visão geral do assunto.

Informações sobre os serviços prestados pela PBH são disponibilizadas ao munícipe, na forma estruturada, através do Guia do Cidadão, disponível no Portal PBH (FIG. 2). Nesse guia constam, aproximadamente, 320 serviços, sofrendo atualização constante por parte das unidades responsáveis pelos mesmos. O Guia do Cidadão, portanto, é um instrumento eletrônico onde estão disponibilizadas as informações a respeito de todos os serviços da PBH. Tais informações são, basicamente: o conceito do serviço, o local onde está disponível para o cidadão, os documentos necessários, o preço público a ser pago pelo solicitante, quando for o caso, e *link* para o Sistema SAC Web, quando se tratar de serviço do escopo desse Sistema.



FIGURA 2 - O Portal PBH, o Guia do Cidadão e o Sistema de Atendimento ao Cidadão no portal PBH  
Fonte: Portal da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte/2007

As definições com relação aos serviços da PBH são formuladas pelos órgãos responsáveis pela coordenação da área temática a qual se refere o serviço, os chamados “órgãos normatizadores”.

A FIG. 3 traz uma ilustração gráfica da organização da disponibilização dos serviços na PBH. Nota-se que os serviços pertencentes ao Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC-Web, objetos deste estudo, encontram-se disponíveis nas Centrais de Atendimento Regionais, na Central de Atendimento Telefônico da PBH (156) e na Internet (Portal PBH/Guia do Cidadão).

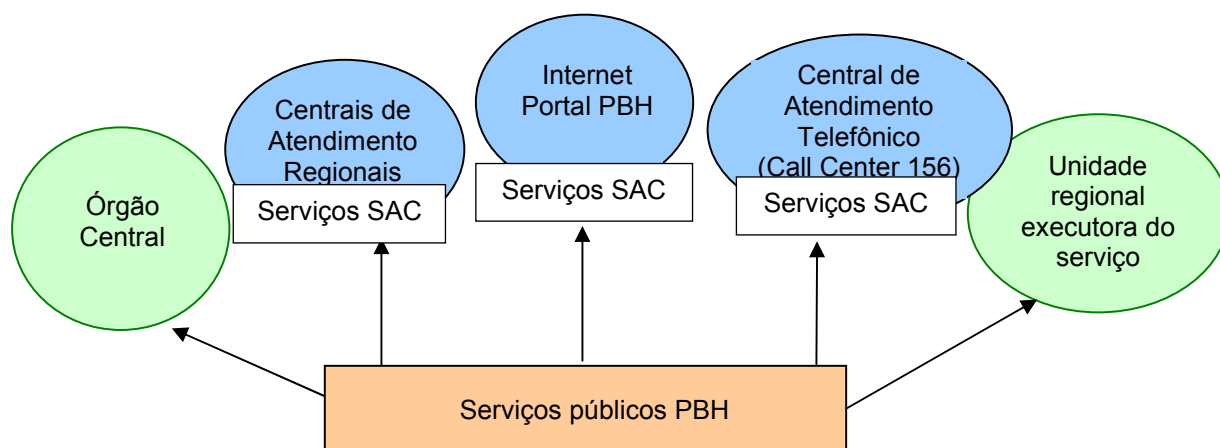


FIGURA 3 - A disponibilização de serviços PBH  
 Fonte: organização da autora da dissertação/2007

Com relação às formas de solicitação do serviço pelo munícipe, podem ser consideradas três formas básicas: via presencial, via telefônica e via Internet. Há serviços disponíveis apenas para uma ou mais vias, dependendo de sua complexidade e determinação de seu órgão normatizador.

- a) **via telefônica:** a solicitação de serviços via telefônica se dá através da central de atendimento geral da PBH, a Gerência de Atendimento Telefônico (*Call Center*, telefone 156), e através de centrais telefônicas especializadas, os chamados “Disques”, responsáveis por serviços especializados de acordo com o tema. Ex. Disque Limpeza, Disque Sossego, Disque Saúde. O *Call Center* é responsável pelas informações gerais da PBH e pela captação dos serviços SAC e está sob a coordenação da Secretaria Municipal Adjunta de Tecnologia da Informação. Os Disques estão sob a coordenação de seu respectivo órgão central, chamado órgão normatizador.
- b) **via presencial:** o atendimento presencial ao cidadão na PBH está estruturado de formas diversas:
  - **de forma centralizada:** O cidadão somente pode solicitar o serviço na respectiva Secretaria temática, seu órgão normatizador. O atendimento é

feito em uma central de atendimento especializada ou na própria unidade responsável pela execução do serviço, quando a especificidade do mesmo exigir. Exemplificando, para se obter um licenciamento para habitar um imóvel novo, o cidadão deve comparecer a uma determinada unidade da Prefeitura de Belo Horizonte, localizada no órgão central, Secretaria Municipal Adjunta de Regulação Urbana, munido de uma série de documentos. Este tipo de serviço exige a avaliação do técnico ou especialista do nível central da estrutura da PBH e a consulta a arquivos localizados apenas neste órgão.

- **de forma descentralizada:** são serviços que, embora sua normatização permaneça com o órgão temático central, sua captação e/ou a execução está realizada nas Administrações Regionais. Os serviços pertencentes ao Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC-Web se enquadram neste grupo. O atendimento pode se dar nas nove administrações regionais, nas centrais de atendimento presencial, chamadas Gerências Regionais de Atendimento – GEATEND's: Barreiro, Centro-Sul, Leste, Oeste, Nordeste, Noroeste, Norte, Pampulha e Venda Nova. Essas centrais de atendimento foram criadas visando aproximar o cidadão dos serviços municipais, facilitando seu acesso.

**c) Via Internet (serviços eletrônicos):** o atendimento eletrônico na PBH pode ser dividido em três grupos:

- **serviços totalmente eletrônicos:** tanto a solicitação, quanto a execução e entrega do serviço se dão de forma eletrônica, sem o intermédio de um atendente ou executor. É um tipo de serviço executado por sistemas de auto atendimento;
- **serviços parcialmente eletrônicos:** o serviço se inicia pela via eletrônica, mas suas próximas etapas, que compreendem a execução e a entrega final ao solicitante, se dão com a participação do intermediário humano. Nessa situação, se enquadram os serviços que disponibilizam apenas o formulário via Internet para adiantar procedimentos. O munícipe retira o formulário na

*web*, muitas vezes até podendo preenchê-lo *on-line*, e o entrega no atendimento presencial. Também são parcialmente eletrônicas as solicitação via sistema SAC;

- **serviços não eletrônicos:** são serviços totalmente convencionais, cujo processamento se dá somente pela via presencial e/ou telefônica.

## 5.2 O Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC Web

O SAC-Web é o sistema informatizado de atendimento ao cidadão da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. O cidadão efetua sua solicitação através de uma das três vias, ou seja, a presencial, a telefônica ou a Internet, conforme disponíveis para o serviço escolhido, e essa solicitação é encaminhada eletronicamente à unidade responsável por sua execução, onde o sistema será alimentado de acordo como o andamento do serviço, permitindo ao usuário o acesso às informações e o acompanhamento do atendimento. Para fins gerenciais, apresenta a funcionalidade de emissão de relatórios, trazendo dados relevantes para a gestão da prestação dos serviços públicos, tais como, o número de atendimentos por serviços, por períodos, por regionais, etc. Pelo viés político-institucional, figura, também, o objetivo de democratizar o acesso aos serviços públicos municipais, aproximando o cidadão à administração pública.

O sistema foi implantado em março de 2004, substituindo um antigo sistema que apresentava deficiências quanto à performance e atualização tecnológica. A linguagem de programação utilizada é a linguagem JAVA, plataforma J2EE, sistema de gerenciamento de banco de dados ORACLE.

Considerando os dados de 2005, obteve-se um total de 72. 926 solicitações cadastradas no sistema. Desde sua implantação foram 444. 311, conforme TAB 1.

Tabela 1

Nº de Solicitações de Serviços Captadas no Sistema SAC-WEB de 1995 a 2005											
1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	TOTAL (1)
495	3634	6774	9152	39556	45565	52523	65435	70266	77980	72926	<b>444.311</b>

Fonte: Gerência de Coordenação de Projetos/ SMATI/2005

### 5.2.1 Os Serviços constantes no SAC – Web

Não são todos os serviços prestados pelo município que são cadastrados no Sistema SAC-Web, conforme mencionado. A inclusão de serviços no SAC deve satisfazer aos critérios básicos: serviços que não exijam documentação na fase de captação; não exijam a cobrança de preço público e cujas exigências de captação não sejam de natureza complexa, que necessite da presença de especialista. No primeiro caso, uma vez que a tramitação se dá eletronicamente e o sistema não tramita documentos, não é viável a inclusão de serviços com essa exigência. Para serviços especializados, a captação é orientada para o órgão central ou para a própria unidade executora.

Os serviços constantes no SAC, por serem de natureza de simples captação, admitem as três opções de atendimento, no entanto, ressalva-se que, como casos excepcionais, há alguns serviços que possuem determinadas exigências e são disponíveis apenas para a via presencial. Esses serviços não serão incluídos nesta pesquisa.

São disponibilizados através do SAC 51(cinquenta e um) serviços (ANEXO A). É um número que está sendo revisto através de um projeto de modernização administrativa, em andamento. Com esse trabalho, a expectativa é que esse número aumente, dando vazão às revisões necessárias, rearranjo de serviços e novas inclusões.

### 5.2.2 O funcionamento do Sistema SAC-Web

O fluxo de funcionamento do sistema se dá da seguinte forma:

1. o usuário efetua sua solicitação de forma presencial, telefônica ou pela Internet (auto-atendimento);
2. o sistema efetua o direcionamento eletrônico (workflow) para a respectiva unidade executora;
3. a unidade executora recebe eletronicamente a solicitação e dá andamento ao serviço;
4. a unidade executora efetua as atualizações de andamento da solicitação, deixando-a disponível no sistema para a informação ao usuário.

Conforme já apontado, as solicitações de serviço podem ser registradas no sistema através da captação presencial, telefônica e via Internet. Além dessas opções aparecem no sistema as classificações “Ofício” e “Outros”. Estas, porém, não se tratam de tipos convencionais de utilização. De um modo geral, são solicitações registradas a partir de demandas efetuadas não diretamente do cidadão nas unidades de atendimento, a exemplo dos ofícios que chegam aos órgãos de gabinete ou outras unidades provenientes de vereadores.

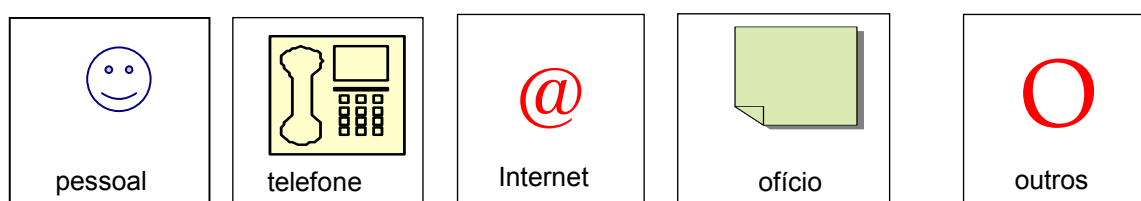


FIGURA 4 – Forma de captação de serviços no SAC

## 6 METODOLOGIA

Um problema de pesquisa não é, portanto, um problema que se pode “resolver” por intuição, pela tradição, pelo senso comum ou até pela simples especulação. Um problema de pesquisa supõe que informações suplementares podem ser obtidas a fim de cercá-lo, compreendê-lo, resolvê-lo ou eventualmente contribuir para sua solução. (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 88)

De acordo com Gil (1994), uma pesquisa se define como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, tendo como objetivo fundamental a descoberta de respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. Essa constitui a principal justificativa para a realização deste trabalho, ou seja, a busca de resposta para o problema detectado com relação ao pouco uso da Internet na prestação de serviços públicos através da ciência, mais especificamente, apoiada na Ciência da Informação.

Para ser bem sucedida, uma pesquisa deve ser planejada. Alguns autores, tais como Gil (1994) e Vianna (2001), chamam esse planejamento de delineamento da pesquisa. O delineamento da pesquisa compreende seu planejamento numa dimensão mais ampla, envolvendo tanto a sua diagramação, quanto a previsão de análise e interpretação de dados. Ocupa-se mais precisamente do contraste entre a teoria e os fatos, através de uma estratégia que determina as operações necessárias (GIL, 1994). A metodologia específica para a pesquisa em questão será delineada conforme a seguir.

### 6.1 Delineamento da pesquisa

Uma pesquisa social pode se classificar como pura, quando baseada no desejo de conhecer pela razão intelectual, pela simples satisfação de conhecer, apenas pelo progresso da ciência, sem a preocupação direta com a aplicação prática; de outra forma, a pesquisa se classifica como prática, ou aplicada, quando baseada no desejo de conhecer para agir, embora também possa se chegar à formação de teorias universais. Este trabalho pode ser classificado de acordo com esta última opção.

Partindo de um levantamento bibliográfico, a presente pesquisa se classifica como de base quantitativa, cuja fonte inicial de dados consiste de um relatório numérico, o número de atendimentos realizados num determinado período a partir das demandas do Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC-Web. Através da análise desses registros quantitativos,



contemplando as três vias de atendimento disponíveis para os serviços, obteve-se a confirmação de que a quantidade de solicitações feitas pela Internet encontra-se bem menor que aquelas feitas através dos meios telefônico e presencial. Segundo Vianna (2001), após uma caracterização inicial, todo o processo deverá ser qualitativo, se essa é a intenção do pesquisador. É esse o caso desta pesquisa que, a partir dos dados quantitativos, se encaminha como pesquisa qualitativa, que propicia um melhor direcionamento aos dados coletados.

Gil aponta outro fator a ser considerado, que é o nível da pesquisa, identificando três categorias básicas: exploratória, descritiva, ou explicativa. Uma pesquisa exploratória “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. A pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de uma determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” Já, a pesquisa explicativa “tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos.”

Uma consideração que deve ser feita é que há uma inter-relação entre os tipos de pesquisa. Não há, portanto, uma premissa rígida na classificação de uma pesquisa, que pode estar relacionada, às vezes, a mais de uma classificação. Por exemplo, uma pesquisa explicativa pode ter origem numa descritiva. Pode haver uma pesquisa descritiva que vai além da simples identificação da existência de relações entre as variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação. Neste caso tem-se uma pesquisa descritiva que se aproxima da explicativa.

De acordo com Gil (1994), algumas pesquisas, embora definidas como descritivas a partir de seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias. Esta pesquisa assume caráter descritivo, no entanto, não se restringindo a essa finalidade, se aproxima do modelo explicativo e até do exploratório, com relação aos objetivos que se pretende alcançar. Segundo Vianna (2001), a pesquisa explicativa vai muito além de uma exploração bibliográfica ou de uma descrição, muitas vezes pressupondo esses. Identifica fatores ou variáveis que determinam a ocorrência, as causas, as razões de um determinado problema, chegando à busca das

razões e ao porquê da ocorrência da situação ou problema. Ao finalizar, são feitas inclusive, recomendações, além das conclusões.

Este trabalho de pesquisa se baseia num caso real, ou seja, vale-se da metodologia estudo de caso para se chegar às respostas do problema. Gil(1994) define o estudo de caso como “um estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. Afirmo ainda que esse tipo de delineamento se fundamenta na idéia de que a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão da generalidade do mesmo, ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa.

Passa-se, então, a seguir, às definições da pesquisa com relação ao seu universo, à coleta de dados e à amostra.

## 6.2 O universo da pesquisa

O foco deste trabalho é descobrir os reais motivos que levam o usuário dos serviços públicos oferecidos através do Sistema de Atendimento ao Cidadão a utilizar tão pouco a Internet como opção na solicitação de serviços. Com este estudo, pretende-se chegar a fatores críticos no atendimento ao cidadão na Internet da PBH. Foi considerado como universo de pesquisa os usuários que efetuam solicitações através da via telefônica, a mais utilizada, e da via presencial, conforme TABELA 2. Nesses dois grupos encontram-se os usuários não optantes pela Internet. Os usuários que já fazem opção pela Internet estão fora desse universo, até porque, o acesso aos mesmos é considerado muito difícil, uma vez que a maioria dos serviços admite solicitações anônimas. Além disso, trata-se do usuário que efetivamente utilizou a via eletrônica de atendimento.

Tabela 2

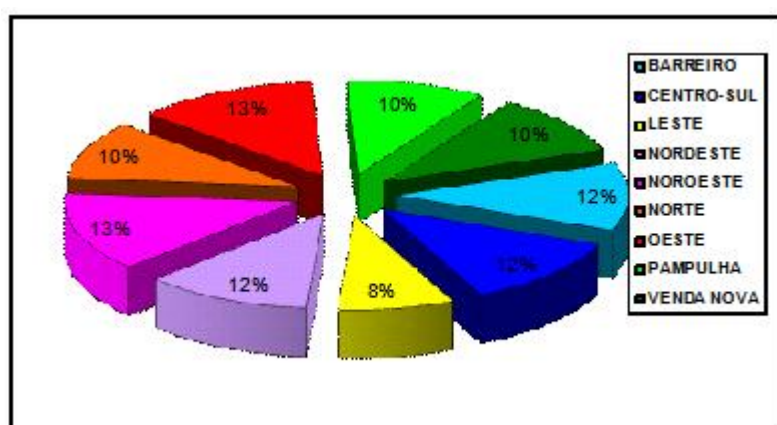
Solicitações de serviços do Sistema de Atendimento ao Cidadão, por administração regional, por tipo de atendimento – Período 01.05.2006 a 31.05.2006

Regional	Pessoalmente	Por Telefone	Ofício	Internet	Outros (1)	Total	Total em Porcentual
Barreiro	239	691	173	14	1	1118	11,63
Centro-Sul	126	879	15	35	95	1150	11,96
Leste	181	565	5	28	0	779	8,10
Nordeste	146	881	10	48	38	1123	11,68
Noroeste	188	1017	6	50	48	1309	13,62
Norte	171	747	3	37	1	959	9,98
Oeste	166	958	31	35	38	1228	12,77
Pampulha	186	673	0	68	4	931	9,68
Venda Nova	201	708	55	18	31	1013	10,54
Desconhecido	0	0	0	1	2	3	0,03
<b>TOTAL</b>	<b>1604</b>	<b>7119</b>	<b>298</b>	<b>334</b>	<b>258</b>	<b>9613</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema de Atendimento ao Cidadão da PBH/2006

**Nota:** o item “outros” refere-se a solicitações atípicas cadastradas no sistema, não significativo para este trabalho

Dessa tabela, obtém-se o total de 1604 solicitações, no período de um mês via presencial, e 7.119, via telefone.



Fonte: Sistema de Atendimento ao Cidadão da PBH

GRÁFICO 2 - Solicitações de serviços do Sistema de Atendimento ao Cidadão, por administração regional, por tipo de atendimento - período 01.05.2006 a 31.05.2006

Não serão considerados os itens “ofícios” e “outros”, por não se tratarem de solicitações típicas ou aceitas como padrão para atendimento, fato que não compromete a qualidade do trabalho.

### 6.3 Definição da amostra

Com relação à amostra, optou-se por uma amostra estratificada que parece ser a mais adequada para este trabalho. Segundo Gil (1994), a amostragem estratificada caracteriza-se pela seleção de uma amostra de cada subgrupo da população considerada. Esse tipo de amostragem pode ser proporcional ou não proporcional. Neste caso, são dois estratos: o usuário do atendimento telefônico e do atendimento presencial. Como o número de atendimentos de um e outro são muito diferentes, sendo o número de atendimentos via telefone muito maior que o presencial, a amostragem estratificada e proporcional foi considerada mais adequada. A amostragem proporcional tem como principal vantagem o fato de assegurar representatividade em relação às propriedades adotadas como critérios para estratificação.

### 6.4 As técnicas utilizadas na coleta de dados

O primeiro instrumento utilizado foi uma entrevista semi-estruturada, conforme APÊNDICE A, aplicada junto aos gerentes de atendimento e atendentes responsáveis pela realização das entrevistas com o solicitante. Pretendeu-se, dessa forma, obter uma impressão prévia desses agentes que lidam diretamente com o serviço e com os solicitantes, obtendo-se subsídio para uma leitura do contexto de atendimento e identificação do tipo de direcionamento atual com relação às solicitações via Internet, bem como a existência de orientações referentes ao atendimento via Web.

Finalizada a entrevista com o gerente e atendentes, se realizava o treinamento aos atendentes responsáveis pela realização da pesquisa. Nesse treinamento, os atendentes foram orientados quanto à importância de seu papel na pesquisa, bem como da necessidade de seguir as orientações de entrevista, destacando-se:

- a) as pesquisas deveriam ocorrer assim que finalizasse um atendimento que resultasse, efetivamente, em solicitação de serviço. Não deveriam efetuar entrevista com usuários que estavam apenas solicitando informações sobre os serviços, tais como aqueles que ligam para verificar o andamento de solicitação realizada anteriormente. Essa medida visa a não participação de usuários que solicitaram o serviço em uma data passada, cujo contexto a respeito das tecnologias da informação, do uso da Internet poderia ser outro. Haja vista que se observarmos ou compararmos pesquisas realizadas em um espaço temporal anterior, por exemplo, há quatro anos atrás, teremos resultados diferentes daqueles obtidos hoje com relação a acesso, à inclusão digital e à familiaridade do usuário com a tecnologia;
- b) os atendentes deveriam evitar período de congestionamento de ligações, no caso do atendimento telefônico. Conforme informado na metodologia, hoje, o *Call Center* enfrenta problemas de perdas de ligações por congestionamento de linha;
- c) os atendentes não deveriam escolher usuário para a pesquisa. A todo atendimento que ocorria, dentro dos requisitos mencionados, deveria ser proposta a entrevista, que apenas não seria realizada por recusa do próprio usuário.

Para as entrevistas com o solicitante, a técnica de entrevista estruturada foi escolhida como instrumento para o atendimento presencial e telefônico. O objetivo foi de apresentar questionamentos básicos e simples, a serem respondidos no momento em que o usuário efetua sua solicitação, tanto na Central de Atendimento Regional e no *Call Center*, obedecendo aos cálculos efetuados para garantia de validade científica da amostra. A abordagem foi realizada pelo próprio atendente, devidamente selecionado e treinado pela pesquisadora, sendo utilizado o APÊNDICE B.

Segundo Vianna (2001), dentre outras orientações, “as questões devem ser elaboradas de forma simples e em número que não canse o respondente ou favoreça que perguntas possam ficar sem respostas ou serem respondidas de forma pouco clara ou incompleta.” Estudou-se, num primeiro momento, a opção de apresentar para o atendimento telefônico, duas entrevistas com conteúdos diferentes para cada uma, sendo um modelo com apenas quatro perguntas básicas a ser aplicado no momento em que o usuário efetua sua

solicitação, outro mais profundo, para usuários que aceitassem ser interpelados em um momento posterior à entrevista, com conteúdo mais aprofundado (acrescentando questões referentes a perfil, escolaridade, renda, etc.). Dessa forma, ao terminar a primeira entrevista, seria solicitado o telefone do solicitante para que, num segundo momento, fosse interpelado com uma outra entrevista. Assim, o uso da linha de atendimento seria mínima e o serviço de atendimento continuaria em andamento, estando o atendente liberado para novos usuários. Esta opção foi abortada em virtude de que, pelas experiências relatadas em outras pesquisas e em consulta a técnicos e profissionais envolvidos, poderia haver uma grande dificuldade de fazer com que um mesmo usuário aceitasse participar de novo instrumento de pesquisa, o que dificultaria a amostra e tabulação. Por fim, conforme já destacado, os serviços, em sua maioria, admitem anonimato, o usuário não quer se identificar.

Há que se ressaltar a considerável dificuldade de abordar o usuário nesse caso, em especial, para o atendimento telefônico, o que interferiu na forma metodológica escolhida, constituindo esta, uma limitação desta pesquisa. No caso do atendimento telefônico, não é conveniente interromper o atendimento real para abordar o usuário com um longo questionamento, enquanto outros usuários aguardam em fila. Conforme informações da área, o tempo médio de atendimento ao usuário é de três minutos, sendo monitorado por um supervisor, que pode interromper a ligação nos casos em que esse tempo é ultrapassado. Portanto, a abordagem para a pesquisa não deve se delongar, uma vez que já contará como atraso no atendimento e, quanto mais longo, acarretará em prejuízo para os próprios usuários que aguardam em fila de espera. Conforme pesquisas realizadas internamente, o serviço enfrenta problemas com sobrecarga de ligações, culminando em fila de espera para o usuário, principalmente em alguns dias da semana ou determinados horários. Há constantes reclamações do próprio munícipe de que a linha dá frequentemente sinal de ocupada, fato comprovado pelos registros do sistema que monitora o tempo de atendimento. Além disso, vale destacar que a ligação é paga pelo próprio usuário. Por esses motivos, como estratégia de abordagem, optou-se por realizar entrevistas mais objetivas, além de evitar os horários que são considerados críticos para o serviço. Conforme entrevista com os responsáveis, os horários menos críticos são de 07:00 às 08:00 horas, de 17:00 às 18:00 horas, além da sexta-feira.

Vianna (2001) afirma não existir um número predeterminado de questões para um questionário, e o que importa é que elas devem possibilitar o alcance dos objetivos propostos, dar informações sobre o problema, para alcance da resposta à investigação.

Essa orientação traz mais segurança com relação a opção por um tipo de questionamento mais objetivo na entrevista, com menos opções de perguntas, mas que seja suficiente para obter o resultado desejado. A proposta foi fazer um recorte que permitisse uma investigação mais objetiva, deixando para trabalhos futuros o tratamento dos demais enfoques. Um único modelo de entrevista foi aplicado para todos os entrevistados, sendo seu conteúdo estruturado da seguinte forma:

- a) Questões visando identificar a possibilidade de relação da justificativa do não uso com a divulgação do serviço: 2 e 3;
- b) Questões visando identificar a possibilidade de relação da justificativa do não uso com a disponibilidade do recurso físico, ou seja, computador e Internet: 4 e 5;
- c) Questões visando identificar a possibilidade de relação da justificativa do não uso com a familiaridade do usuário com o sistema informatizado: 6 e 7;
- d) Questões visando identificar a possibilidade de relação da justificativa do não uso com sistema de informação (o SAC-WEB ou o site): 10, 11, 12,13 e 14;
- e) Questões visando identificar a possibilidade de relação da justificativa do não uso com algumas das características individuais do usuário: 1.1, 1.2, 1.3, 8 e 9. Observa-se, nesse caso, que não foram investigadas todas as opções possíveis de correlações, mas algumas características, conforme consta na entrevista: o sexo, a idade, a escolaridade e a possibilidade de resistência à tecnologia.

Ficou estabelecida uma etapa de pré-teste da entrevista, antes da aplicação definitiva do instrumento para possíveis correções. Para o pré-teste foram aplicadas 10 entrevistas, junto aos usuários do atendimento telefônico. O resultado desse pré-teste não indicou a necessidade de alterações substanciais no instrumento de pesquisa. Houve apenas a inclusão na entrevista, de um item de opção na questão número 2 (letra “g. através de agente/servidor a serviço da PBH nas ruas, residências ou estabelecimentos.”).

Logo em seguida, procedeu-se à coleta de dados, em duas etapas, sendo uma primeira para a realização das entrevistas com o público do atendimento telefônico e, uma nova etapa, para a realização das entrevistas com o público do atendimento presencial.

A pesquisa foi realizada na Gerência de Atendimento Telefônico (responsável pelo telefone 156) e nas nove Gerências Regionais de Atendimento. Conforme apontado, os próprios

atendentes foram responsáveis pela aplicação das entrevistas. A entrega do material foi feita em mãos pela própria pesquisadora, *in loco*, momento no qual era realizada a entrevista prévia com o gerente de atendimento e os atendentes que participariam da pesquisa. Nesse momento, também era transmitida uma contextualização do trabalho, as orientações e treinamento necessários.

A coleta de dados para o atendimento telefônico foi então realizada durante o mês de junho, totalizando 163 entrevistados, conforme estabelecido no capítulo 7, referente à metodologia. Observando-se a estratégia programada, o processo se desenrolou de forma tranqüila e com o esperado êxito.

A seguir, durante o mês de julho, foi realizada a pesquisa com o público alvo das unidades de atendimento presenciais, num total de 37 entrevistados, distribuídos nas nove regionais de atendimento, também conforme está previsto.

A partir dessa fase, estabeleceu-se uma nova etapa do trabalho de pesquisa que refere-se à compilação e análise dos dados.”

## 6.5 Cálculo da Amostra

Com relação ao cálculo da amostra, após análise do sistema SAC-Web, considerando a evolução do número de atendimentos durante um mês, inclusive, durante o ano de 2005, optou-se, como base, por trabalhar com uma média de solicitações captadas para um período de um mês. Esta opção se faz válida, uma vez que não há, pela análise efetuada, indicações de sazonalidade no comportamento das informações. Faz-se uma ressalva com relação aos meses de julho e dezembro, que são atípicos, tendo apresentado uma quantidade de atendimento um pouco menor que os demais meses. Dessa forma, apresenta-se a tabela 2, que traz os valores que servirão de base para cálculo da amostra.

Considerando as limitações postas pela especificidade do atendimento, definiu-se uma composição de amostra que fosse, de fato, representativa, com o esforço de não comprometer o resultado da pesquisa. O cálculo do tamanho da amostra foi feito com o apoio das técnicas de cálculo estatístico. Optou-se pela fórmula de cálculo proposta por Gil (1994) para população finita. A população é considerada finita quando não supera o limite estipulado de 100.000 elementos. Isso posto, foi utilizada a seguinte fórmula:



$$n = \sigma^2 p.q.N$$

$$e^2 (N - 1) + \sigma^2 p.q$$

$n$  = tamanho da amostra

$\sigma^2$  = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios padrão

$p$  = percentagem com a qual o fenómeno se verifica

$q$  = Percentagem complementar

$N$  = tamanho da população

$e^2$  = erro máximo permitido

Para o total de 8723 solicitações, sendo 7119 correspondentes ao atendimento telefónico e 1604 para o atendimento presencial, considerou-se a possibilidade erro máximo, como de 0,7, que serve ao propósito de carácter académico deste estudo, resultando em uma amostra factível, dentro das limitações impostas. Conforme explicitado anteriormente, o propósito não é conhecer a probabilidade de indivíduos que utilizam a Internet ou não, e sim, saber dos fatores que justificariam a sua não opção pela Internet, portanto, não há como saber o percentual com que o fenómeno se verifica ( $p$ ), razão pela qual optou-se por utilizar, conforme orientação da técnica estatística, a probabilidade padrão de 50 %.

Após aplicação da fórmula, obteve-se o seguinte resultado:

Tabela 3  
Cálculo da amostra

Regionais	Percentual relativo à via presencial	Percentual relativo a via telefônica	Amostra Presencial	Amostra via telefônica (Call Center)
Barreiro	0,03	0,08	5	
Centro-Sul	0,01	0,10	3	
Leste	0,02	0,06	4	
Nordeste	0,02	0,10	3	
Noroeste	0,02	0,12	4	
Norte	0,02	0,08	4	
Oeste	0,02	0,11	4	
Pampulha	0,02	0,07	4	
Venda Nova	0,02	0,08	5	
<b>TOTAL</b>	..	..	<b>37</b>	<b>163</b>

Fonte: Cálculos estatísticos a partir do dados do Sistema de Atendimento ao Cidadão

Os números apresentados podem não ser de máxima representatividade, considerando as limitações da pesquisa, porém, consideram-se válidos segundo o método científico e são de execução viáveis neste trabalho. Tecnicamente, com base nessa amostra de entrevistas, pode-se obter os indícios com relação aos motivos da baixa utilização da Internet pelo usuário dos serviços do sistema SAC considerando a totalidade das regionais, embora não seja suficiente a avaliação isolada por regional. A pretensão deste estudo não é esgotar o assunto, que poderá ser aprofundado em estudos posteriores, abrangendo diversas outras variáveis. Através de um levantamento que fosse factível, pretendeu-se apresentar uma metodologia adequada ao tipo de propósito e variáveis envolvidas.

## 7 RESULTADOS DA PESQUISA

Conforme apresentados neste trabalho, especificamente, no capítulo 3, vários fatores vêm sendo associados ao não uso de sistemas de informação, em especial, aqui se tratando da disponibilização de serviços públicos, via Internet. Através do cumprimento do procedimento metodológico planejado, buscou-se a confirmação ou refutação das causas usualmente previstas para o pouco uso da opção de solicitação de serviços via Internet, no caso dos serviços do sistema SAC. Pretendeu-se investigar, como recorte metodológico deste estudo de caso, as possibilidades a seguir:

- a) a relação do não uso com o canal de divulgação do serviço;
- b) a relação do não uso com a disponibilização do recurso físico, ou seja, um computador com Internet;
- c) a relação do não uso com a familiaridade do usuário com o sistema de informação (o site PBH ou o SAC-Web);
- d) a relação do não uso com algumas características individuais do usuário.

Finalizada a etapa de coleta de dados, foi feita, então, uma análise dos resultados, que passam, a partir deste momento, a ser apresentados e discutidos.

Essa análise se organiza em dois focos:

- Uma primeira análise com foco nas entrevistas realizadas com os gerentes das unidades de atendimento e atendentes que efetuaram as entrevistas com os usuários, visando obter uma visão prévia do assunto, considerando suas experiências práticas;
- Uma segunda análise com foco nos resultados obtidos das entrevistas com o usuário, considerada como principal fonte de informação para a conclusão da pesquisa.

## 7.1 Análise do resultado das entrevistas com os gerentes das unidades de atendimento e atendentes que realizaram as entrevistas

A entrevista realizada com os gerentes das unidades de atendimento e atendentes, seguindo o roteiro disposto no APÊNDICE A, forneceu informações valiosas para a execução desta pesquisa. Por serem agentes que lidam diretamente com o usuário dos serviços, puderam contribuir com informações inéditas a respeito do atendimento, do comportamento e perfil dos solicitantes. São informações que servem para complementar e até auxiliar na compreensão dos resultados das entrevistas com os solicitantes.

Destacam-se, da análise dessas entrevistas, as conclusões a seguir:

- a) um dos entrevistados forneceu uma informação bastante relevante e que, até então, era desconhecida pela pesquisadora, que se trata do uso da Internet pelo munícipe, utilizando o serviço chamado “Fale Conosco”, um canal de reclamações e sugestões, também disponível no Portal PBH<sup>6</sup>. Essa informação é crucial, pois, sinaliza que alguns serviços que deveriam ser solicitados através do SAC-Web, estão entrando, erroneamente, por essa porta. Foi sinalizado pelos gerentes que, de um modo geral, quando ocorre esse desvio, o serviço acaba sendo cadastrado no sistema SAC como “outros”, não contabilizado como serviço proveniente da Web. Vale ressaltar que o registro dessa forma não é um procedimento seguido por todas as regionais, o que dificulta o conhecimento do número real de ocorrências desse tipo. Alguns casos são encaminhados para execução diretamente. Não há estatística da quantidade de atendimentos nessa situação, porém, é relevante considerar que esse também é um usuário da Internet, embora não seja reconhecido oficialmente, pois não consta no sistema SAC-Web dessa forma;
- b) foi recorrente, por parte dos entrevistados, a informação de que é comum o solicitante reclamar de alguma dificuldade no acesso aos serviços no site (lentidão do site, dificuldade de localizar a informação, ou de compreensão daquele contexto informacional). Algumas vezes, nota-se que a dificuldade é devido à limitação do próprio usuário.

---

<sup>6</sup> Vide FIG. 1, p.44

- c) os entrevistados também relataram que os gerentes das unidades responsáveis pela execução dos serviços reclamam da qualidade do conteúdo das solicitações advindas da Internet. Muitas vezes, esse solicitante redige o texto da solicitação com falta de informações básicas para sua execução, tais como o endereço da ocorrência e a descrição do serviço. Esses problemas aumentam em decorrência da forma de estruturação do sistema, que está organizado por serviços, nem sempre claros do ponto de vista semântico, além de não obrigar o detalhamento necessário.<sup>7</sup>

## 7.2 Análise dos resultados das entrevistas com os solicitantes

Vários estudos vêm, há algum tempo, abordando as questões afetas ao uso das novas tecnologias da informação e comunicação. Alguns desses estudos serviram de referência para a análise, melhor compreensão e conclusão dos resultados obtidos nesta pesquisa. Vale ressaltar o enfoque especial dado a algumas pesquisas utilizadas, dentre elas, a PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - 2005). Trata-se de uma pesquisa complementar sobre o acesso à Internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal, realizada pelo IBGE, tendo como público alvo a população de 10 anos ou mais de idade. Embora realizada com escopo diferente do que foi utilizado no presente estudo de caso, o cruzamento dos resultados de ambas oferece informações interessantes para reflexão da temática.

Outra fonte de referência foi uma pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil - TIC DOMICÍLIOS, realizada entre os meses de julho e agosto de 2006, em todo o território nacional, pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). Essa pesquisa mediu a penetração e uso da Internet em domicílios, incluindo os seguintes módulos: Acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação; Uso do Computador; Uso da Internet; Governo Eletrônico; Comércio Eletrônico; Segurança na Rede; Acesso sem Fio; Habilidades com o Computador; Habilidades com a Internet; Uso do e-mail; *Spam*; e

---

<sup>7</sup> Com relação a esses problemas apresentados em decorrência da organização dos serviços, está em curso final um projeto de reestruturação dos serviços SAC. A expectativa é que se obtenha bons resultados de melhoria.

Intenção de Aquisição de Equipamentos e Serviços TIC. A metodologia utilizada seguiu o padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia), permitindo comparabilidade internacional. As entrevistas foram realizadas presencialmente, em 10.510 domicílios e com indivíduos com mais de 10 anos de idade. Os resultados permitem a apresentação dos resultados por região, classe social, renda familiar, instrução, idade e sexo. ([www.cetic.br](http://www.cetic.br)).

Uma outra pesquisa foi realizada nos anos de 2004, 2005 e 2006, em Belo Horizonte, durante um evento chamado “Dia da Inclusão Digital”, promovido pelo CDI - Comitê para Democratização da Informática <sup>8</sup> visando determinar o perfil dos usuários e seu conhecimento de Internet. A pesquisa foi inspirada também na PNAD, utilizando alguns de seus parâmetros de investigação para comparação.

Das entrevistas realizadas com os solicitantes do SAC, chegou-se ao apontamento a seguir, que será apresentado com ênfase na separação entre a categoria telefônica e a presencial, uma vez que foi constatada uma considerável discrepância entre ambas, merecendo, portanto, as análises em destaque.

### *7.2.1 Gênero dos entrevistados*

Do ponto de vista social, com relação ao gênero dos entrevistados, encontra-se uma relação de considerável discrepância entre as duas categorias analisadas, ou seja, atendimento telefônico e o atendimento presencial. Para o atendimento telefônico foi encontrado um índice de 72% de indivíduos do sexo feminino, contra apenas 28% que correspondem ao sexo masculino (GRAF. 3).

---

<sup>8</sup> O CDI é uma organização não governamental, sem fins lucrativos, que desde 1993 desenvolve projetos de inclusão social utilizando a tecnologia da informação como um instrumento para a construção e o exercício da cidadania (SIMÕES, 2006)

Quando a análise passa para o atendimento presencial, essa relação traz uma ligeira inversão, com o número de entrevistados do sexo masculino contabilizando um índice de 56%, ultrapassando o sexo feminino, que ficou em 44% (GRAF. 4)

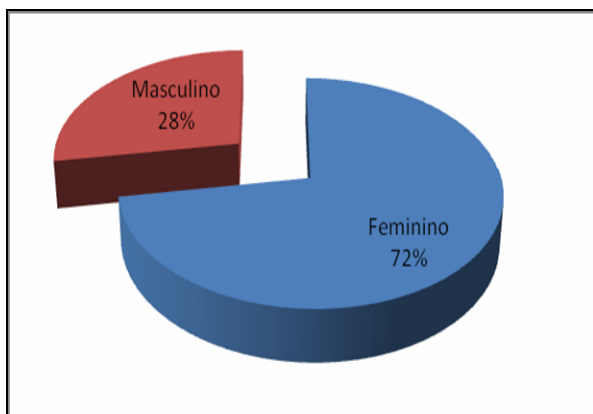


GRÁFICO 3 - Gênero dos entrevistados – atendimento telefônico - jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

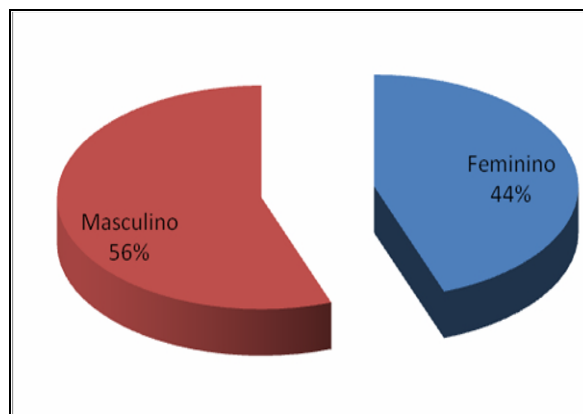


GRÁFICO 4 - Gênero dos entrevistados – atendimento presencial – jul 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

Teria alguma relação entre a procura pelo atendimento telefônico com o sexo feminino? Ou do atendimento que exige a presença do usuário com o sexo masculino? Não se tem subsídio para investigação dessa questão neste trabalho, e nem é esse o foco, no entanto, trata-se de uma questão que chama a atenção para uma pesquisa social. No caso da pesquisa realizada, entre julho e agosto de 2006, nacionalmente, pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), órgão do Comitê Gestor de Internet no Brasil, na amostra utilizada foi encontrada a composição de 53 % de usuários do sexo masculino, o que demonstra uma distribuição mais balanceada do que a apresentada no atendimento telefônico, observada nesta pesquisa.

### 7.2.2 Escolaridade dos entrevistados

Conforme demonstra a TAB. 4, o ensino médio prevalece no resultado, tanto para o público do atendimento telefônico com 51% (44% completo e 7% incompleto), quanto para o atendimento do público presencial, com 52 % dos entrevistados (41 % completo e 11 % incompleto). Vale, ainda, destacar algumas considerações relevantes, conforme abaixo:

- a ocorrência de entrevistados na categoria de analfabeto e analfabeto funcional não foi destaque nos resultados. Houve apenas um caso de usuário analfabeto,

pertencente ao atendimento presencial, considerando todas as entrevistas realizadas. Este resultado diverge do resultado divulgado pelo CGI (Comitê Gestor de Informática) que apresentou um índice de 34 % de entrevistados sem instrução formal ou que cursaram até o ensino infantil;

- 24 % dos solicitantes do atendimento telefônico possuem nível fundamental (12% completo e 12 % incompleto). No caso do atendimento presencial, esse percentual aumenta para 32 % (8% completo e 24 % incompleto), o que é um índice considerável;
- 23 % dos solicitantes possuem nível superior, no caso do atendimento telefônico (18% completo e 5 % incompleto) contra 13 % do atendimento presencial (5 % completo e 8 % incompleto).

Conclui-se, então, que, com relação à escolaridade, encontra-se um perfil de usuários com escolaridade prevalecendo com o ensino médio em ambas as categorias, com mais de 50 % dos entrevistados. No entanto, nota-se uma certa divergência na concentração da escolaridade para a outra metade dos entrevistados. No caso do atendimento telefônico, tende a ser mais elevada que para o atendimento presencial, ou seja, uma polaridade no nível fundamental para o atendimento presencial, e no nível superior para o atendimento telefônico.



TABELA 4

Escolaridade de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via telefônica e presencial - jun/jul 2007

ESCOLARIDADE	ATENDIMENTO TELEFÔNICO		ATENDIMENTO PRESENCIAL	
	FREQUENCIA	PERCENTUAL	FREQUENCIA	PERCENTUAL
ensino médio completo	72	44	15	41
ensino superior completo	29	18	2	5
ensino fundamental incompleto	20	12	9	24
ensino fundamental completo	19	12	3	8
ensino médio incompleto	11	7	4	11
ensino superior incompleto	8	5	3	8
pós-graduação	4	2	0	0
analfabeto	0	0	1	3
sabe ler e/ou escrever, mas nunca freqüentou a escola	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

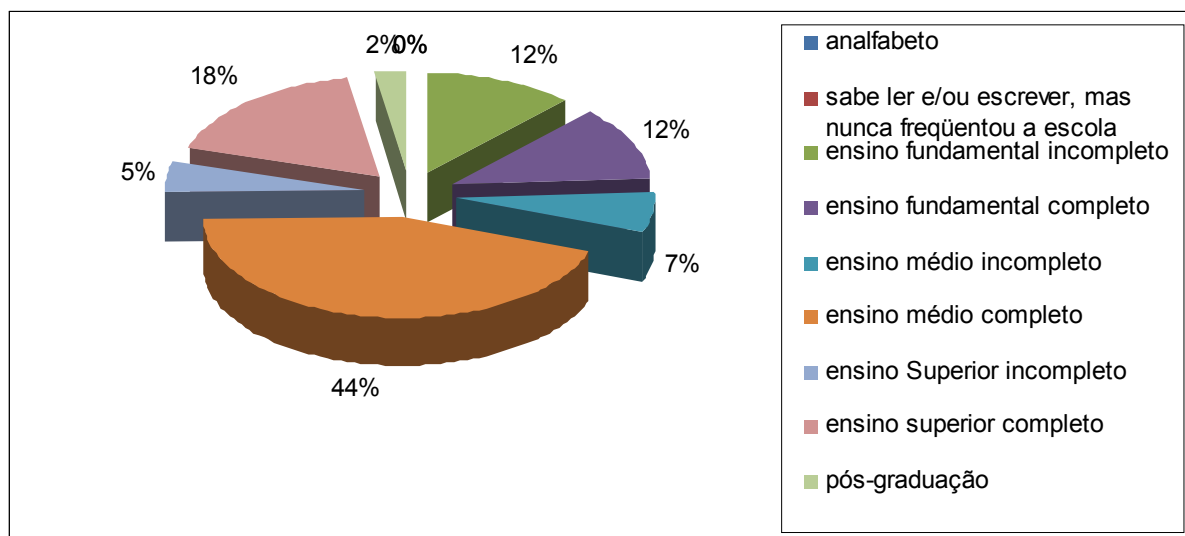


GRÁFICO 5 - Escolaridade de solicitantes dos serviços do SAC - atendimento telefônico - jun 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

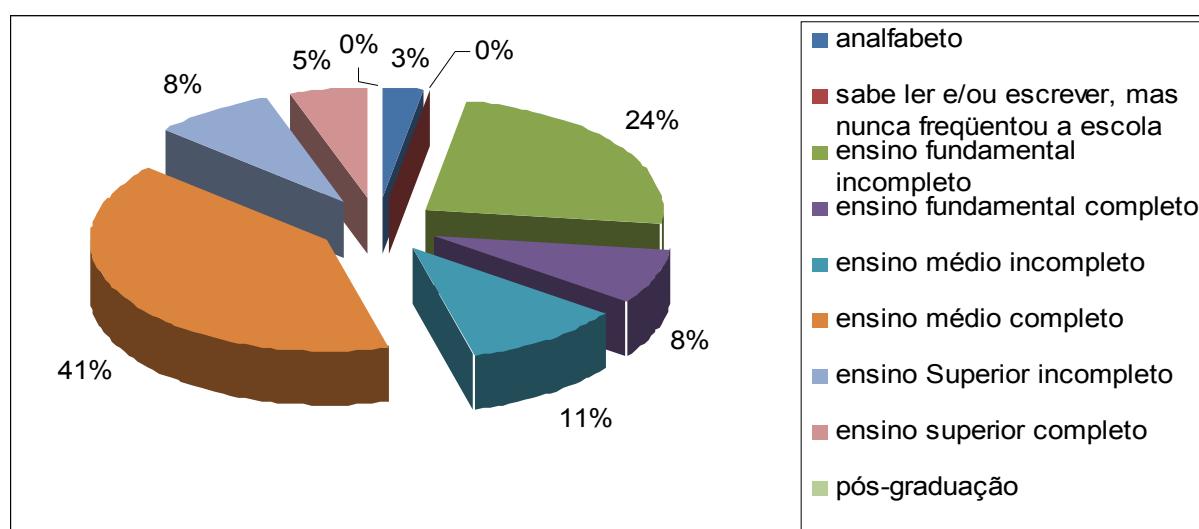


GRÁFICO 6 - Escolaridade de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via presencial - jul 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

### 7.2.3 Faixa etária dos entrevistados

Considerando o atendimento telefônico, a faixa etária de 31 a 40 anos prevalece sobre as demais, com um total de 29 % dos entrevistados. As classes que compreendem a faixa de 19 a 60 anos, aparecem com valores percentuais entre 17 e 29 %. Conforme comprovado na TAB. 5, destaca-se um índice mais reduzido para as idades menores que 18 anos e acima de 60 anos, que apresentam, respectivamente, um percentual de 2 e 6 % (GRAF. 7).

No caso do atendimento presencial, constata-se uma elevação da faixa etária com destaque para as idades entre 41 a 50 anos, compreendendo 33% dos entrevistados. Diferente do que ocorre no atendimento telefônico, essa elevação se destaca ainda mais, uma vez que 72 % dos entrevistados se concentram nas faixas etárias acima de 41 anos (TAB. 5). No atendimento telefônico, esse valor passa a 52%. Também merece destaque o aumento da ocorrência de usuários com mais de 60 anos, correspondendo a 6 % apresentados para o atendimento telefônico e 19 % no caso do atendimento presencial.

O resultado acima, de fato, já havia sido sinalizado nas entrevistas realizadas com os gerentes de atendimento e atendentes, antes do início das entrevistas com os solicitantes. Todos os entrevistados informaram que uma parte considerável do público alvo das unidades de atendimento presencial se constituía de pessoas mais idosas, boa parte, aposentados, que dispõem de mais tempo para a procura da Regional. Também acrescentaram que se tratava de pessoas com aparente dificuldade de acesso à Internet. Chegou a ser mencionado que uma parcela desse público sequer possui acesso a telefone, devido a condições socioeconômicas. A pesquisa, de fato, comprovou essa elevação da faixa etária. A questão da dificuldade de acesso será apresentada e discutida adiante.

Considerado a distribuição de faixa etária a nível nacional, a pesquisa do CGI apresentou um total de 40% dos usuários com idade entre 16 e 34 anos, ou seja, uma faixa abaixo da que foi encontrada neste trabalho. Entre 35 e 44 anos se encontram 17% dos indivíduos.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> [www.cetic.br](http://www.cetic.br)

Tabela 5

Faixa etária de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via telefônica e presencial - jun/jul 2007

FAIXA ETÁRIA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO		ATENDIMENTO PRESENCIAL	
	Nº DE SOLICITANTES	PERCENTUAL	Nº DE SOLICITANTES	PERCENTUAL
abaixo de 18 anos	3	2	1	3
19 a 30 anos	28	17	3	8
31 a 40 anos	47	29	6	17
41 a 50 anos	44	27	12	33
51 a 60 anos	31	19	7	19
acima de 60 anos	10	6	7	19
TOTAL	163	100	36	100

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

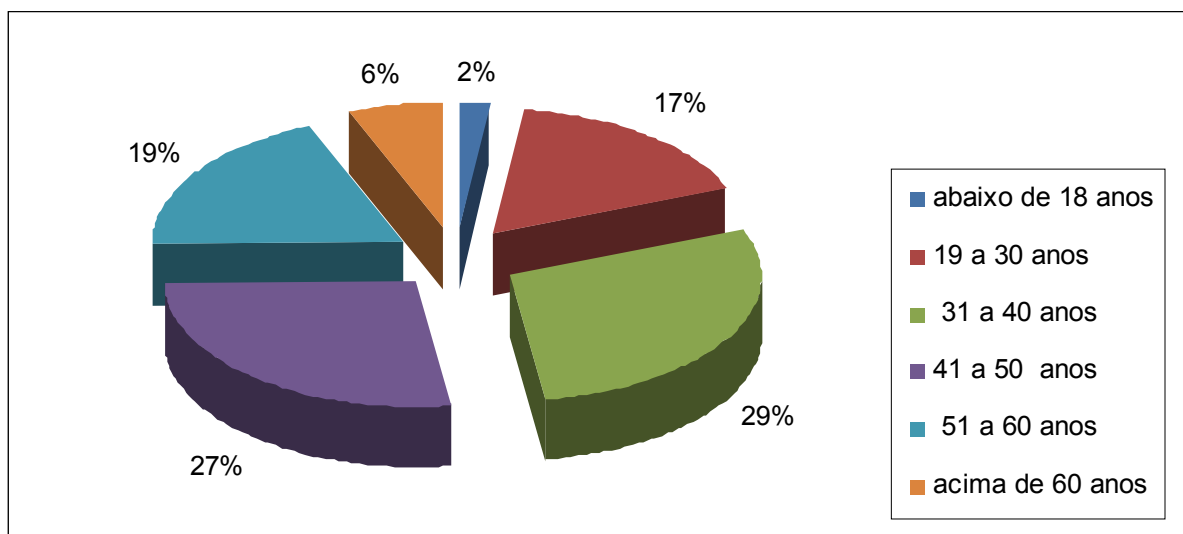


GRÁFICO 7 - Faixa etária de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via telefônica - jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

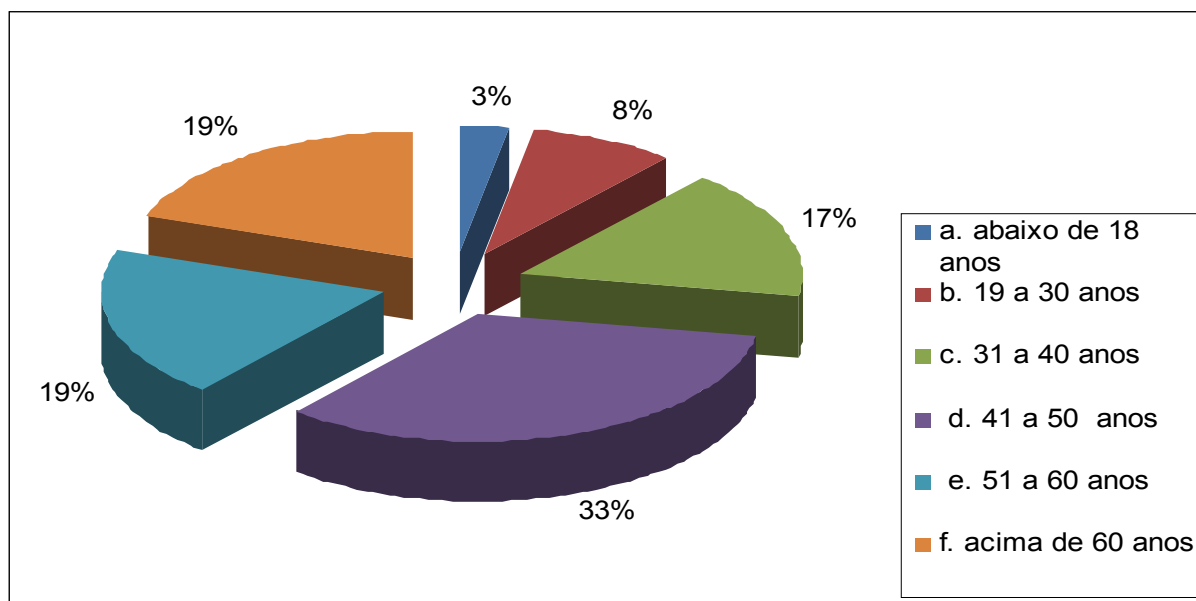


GRÁFICO 8 - Faixa etária de solicitantes dos serviços do Sistema Sac - via presencial - jul 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

#### 7.2.4 Forma de obtenção da informação sobre onde solicitar o serviço

Com o objetivo de investigar a respeito da interferência das questões relacionadas ao canal de divulgação do serviço no pouco uso da Internet, foi perguntado aos entrevistados como souberam da disponibilização do serviço. Mais uma vez, obteve-se dois resultados distintos, considerando o atendimento telefônico e o presencial. Para o atendimento telefônico, 48% dos entrevistados obtiveram a informação através de servidor da PBH atuando nas ruas, residências, ou seja, agentes de saúde (Dengue, Leishmanioses, etc), fiscais que, em contato com o usuário, informaram-lhe a respeito do serviço e de como obtê-lo. Essa informação indica que tais servidores têm sido o principal canal de divulgação dos serviços em questão, pelo menos no caso do atendimento telefônico. É um resultado curioso que chama a atenção para algumas hipóteses: será que tais servidores indicam apenas o telefone 156 para as solicitações de serviço? Pode ser mais fácil informar o telefone 156, a informar o endereço do site.

Em entrevista, gerentes e atendentes informaram que, sempre que possível, reforçam com usuários a informação da possibilidade de acesso aos serviços através da Internet, inclusive para posterior acompanhamento do andamento de sua solicitação. De fato, a própria pesquisadora pôde acompanhar *in loco* esse comportamento por parte de alguns

atendentes. No entanto, essa prática não é garantida entre todos, ou mesmo para as unidades de atendimento, em sua totalidade, não havendo orientações formais através de script de atendimento que as contemplem.

Conforme demonstra a TAB. 6, diferente do que ocorre no atendimento telefônico, para o atendimento presencial prevalece a opção “através de amigos ou vizinhos”, com 36% dos entrevistados. A indicação feita por servidores da PBH nas ruas, que prevaleceu no atendimento telefônico, foi mencionada apenas por um dos entrevistados. Não houve ocorrência de usuário que obteve a informação em outra unidade da PBH, que apresentou um índice relevante de 20% no caso do atendimento telefônico. É um fator que chama a atenção, pois, de um modo geral, diversas áreas da PBH recebem ligações do usuário tentando obter informações sobre serviços. Através de consulta a catálogo telefônico ou outros meios de informação esses usuários chegam, normalmente, a alguma área relacionada à execução do serviço. No entanto, o principal canal de informações na PBH é o telefone 156, o mesmo responsável pela captação dos serviços SAC e, normalmente, essas ligações recebidas nas áreas são encaminhadas a esse serviço. Em se tratando de serviços do SAC, o 156 efetua a captação imediata. Dessa forma, se para localizar a informação sobre o serviço do SAC o usuário liga para o 156, acaba por efetuar, de imediato, sua solicitação, não chegando às demais vias. Parece, então, que o usuário do atendimento presencial não se interessou em procurar a via telefônica. Pode-se inferir que, da mesma forma, um usuário habitual da Internet possa, em primeira mão, buscar as informações a respeito do serviço através da própria Internet e, satisfeito com as informações disponíveis na busca, poderá optar em primeira mão pela Internet.

TABELA 6  
 Forma de obtenção da informação sobre onde solicitar o serviço  
 via telefônica e presencial - jun/jul 2007

FORMA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO		ATENDIMENTO PRESENCIAL	
	FREQUENCIA	PERCENTUAL1	FREQUENCIA	PERCENTUAL2
ligando ou comparecendo em uma Gerência Regional de Atendimento - GEATEND	11	7	11	31
ligando ou comparecendo a alguma outra unidade da PBH	33	20	0	0
através do telefone de informações da PBH - 156	0	0	5	14
através da Internet	3	2	0	0
através de amigo ou vizinho	21	13	13	36
através de mídia (jornal, TV ou Rádio)	8	5	2	6
através de agente/servidor a serviço da PBH nas ruas, residência ou estabelecimentos	78	48	6	17
Outros	20	12	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>..</b>	<b>37</b>	<b>..</b>

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

Nota 1 e 2: Respostas múltiplas. O total não soma 100 %

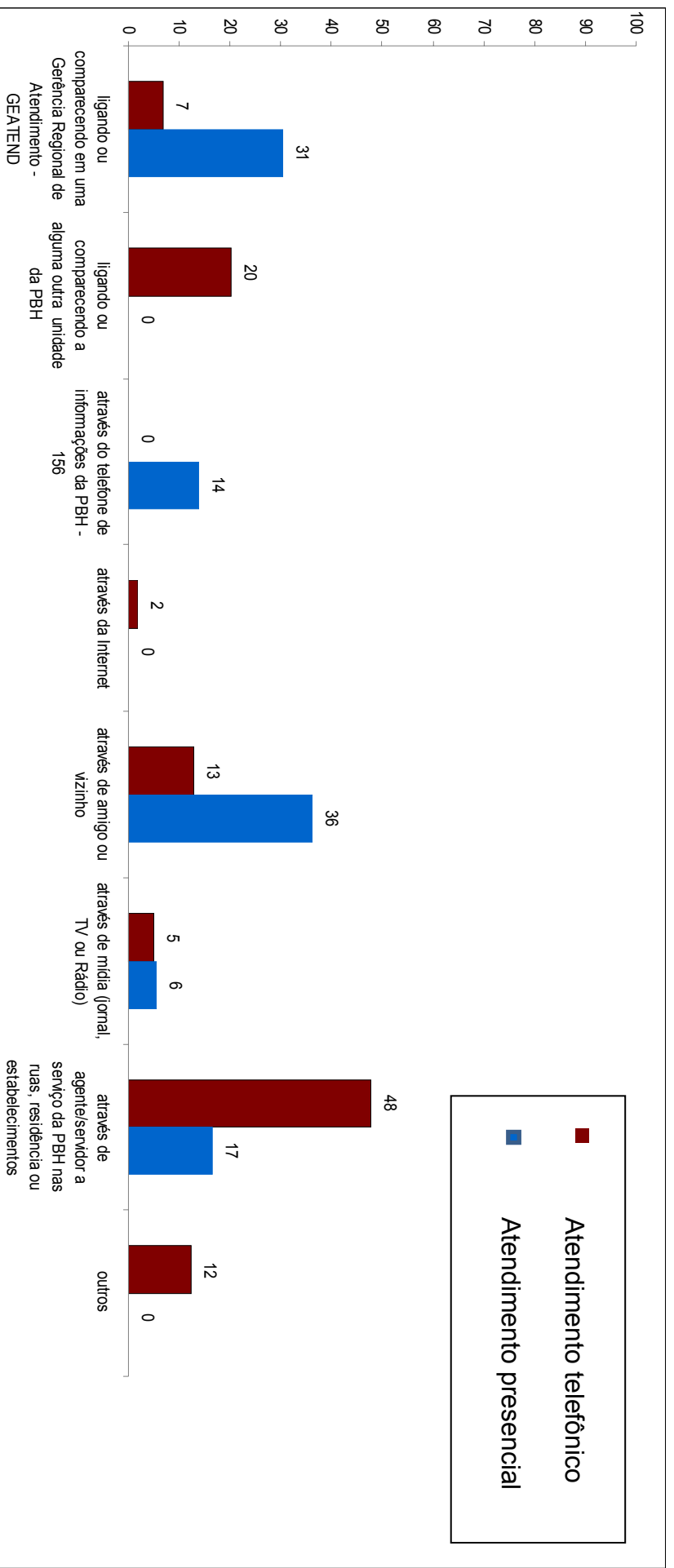


GRÁFICO 9 - Forma de obtenção da informação sobre onde solicitar o serviço (%)

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007



### *7.2.5 Conhecimento da possibilidade de realizar a solicitação via Internet*

A análise do resultado desta questão permite a conclusão de que não há divulgação satisfatória a respeito da disponibilização dos serviços na Internet, pois, 87% dos usuários do atendimento telefônico não sabiam que poderiam ter solicitado o serviço pela Internet, acrescidos aos 81 % do atendimento presencial que também não sabiam (GRAF. 10 e 11). Este resultado confirma a constatação apresentada por Van Dick et al. (2007, p. 161) a respeito do conhecimento da disponibilidade de serviço eletrônico por parte de cidadãos da Holanda, mediante pesquisa realizada. Segundo o autor, um alto número de respondentes que possuem acesso à Internet revelou que não sabia da disponibilidade do serviço na web. Mais de 70% dos serviços municipais na web não eram conhecidos pelo cidadão usuário da Internet. Segundo o autor, é evidente que a falta de informação sobre a disponibilidade do serviço é a primeira razão para a existência do distanciamento entre o uso atual desse serviço na web e seu uso potencial.

Vale observar que durante entrevista realizada no atendimento telefônico com os atendentes surgiu o comentário de que mesmo aquele que não é usuário de Internet poderia fazer a solicitação através de terceiros. Um exemplo dessa situação seria caso do próprio filho da pessoa que está ligando: “Eu não sabia que poderia ter feito a solicitação via Internet. Não tenho acesso, mas meu filho tem e poderia ter feito a solicitação por mim” - exclamou um dos usuários atendidos no 156.

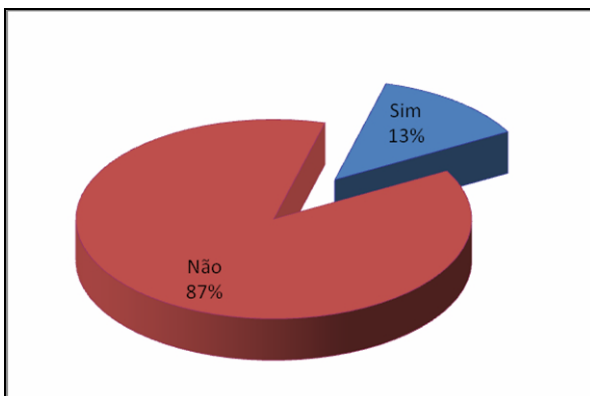


GRÁFICO 10 - Conhecimento da possibilidade de realizar a solicitação via Internet – atendimento telefônico - jun 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

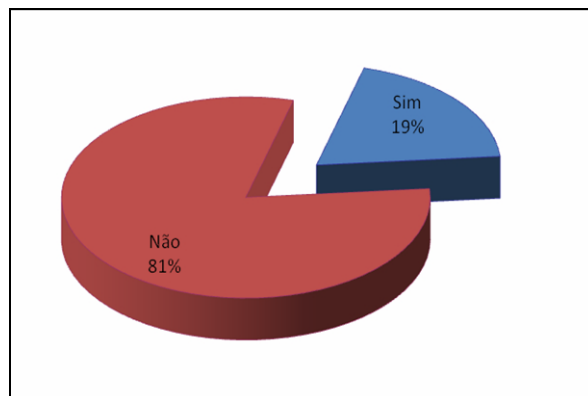


GRÁFICO 11 - Conhecimento da possibilidade de realizar a solicitação via Internet - atendimento presencial - jul 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

#### 7.2.6 Acesso à Internet e sua caracterização

Ter acesso ao meio físico, ou seja, a um computador com Internet é uma das condições básicas para que o usuário possa optar pelo atendimento virtual, conforme apontado no capítulo 3. Como resultado deste trabalho, observou-se, novamente, uma divergência entre os dois públicos, do atendimento telefônico e do atendimento presencial (GRAF. 12 e 13).

Para o atendimento telefônico, 57% dos usuários responderam que possuem acesso à Internet. Já no caso do atendimento presencial a situação se inverte e um percentual de 66% dos usuários não possuem acesso à Internet, ou seja, uma situação menos favorável que aquela encontrada no atendimento telefônico.

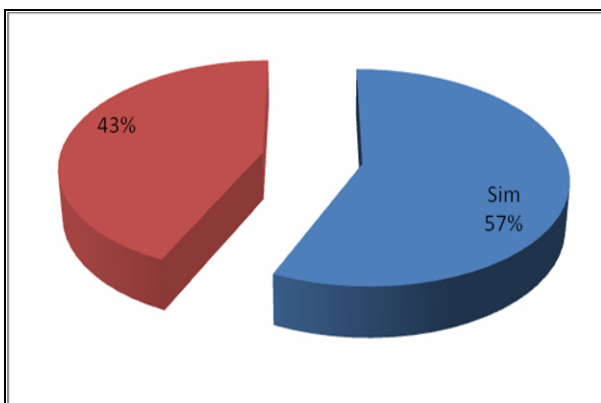


GRÁFICO 12 - Solicitantes dos serviços SAC que possuem acesso à Internet - atendimento telefônico - jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

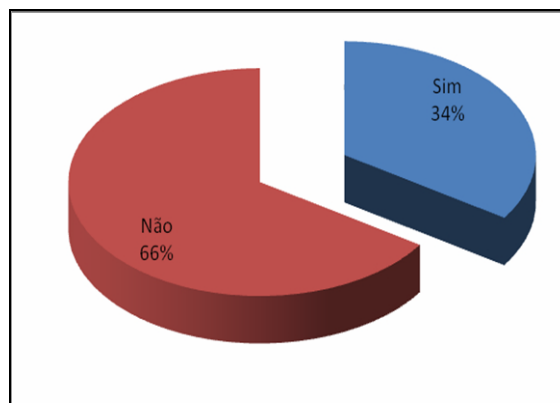


GRÁFICO 13 - Solicitantes dos serviços SAC que possuem acesso à Internet - atendimento presencial - jul 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

Observa-se que, mesmo considerando o atendimento presencial, esses resultados surpreendem, pois, estão acima dos índices apresentados em trabalhos disponíveis na literatura para o país. Considerando a pesquisa do CGI (Comitê Gestor da Internet no Brasil), apenas 13,0 % dos entrevistados em 2005 e 14,5 % dos entrevistados em 2006, possuíam acesso à Internet<sup>10</sup>.

O presente estudo de caso também levantou a informação a respeito do local de acesso dos entrevistados. Ressalta-se, conforme discutido neste trabalho, que ter computador na própria residência não deve ser visto como condição *sine qua non* para se ter acesso à Internet, pois, outras opções também são válidas, tais como o acesso no trabalho, na escola, em casa de terceiros, nos pontos de acesso público gratuito ou em *lan houses*. Retomando o trabalho de Sorj e Guedes (2005), já mencionado, realizado em favelas do Rio de Janeiro, já reconhecia a mudança na configuração da questão do acesso à Internet, além de questionar as análises que ressaltam a idéia de acesso diretamente relacionado à disponibilidade de computador na residência. Também, cabe mencionar o estudo do CGI (Comitê Gestor da Internet no Brasil), que apontou um índice nacional de 16,9% de brasileiros que possuíam computadores em seus domicílios, em 2005 e 19,6% , em 2006, nem todos com acesso à Internet. Com base nesses exemplos, considera-se que os resultados obtidos neste estudo de caso realizado no SAC são bastante otimistas,

---

<sup>10</sup> <http://cetic.com.br>

sinalizando uma mudança progressiva e rápida no uso da Internet pelos indivíduos. A própria conjuntura social atual com relação à comunicação e informação vem forçando os indivíduos a se integrarem à sociedade conectada. Toma-se, como exemplo, que até anúncios de emprego para cargos de níveis mais elementares têm exigido a entrega de currículo pela Internet.

Conforme TAB. 7, observa-se que, com relação ao local de acesso, o resultado desta pesquisa se assemelha, em muitos aspectos, a outras pesquisas realizadas recentemente, a exemplo da PNAD-2005, do IBGE. Em primeiro lugar, consta o acesso na residência e, em segundo lugar, fica o acesso no local de trabalho. Dessa forma, no atendimento telefônico, 77% dos 92 dos solicitantes que possuem acesso, têm acesso de sua própria residência. No caso da PNAD, com base no total de pessoas de 10 anos ou mais de idade que utilizaram a Internet, considerando o período de referência dos 3 (três) meses anteriores à pesquisa, constatou-se que metade das pessoas acessou no próprio domicílio onde morava e 39,7 %, em seu local de trabalho. Já, considerando a pesquisa do CGI (Comitê Gestor da Internet no Brasil), o resultado corresponde a 42 % dos usuários que possuem acesso, têm acesso na própria residência em 2005, ficando com 40% em 2006; do trabalho, o valor foi de 26,44 % em 2005, e 24,4% em 2006.

O local de trabalho, que é onde as pessoas passam a maior parte útil de seu dia, apareceu com grande representatividade neste estudo de caso, com 64 % dos usuários. Grande parte concomitante com o acesso na própria residência.

O acesso via *lan house*, no caso do atendimento telefônico, foi mencionado em 3º lugar, contabilizando 10% dos casos, quase na totalidade, também concomitante com outros locais de acesso (apenas três casos do total são único ponto). Esse resultado foi menor que o obtido na pesquisa da PNAD, que ficou com 21,9 %. No caso da pesquisa do CGI, o valor foi mais alto, ficando em 17,59% em 2005 e 30,1 % em 2006.

O ponto de acesso público gratuito ficou com um índice pouco expressivo de 1%. No caso da PNAD, o índice encontrado foi de 10%. Para o CGI, o valor foi mais próximo que o da PNAD, com relação ao encontrado nesta pesquisa, ficando com 1,93 % em 2005 e 3,5 % em 2006. De fato, Belo Horizonte ainda não apresenta uma situação favorável com relação a pontos de acesso gratuitos. As iniciativas existentes são insipientes e pouco divulgadas à população que depende dessa opção. No caso da PBH, existe projeto em andamento com algumas unidades disponíveis para acesso, mas falta visibilidade e divulgação. Além disso, considerando as recomendações técnicas para a implantação de unidades que, de fato,

tenham potencial para atuar na promoção da inclusão digital, as experiências existentes em Belo Horizonte carecem de maior aperfeiçoamento.

Considerando os resultados obtidos na pesquisa, da PNAD, as constatações apresentadas se traduzem no aumento da quantidade de computadores por residência detectado nos últimos anos, além do crescimento da adesão dos lares à rede Internet, que ainda é uma opção cara, especialmente, para muitos usuários que dependem de rede discada.

Uma relevante constatação deste trabalho de pesquisa, também comum com relação a outras pesquisas recentemente divulgadas, é que um percentual considerável de 43% dos entrevistados que possuem acesso, têm mais de uma possibilidade de local de acesso, normalmente, de casa e do trabalho. No caso da PNAD, foi apresentado um índice de 52,4 % nessa mesma situação.

TABELA 7  
Local de acesso à Internet pelo usuário do Sistema SAC  
via telefônica– jun 2007

LOCAL DE ACESSO	FREQUENCIA	% do total de Entrevistados <sup>(1)</sup>	% daqueles que possuem acesso <sup>(2)</sup>
Casa de terceiros	9	6	10
Própria residência	71	44	77
Local de trabalho	45	28	64
Outro Local	2	1	2
Lan houses	15	9	16
Ponto de acesso público gratuito	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>..</b>	<b>..</b>

FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

NOTAS:

1 Refere-se ao percentual sobre o total geral de entrevistados, considerando a via telefônica e presencial, ou seja 163 entrevistados. Respostas múltiplas. Este total não soma 100%.

2. Refere-se somente ao percentual sobre o total de entrevistados com relação aos indivíduos que possuem acesso. Respostas múltiplas. Este total não soma 100%.

### 7.2.7 Usuários que utilizam ou já utilizaram a Internet - o usuário e o não usuário

A confirmação tácita do solicitante a respeito de sua condição como usuário ou não usuário da Internet é importante para entender os motivos de não uso. Considera-se, neste trabalho, que essa questão traz a principal informação para a definição de usuário ou não da Internet.

Como resultado da análise das respostas apresentadas, coincidentemente, obteve-se o mesmo percentual para os dois públicos, telefônico e presencial, apesar das condições discrepantes observadas em vários outros quesitos analisados. 64 % dos entrevistados responderam utilizar ou já ter utilizado a Internet. Este resultado, de certa forma, suaviza o índice de apenas 38% dos usuários do atendimento presencial que têm acesso, ou seja, a pessoa não tem acesso, mas teria condições de usar a Internet. (GRAF. 14 e 15)

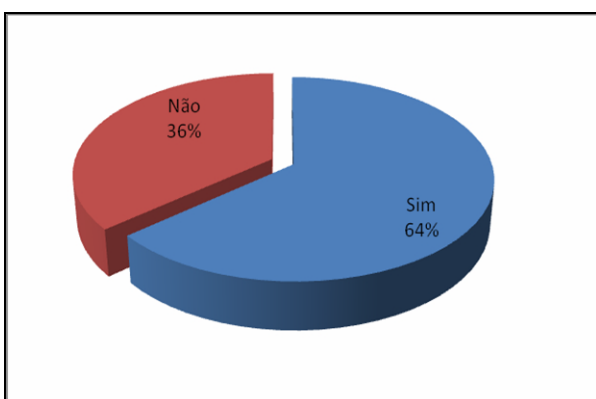


GRÁFICO 14 - Solicitantes do SAC que utilizam ou já utilizaram a Internet - atendimento telefônico – jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

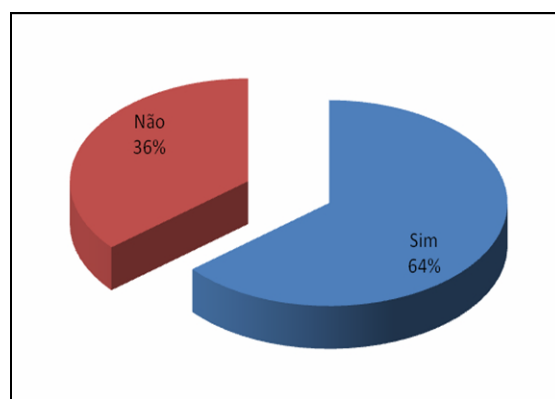


GRÁFICO 15 - Solicitantes do SAC que utilizam ou já utilizaram a Internet - atendimento presencial

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

Considerando a pesquisa do CGI (Comitê Gestor da Internet no Brasil), apenas 32,2 % dos entrevistados em 2005 e 33,3 % em 2006, já utilizaram a Internet.

Voltando à pesquisa do SAC, com relação aos 38% dos solicitantes entrevistados que responderam nunca ter utilizado a Internet, obtém-se as análises a seguir:

- No que tange ao sexo dos entrevistados, nenhuma relação significativa foi encontrada, uma vez que os percentuais apresentados são, praticamente, correspondentes ao observado para a análise geral (GRAF.16 e 17).

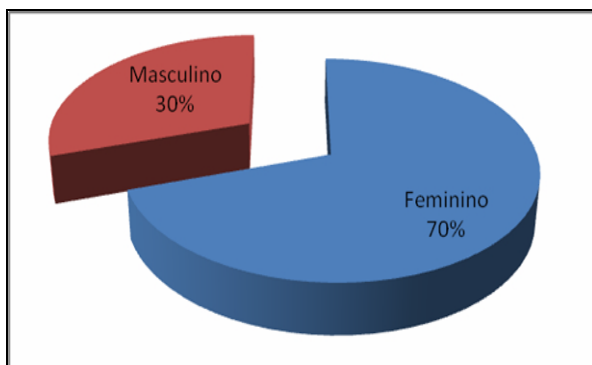


GRÁFICO 16 - Sexo dos não usuários da Internet - atendimento telefônico – jun 2007  
 FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

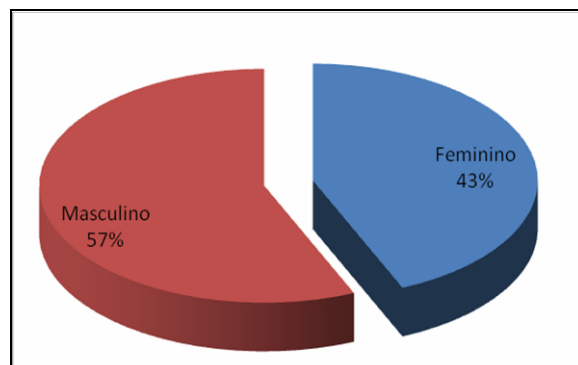


GRÁFICO 17 - Sexo dos não usuários da Internet - atendimento presencial – jul 2007  
 FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

- com relação à escolaridade, no caso do atendimento telefônico, observa-se que 42% dos entrevistados que não utilizam ou nunca utilizaram a Internet pertencem ao ensino médio e 51 % pertencem ao ensino fundamental; para o atendimento presencial, 38% pertencem ao nível de ensino médio, enquanto 50%, ao o nível fundamental (GRAF. 18 e 19).

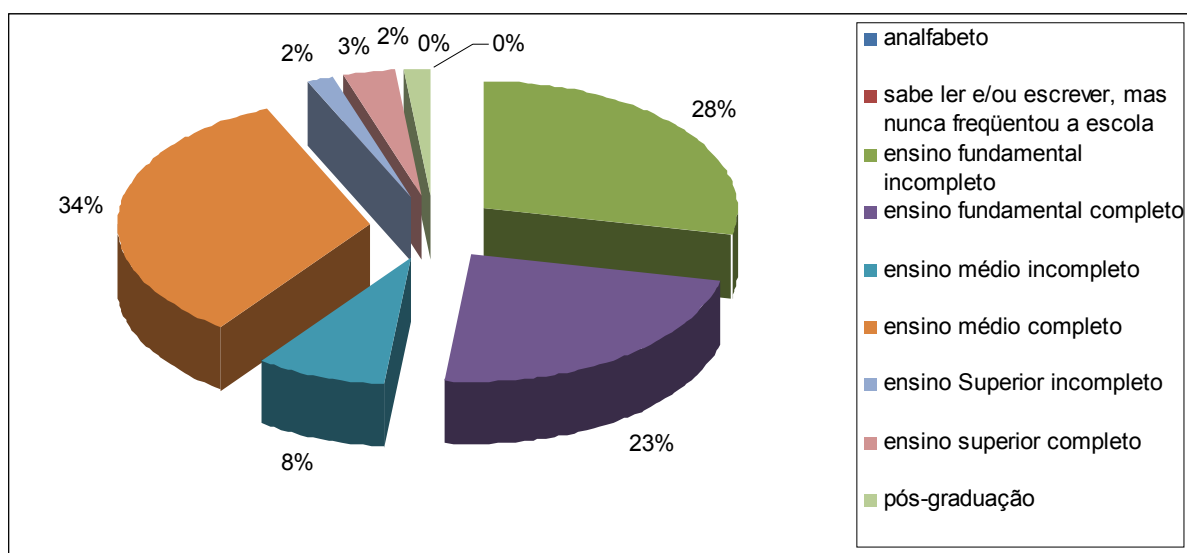


GRÁFICO 18 - Escolaridade dos não usuários da Internet - atendimento telefônico – jun 2007  
 FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

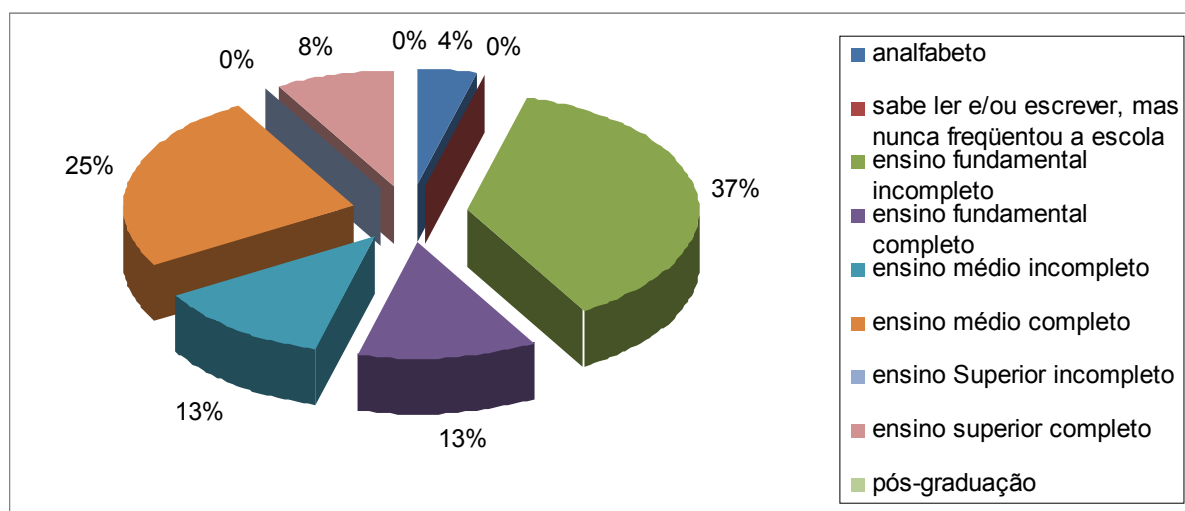


GRÁFICO 19 - Escolaridade dos não usuários da Internet - atendimento presencial – jul 2007  
 FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

- com relação à faixa etária dos solicitantes do SAC não usuários da Internet, observa-se, para o atendimento telefônico, que 30% pertencem à faixa etária compreendida entre 51 a 60 anos e, 27% está entre 41 e 50 anos de idade (GRAF. 20). Essas duas faixas são as mais representativas. Para o atendimento presencial, essa faixa etária se eleva, sendo que 31% dos não usuários se encontram na faixa compreendida acima de 60 anos e 26 %, em segundo lugar, ficam entre 51 e 60 anos.



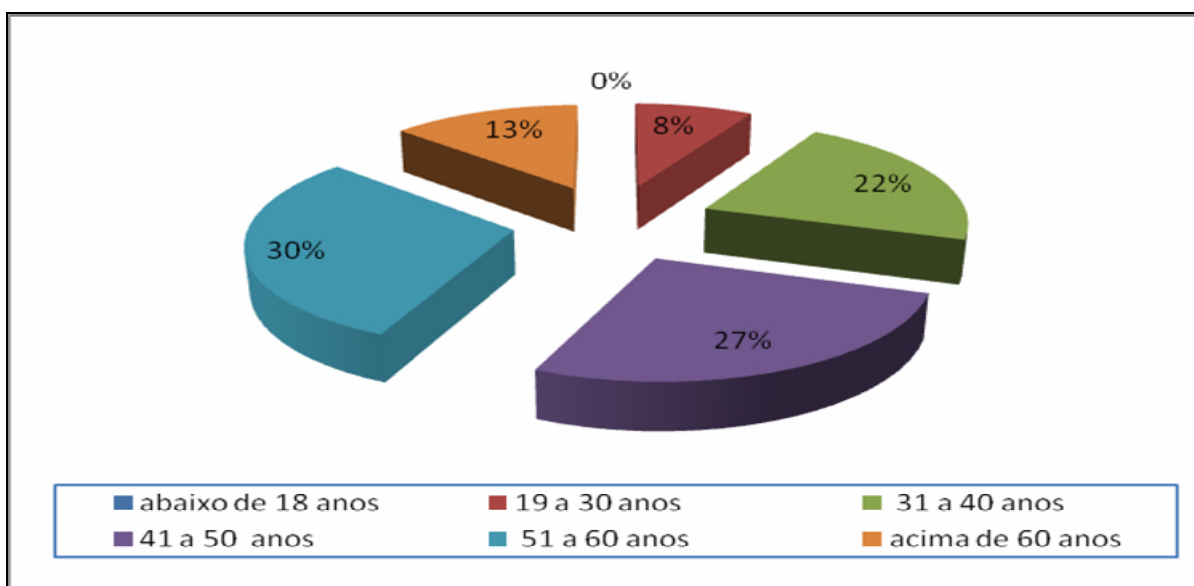


GRÁFICO 20 - Faixa etária dos não usuários da Internet - atendimento telefônico – jun 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

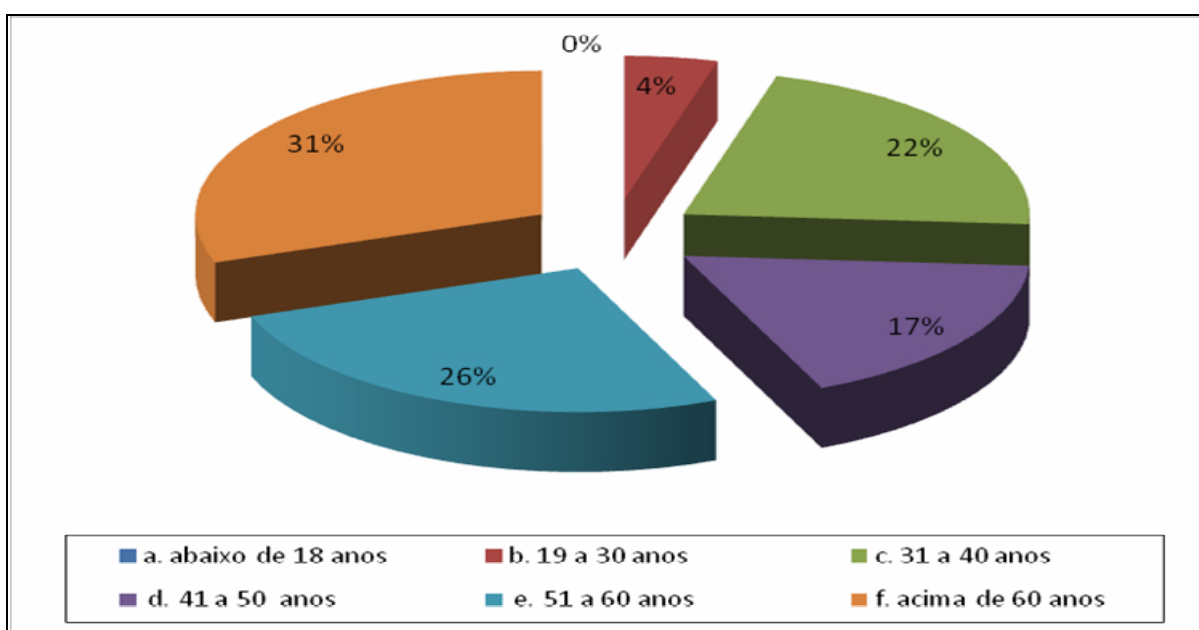


GRÁFICO 21 - Faixa etária dos não usuários da Internet - atendimento presencial – jul  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

- no caso do atendimento telefônico, observa-se que 90 % dos não usuários da Internet informaram não possuir acesso a essa rede, resposta que pode ser relacionada àquela referente à possibilidade de realizar o serviço via Internet. Já no atendimento presencial esse índice é de 91 %. Ressalta-se que muitos dos solicitantes que

responderam que não fariam a solicitação via Internet, informaram, como motivo, a falta de acesso. (GRAF. 22 e 23)

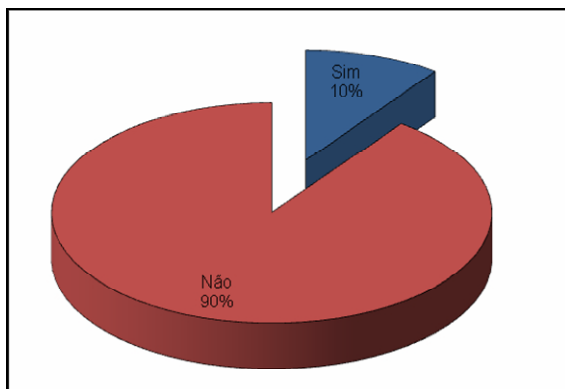


GRÁFICO 22 - Não usuário – acesso à Internet atendimento telefônico – jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

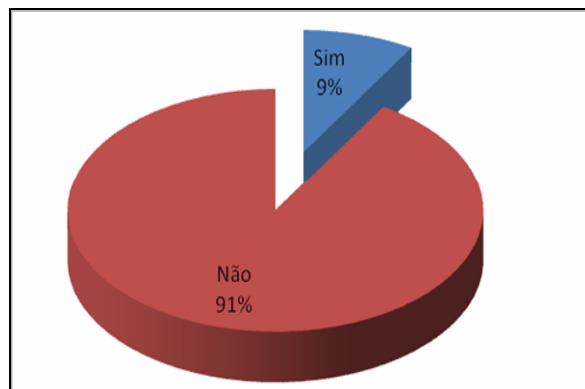


GRÁFICO 23 - Não usuário – acesso à Internet - atendimento presencial – jul 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

f) observa-se, ainda, que 53 % dos solicitantes não usuários da Internet, no caso do atendimento telefônico, responderam que fariam a solicitação pela Internet, ou seja, nunca usaram a Internet, mas não apresentaram resistência. Em se tratando da falta de acesso, que ficou como mais mencionada, cabe resolução através da criação de pontos de acesso gratuitos (GRAF 24 e 25).

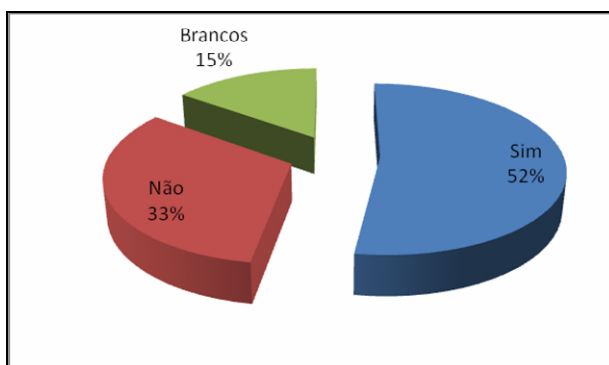


GRÁFICO 24 - Não usuários que fariam a solicitação pela Internet - atendimento telefônico - jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

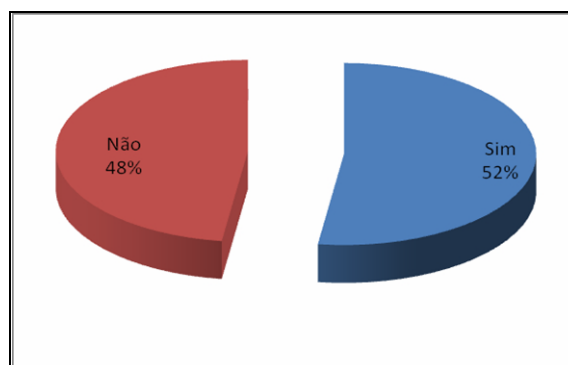


GRÁFICO 25 - Não usuários que fariam a solicitação pela Internet - atendimento presencial - jul 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

### 7.2.8 Objetivo de uso da Internet

Outro ponto de destaque, com relação ao acesso, é a familiaridade do usuário com o uso da Internet. É interessante saber o grau de experiência do usuário para com a Internet, pois, essa avaliação auxilia a descobrir a habilidade e a facilidade que se possa ter na interação com esse sistema de informação. Opta-se, neste trabalho, por um questionamento a respeito dos objetivos de uso da Internet. Acredita-se que aquele que utiliza a Internet para vários fins seja experiente nesse tipo de canal, tendo a habilidade técnica suficiente para uso, descartando-se o motivo de não uso como a falta de habilidade técnica.

Observou-se, de acordo com o resultado desta pesquisa, que a maior parte dos usuários do SAC que utilizam a Internet, o fazem para mais de uma finalidade, ou seja, utilizam correio eletrônico, fazem compras, transações bancárias, etc.

Conforme TAB. 8, o motivo que mais se destacou foi “buscar informações, trabalhos escolares ou pesquisas”, com 84% dos entrevistados no atendimento telefônico e 39 % dos entrevistados no atendimento presencial. Esse valor pode ser, de certa forma, associado ao resultado da PNAD - 2005 com relação à ligação do uso com a condição de ser estudante, implicando no contexto escolar ser o uso mais freqüente.

Outro motivo que se destacou foi a utilização de correio eletrônico, com 68% dos entrevistados. Lazer e entretenimento ficaram com o 3º. Lugar, com 44 % e 26%, para o atendimento telefônico e presencial, respectivamente. Um número razoável de 18 % e 4 % assumiram participar de salas de bate-papo. Observa-se que esse questionamento admitia mais de uma resposta, pois, cada entrevistado poderia utilizar a Internet para mais de um fim e, por isso, os percentuais totais ultrapassam os 100%.

Dessa forma, conclui-se, que uma maior parcela dos solicitantes dos serviço do SAC poderiam utilizar a opção via Web e, por algum motivo, optaram por outro tipo de atendimento.

TABELA 8  
Objetivos de uso da Internet - via telefônica e presencial – jun/jul 2007

OBJETIVOS	ATENDENDIMENTO TELEFÔNICO		ATENDIMENTO PRESENCIAL	
	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL <sup>1</sup>	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL <sup>2</sup>
buscar informações, trabalhos escolares ou pesquisas	87	84	9	39
enviar e receber mensagens pelo correio eletrônico	71	68	6	26
Lazer/entretenimento	46	44	6	26
participar de salas de bate-papo	19	18	1	4
Outros	11	11	2	9
Fazer compras	10	10	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>..</b>	<b>26</b>	<b>..</b>

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

Nota: 1 e 2: Respostas múltiplas. O Total não soma 100%.

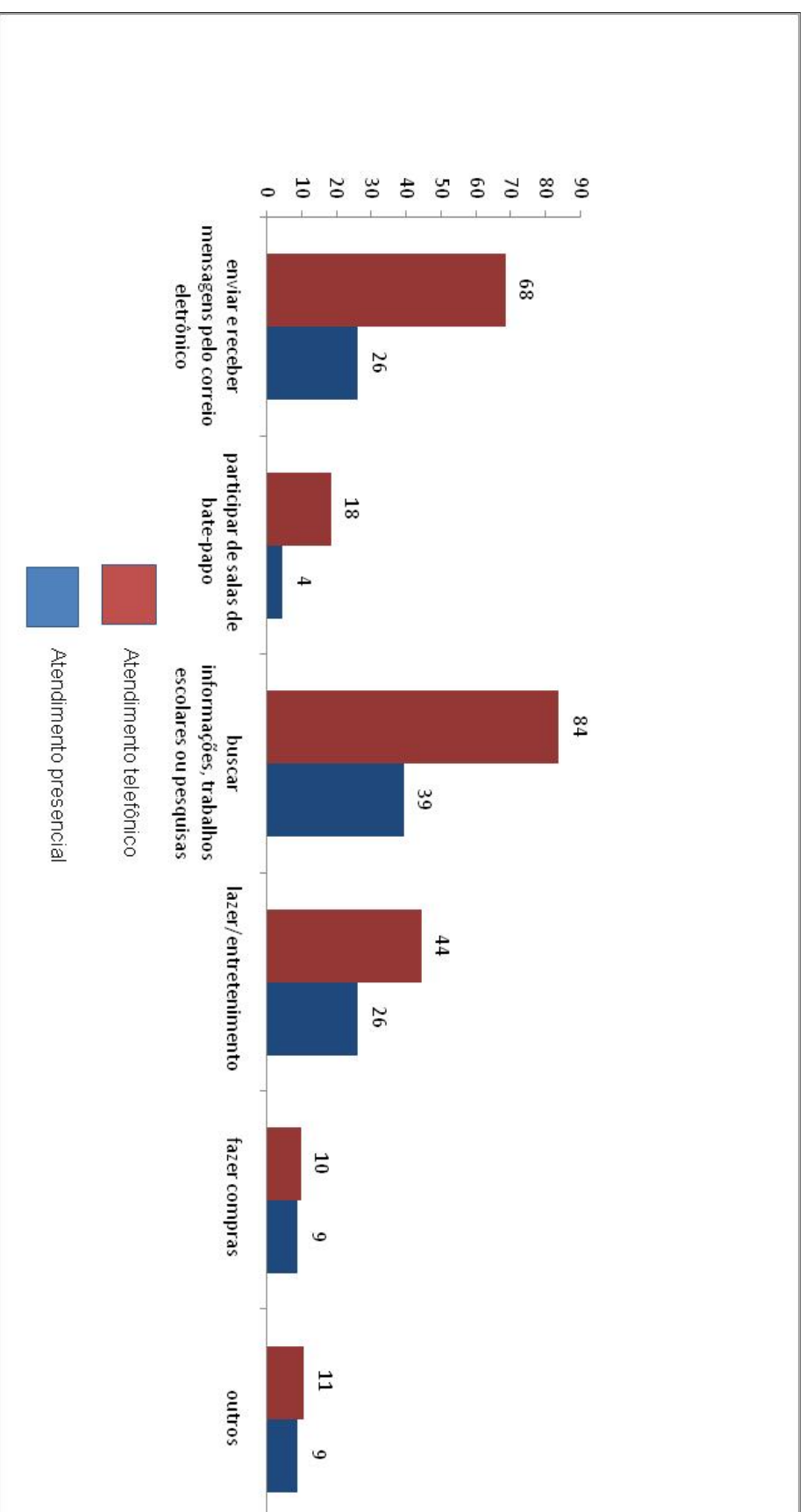


GRÁFICO 26 - Objetivo de uso da Internet - via telefônica e presencial – jun/jul 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

### 7.2.9 Solicitantes do Sistema SAC que responderam que fariam a solicitação através da Internet

Com o objetivo de verificar a possibilidade de não uso da Internet com relação ao fato do usuário ser resistente ao uso dessa tecnologia, foi perguntado aos entrevistados se os mesmos fariam a solicitação pela Internet.

65 % dos entrevistados do atendimento telefônico e 64 % dos entrevistados do atendimento presencial, ou seja, a maioria dos entrevistados fariam sua solicitação pela Internet (GRAF. 27 e 28). O curioso é que vários solicitantes que não têm acesso, responderam sim a essa questão, ou seja, fariam a solicitação pela Internet.

Portanto, a idéia do não uso da opção via web, por motivo de resistência à tecnologia, para o público analisado, não se faz relevante. O usuário do SAC não demonstrou rejeição, de um modo geral.

Contudo, ainda é relevante o percentual de 28% e 36%, respectivamente, para o atendimento telefônico e presencial que não fariam a solicitação pela Internet.

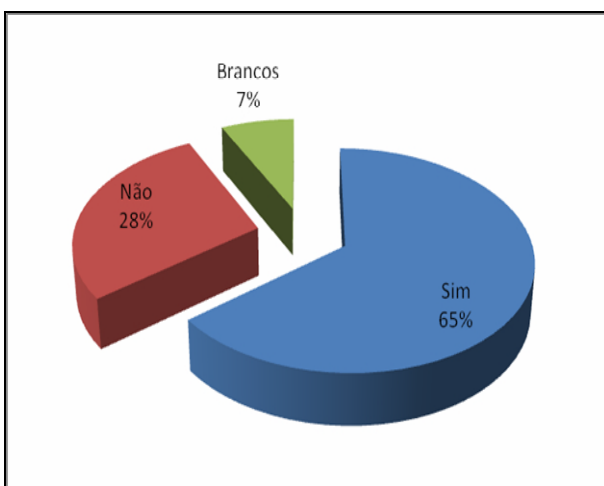


GRÁFICO 27 - Solicitantes do SAC que fariam a solicitação pela Internet– atendimento telefônico – jun 2007  
Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

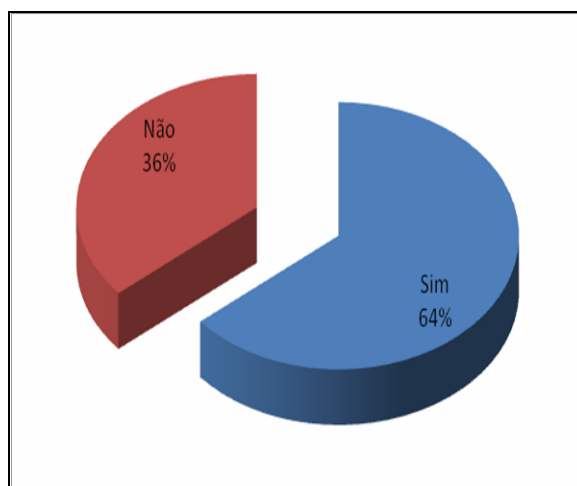


GRÁFICO 28 - Solicitantes do SAC que fariam a solicitação pela Internet– atendimento presencial – jul 2007  
Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

### 7.2.10 Os motivos apresentados para não fazer a solicitação via Internet

Para os entrevistados que responderam que não fariam a solicitação do serviço pela Internet, foi perguntado o motivo que teriam. Em 1º lugar, apareceu a opção “não possuir acesso a computador”, com 39 %, motivo que coincide com o resultado de outras pesquisas divulgadas nos últimos tempos, em especial, vale citar, novamente, a PNAD, do IBGE. 37,2% das pessoas com 10 anos ou mais de idade que não utilizaram a Internet, considerando o período de três meses anteriores à pesquisa de 2005, informaram como motivos de não uso em primeiro lugar o fato de não possuírem acesso a microcomputador; 20,9 %, não achavam necessário ou não queriam e 20,5 % não sabiam utilizar a Internet. Segundo relatório de análise dos resultados do IBGE (2005).

Os demais motivos citados para não fazer a solicitação pela Internet ficaram distribuídos, conforme mostra o GRAF. 29.

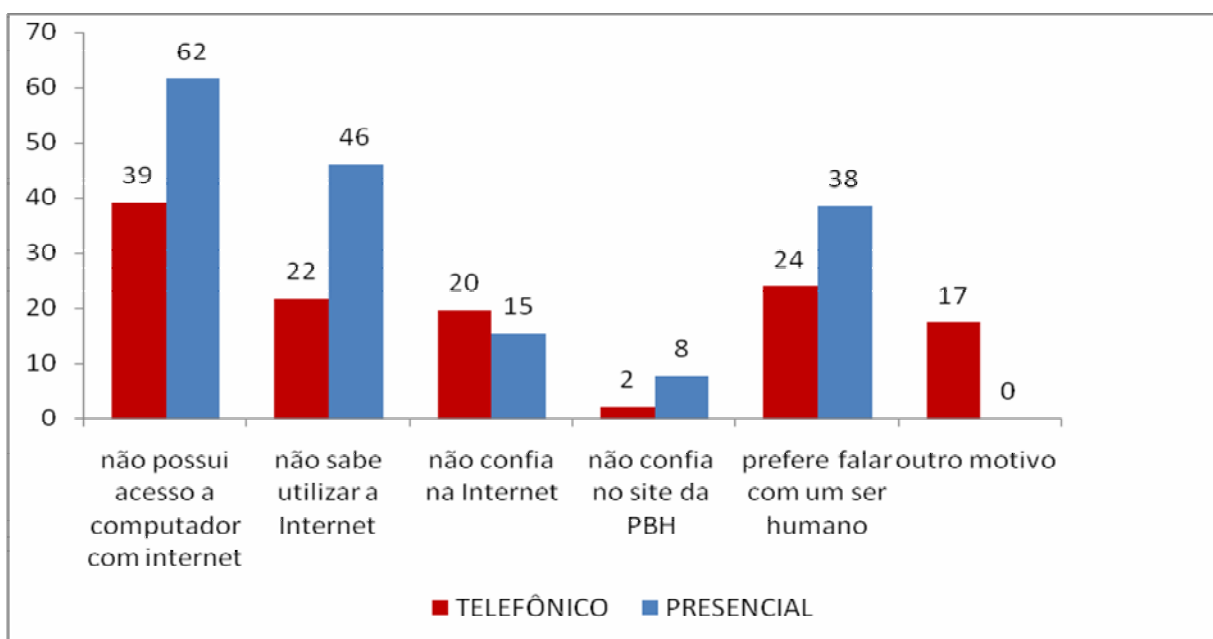


GRÁFICO 29 - Motivos apresentados para não fazer a solicitação via Internet – atendimento telefônico e presencial (%) – jun/jul 2007

Fonte: FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007



Tabela 9

Motivos apresentados para não fazer a solicitação via Internet – atendimento telefônico e presencial – jun/jul 2007

MOTIVO	ATENDENDIMENTO TELEFÔNICO		ATENDIMENTO PRESENCIAL	
	FREQUENCIA	PERCENTUAL <sup>1</sup>	FREQUENCIA	PERCENTUAL <sup>2</sup>
não possui acesso a computador com Internet	18	39	8	62
não sabe utilizar a Internet	10	22	6	46
não confia na Internet	9	20	2	15
não confia no site da PBH	1	2	1	8
prefere falar com um ser humano	11	24	5	38
outro motivo	8	17	0	0
TOTAL	57	..	22	..

FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

Nota: 1 e 2: Respostas múltiplas. Total não soma 100%.

### 7.2.11 A interação do usuário com o site PBH e SAC

A possibilidade de relação entre o não uso da Internet para efetuar a solicitação de serviços via SAC e os possíveis problemas relacionados ao site PBH, bem como ao próprio sistema SAC foi outro ponto de investigação deste trabalho. Com essa finalidade, buscou-se saber, através das perguntas, se os solicitantes haviam tido contato com o site e, mais especificamente, com o SAC e, em caso positivo, se houve alguma dificuldade no acesso.

Do resultado, conclui-se que apenas 24 % dos entrevistados do atendimento telefônico já acessaram o site PBH, sendo que, no caso do atendimento presencial, foi encontrado um índice também pouco expressivo de 21%. (GRAF. 30 e 31)

Para o SAC-WEB, o índice cai ainda mais, pois, se o usuário não acessou o site PBH, muito menos terá acessado a página do SAC-WEB. Apenas 1% dos usuários informou ter já acessado o SAC, no caso do atendimento telefônico e, no caso do atendimento presencial,

3%. De fato, é um resultado muito baixo, correspondendo, em termos absolutos a 8 indivíduos no total (GRAF. 30 e 31)

Desses poucos indivíduos que responderam ter utilizado o site PBH, apenas 14 % encontraram dificuldade no acesso. Esse resultado, à primeira vista, não deixa margem à evidência de interferência de possíveis problemas relacionados ao site com o não uso da opção via web. Pelo menos, pode-se dizer que, para esses usuários, possíveis problemas na qualidade da disponibilização das informações no site não chegaram a afetar a escolha realizada pela opção telefônica ou presencial, uma vez que nem ao menos tentaram chegar ao site.

Os motivos alegados para a procura do site, na maior parte, demonstraram o objetivo de obter informações sobre a PBH em geral. A retirada de guias de IPTU e outras guias de pagamento foram mencionadas. Os GRAF. 32 e 33 demonstram o comportamento das demais variáveis.

Considerando esse resultado, vale observar que a quantidade de pessoas que teve acesso ao sistema é muito pequena, não devendo ser suficiente para uma avaliação conclusiva com relação à qualidade do site. Nesse sentido, seria necessária uma investigação mais profunda, com base em técnicas de avaliação de usabilidade de sites.

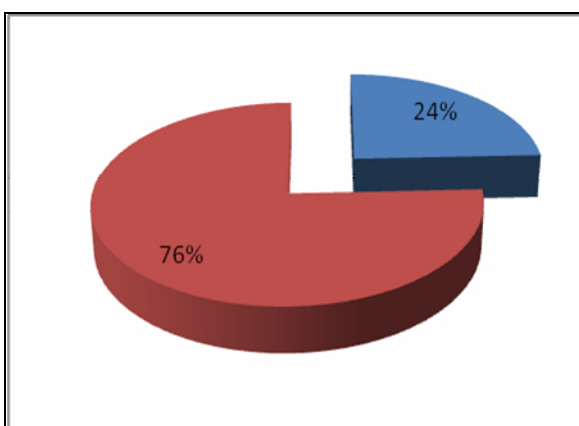


GRÁFICO 30 - Usuários que já acessaram o site da PBH- atendimento telefônico – jul 2007  
FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

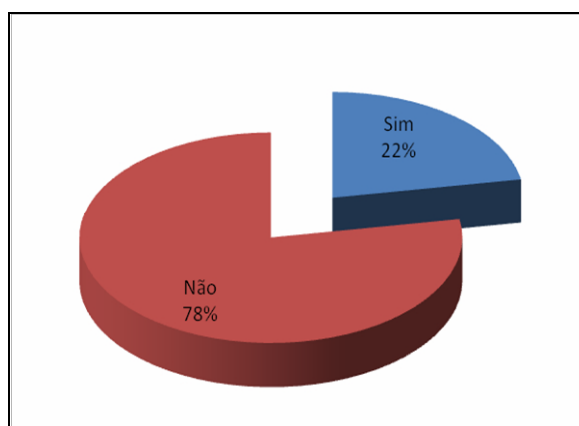


GRÁFICO 31 - Usuários que já acessaram o site da PBH - atendimento presencial – jul 2007  
FONTE: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

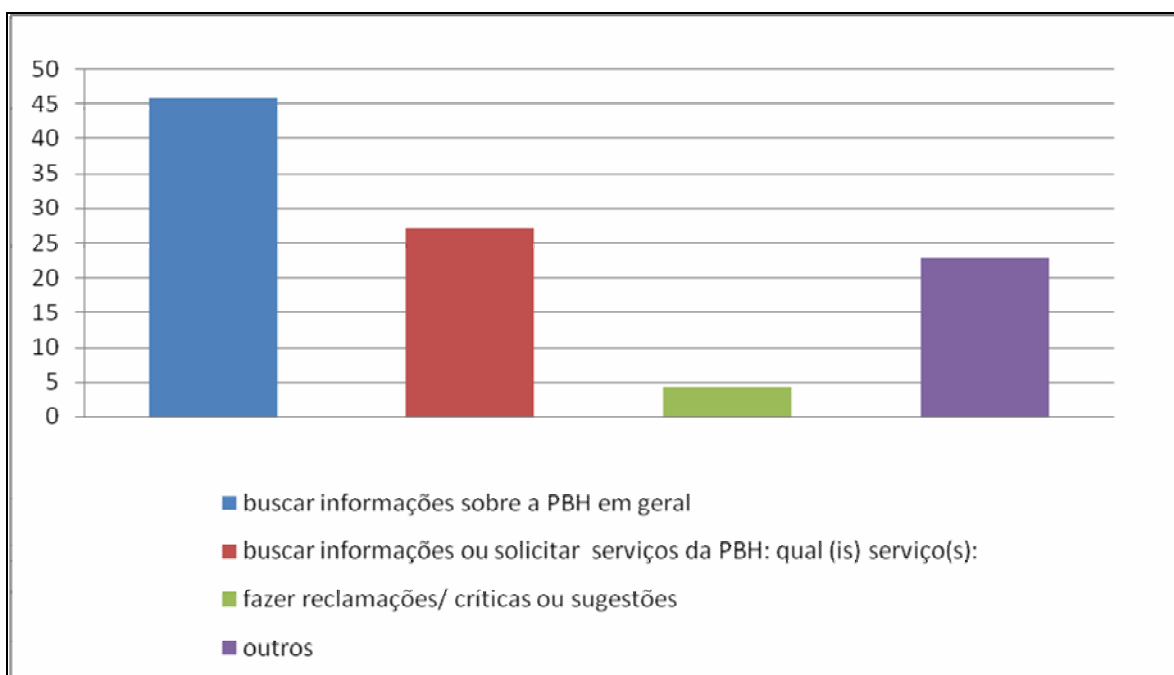


GRÁFICO 32 - Motivo de uso do site PBH (%) – atendimento telefônico – jun 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

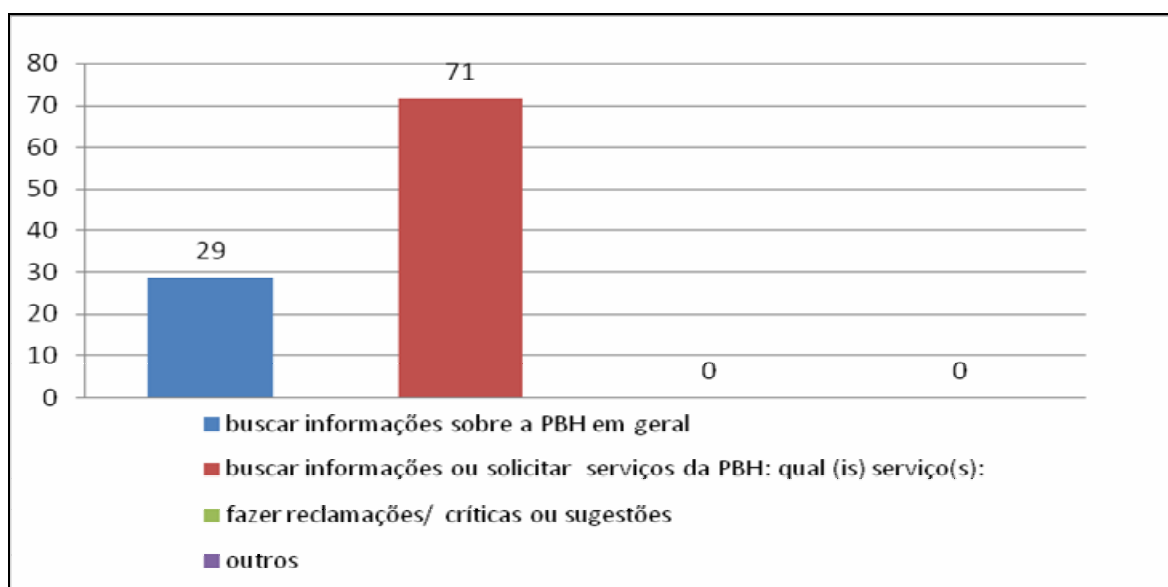


GRÁFICO 33 - Motivo de uso do site PBH (%) – atendimento presencial – jul 2007  
 Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

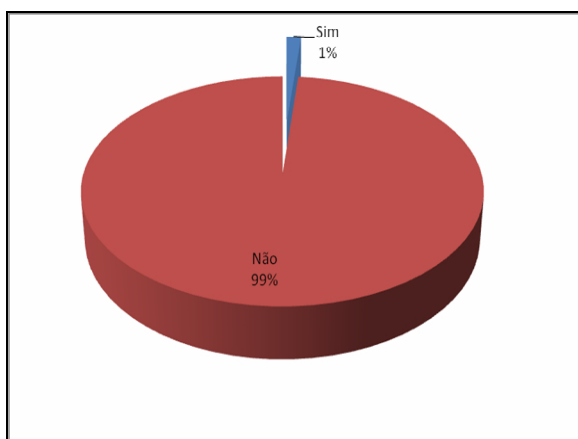


GRÁFICO 34 - Usuários que já acessaram o Sistema SAC-WEB no site PBH – atendimento telefônico – jun 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

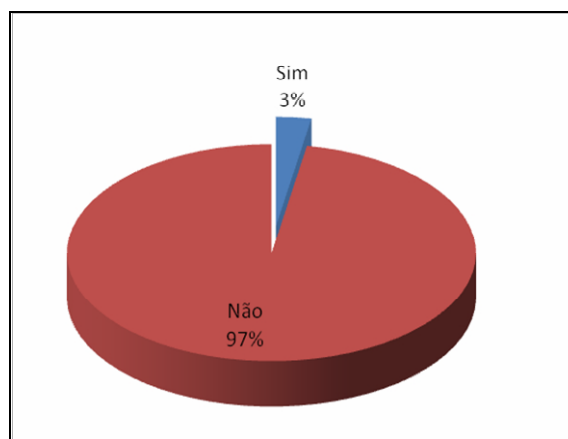


GRÁFICO 35 - Usuários que já acessaram o Sistema SAC-WEB no site PBH – atendimento presencial – jul 2007

Fonte: Dados de Pesquisa realizada pela autora da dissertação/2007

## 8 CONCLUSÃO

Nos dias atuais, para organizar, processar, armazenar e disponibilizar a informação, os indivíduos recorrem e aderem, cada vez mais, às modernas tecnologias da informação e comunicação, chamadas TIC. Nesse contexto, o uso da Internet vêm se incorporando à vida dos indivíduos de uma forma muito veloz. Pode-se dizer que a Internet já se popularizou na sociedade.

No entanto, apesar dos avanços que ocorrem a passos largos, há muitos desafios associados ao efetivo aproveitamento desse sistema de informação pela sociedade. Percebe-se que alguns desses desafios vêm desde o nascimento da Internet e vêm sendo superados, embora ainda não de forma satisfatória e ampla.

Como primeiro desafio, ter acesso ao equipamento, ao hardware, constitui-se uma primeira barreira a ser transposta. E, conforme apontado neste trabalho, já houve muito avanço nesse sentido, em comparação com alguns poucos anos atrás.

Uma segunda barreira é a conexão do computador à grande rede, o que merece uma atenção especial, pois, ainda é grande a quantidade de computadores que não estão conectados e o fator econômico envolvendo o custo da conexão ainda dificulta o acesso para boa parte dos cidadãos. Daí, surgem os pontos de acesso não residenciais, tais como o local de trabalho, a escola, as *lan houses* e outros. Há pontos de acesso gratuitos, mas ainda insipientes e, muitas vezes, pouco divulgados para a comunidade de interesse.

Há desafios que persistem, a exemplo da chamada exclusão digital, “digital divide”, que assola principalmente indivíduos em condições sociais mais precárias, e, dessa forma, funciona como um agravante dessa condição de exclusão social, o que também foi ressaltado neste trabalho. Contudo, mesmo se ainda existe uma massa de excluídos, existe, por outro lado, uma força mundial, envolvendo governos, ONG’s, sociedade civil, que atuam na superação desse desafio e, como resultado desse esforço alguns avanços já vêm sendo visualizados.

Há também desafios que, embora já existissem há muito tempo, parecem aflorar mais nessa era do *boom* informacional proporcionado pelas TIC. Há muito mais informações a serem processadas pelos indivíduos e há novas opções para acessá-las. Vive-se numa era informacional de avanços tecnológicos que impactam na relação do indivíduo com a informação e o conhecimento. É um mundo mais amplo, sem fronteiras, mais veloz, mais

moderno, proporcionado pelas próprias tecnologias da informação e comunicação. Daí, passa-se a ter problemas que não se tinha antes, por exemplo, saber lidar com esse volume maior de informações e os novos sistemas informacionais que lhe darão suporte. Nesse contexto, exige-se do indivíduo a habilidade e a agilidade de aprender e reaprender continuamente variados conteúdos e a um ritmo, muitas vezes, mais rápido que alguns conseguem acompanhar. A competência informacional, se referindo essa capacidade de lidar com a informação, com análise crítica, de modo a melhor escolher e tomar decisões, é desejável e muito recomendável, para se fazer uso efetivo dos benefícios da Internet.

Este trabalho traz o resultado de um estudo de caso utilizando uma amostra de serviço disponibilizado via web na Prefeitura de Belo Horizonte – o Sistema SAC-Web. Os resultados obtidos através dos dados coletados são válidos para esse universo estudado, com um determinado conjunto de variáveis, tais como: um tipo de serviço oferecido, um tipo de público alvo, um contexto social e, dessa forma, justificam-se algumas divergências de resultados comparados com outras pesquisas realizadas em contextos diversos. Por outro lado, também foram encontradas semelhanças com outros trabalhos, apontadas ao longo do texto desenvolvido. Foram conhecidas, para o caso em questão, informações a respeito do usuário dos serviços SAC até então desconhecidas pelos envolvidos: até que ponto pode-se dizer que o público alvo do SAC não tem acesso à Internet? Ele possui comportamento de resistência à tecnologia? Antes desta pesquisa, a resposta a essas questões seria completamente aleatória e, de um modo geral, conforme instigações anteriores, inclusive junto aos participantes da pesquisa, com bastante probabilidade de enganos.

Com base nos resultados encontrados, merecem destaques nesta conclusão as seguintes constatações:

- 1) de um modo geral, as análises entre as duas categorias, o atendimento telefônico e o atendimento presencial, apresentaram-se de forma distinta, justificando análises separadas e comparativas;
- 2) não foi observada relação entre o não uso da Internet e o sexo dos usuários;
- 3) considerando o grau de escolaridade dos usuários, o ensino médio prevalece para os dois públicos, do atendimento presencial e do atendimento telefônico. Observou-se a tendência a menor uso da Internet pelos participantes com escolaridade mais baixa;

- 4) Observou-se a tendência a menor uso da Internet pelos participantes com idade mais avançada, aspecto que também se observa em outros estudos encontrados na literatura;
- 5) o acesso feito por usuários do SAC, hoje, se dá por vários locais, tais como, na residência, em 1º lugar, o local de trabalho, em 2º lugar, e ainda, através de *lan houses*, ou casa de terceiros, também citados, embora com menor frequência. Esse resultado se assemelha aos obtidos em outras pesquisas relatadas na literatura. O uso de ponto de acesso público gratuito foi pouquíssimo mencionado pelos solicitantes do SAC, confirmando a constatação de que o município de Belo Horizonte carece de projetos mais robustos na área de inclusão digital, e que encontra-se numa situação menos favorável que aquela de outras capitais;
- 6) o índice de usuários que já utilizaram a Internet, de 64 %, tanto para o atendimento telefônico como para o presencial, foi mais otimista que aqueles apresentados por estatísticas oficiais realizadas com um público mais amplo. Acresce-se também que não houve indício de resistência ao uso da tecnologia, no caso em estudo, pois, mesmo os entrevistados que não possuem acesso, ou que não são usuários da Internet, informaram que poderiam fazer sua solicitação via Web. Portanto, o resultado demonstra que há potencial para crescimento do uso de serviços eletrônicos na Prefeitura, desde que se combatam os motivos potenciais de não uso. Dentre esses motivos, destacam-se a existência do equipamento com acesso à Internet e o treinamento no uso da Internet, conforme contemplado em diversos projetos espalhados pelo país. Ambas as possibilidades são viáveis de solução com a própria participação do governo, através de projetos de inclusão digital, conforme experiências mais bem sucedidas, em outras capitais;
- 7) o resultado também mostrou que aqueles que informaram nunca ter utilizado a Internet e/ ou que não fariam a solicitação via Internet apontaram a inexistência de computador com acesso à Internet como principal motivo para o não uso. É um resultado similar ao encontrado em várias outras pesquisas relatadas na literatura;
- 8) a falta de divulgação dos serviços via web apresentou um índice altíssimo, indicando ser esse um grande fator limitador ao uso do sistema via web. Mais de 80 % dos usuários não sabiam da disponibilidade do serviço via web. Essa questão também foi apresentada como gargalo em outras pesquisas realizadas,

conforme Van Dick et al. (2007), pesquisa realizada na Holanda, apresentada no último seminário de governo eletrônico realizado em setembro de 2007, na Alemanha. Os autores ressaltam a falta de informação sobre a disponibilidade dos serviços como a primeira razão para que o efetivo uso dos serviços eletrônicos esteja aquém do potencial uso.

Finalizada esta pesquisa, ficam várias questões pertinentes que não puderam ser desenvolvidas ou aprofundadas neste trabalho. Assim, como sugestões para trabalhos futuros, apresentam-se as seguintes indicações:

a) repetir essa pesquisa daqui a algum tempo, dentro de um ano, aproximadamente, comparando os resultados. Podem ocorrer mudanças, tanto no comportamento do usuário, devido à evolução do uso da Internet e sua popularização, quanto em decorrência da atuação dos gestores responsáveis pela disponibilização de serviços na Web. Há várias ações em andamento, nas diversas esferas governamentais, com a finalidade de aperfeiçoar os meios de disponibilização de serviços. Essas ações podem alterar os resultados futuros;

b) repetir essa mesma pesquisa para outros grupos de serviços da PBH, destacando o grupo de serviços da área social, o grupo de serviços urbanos, fazendários (IPTU, ISSQN, etc), dentre outros. Cada grupo de serviço pode trazer um resultado distinto, dado que seu perfil se diferencia daquele do SAC. O público do atendimento social, supõe-se que seja menos propenso a aderir a serviços via Internet, uma vez que se trata de um grupo carente economicamente, com menos acesso a recursos tecnológicos. Já o público do atendimento fazendário pode se apresentar de forma mais favorável à Internet. O público do SAC é mais diversificado, podendo haver uma variação maior do que o perfil social;

c) realizar um estudo de usabilidade do site PBH, com enfoque no SAC. Embora este trabalho não tenha resultado em evidências que indiquem problemas no site, deve-se levar em conta que um número efetivamente pequeno de usuários informou tê-lo acessado, ou seja, apenas 24 % para o atendimento telefônico e 21 % para o atendimento presencial. Dessa forma, as informações obtidas neste trabalho são insuficientes para se concluir que não há problemas de usabilidade no



sistema em questão. Em diagnóstico técnico interno na PBH, percebe-se que o site pode ser aperfeiçoado para melhor atender ao usuário;

d) realizar uma pesquisa mais profunda das características relacionadas a perfil do usuário, uma vez que, em decorrência da necessidade de maior objetividade no tempo de aplicação da entrevista para o público no atendimento telefônico, não foi possível nesta pesquisa.

Este trabalho não trouxe uma resposta única para o motivo do não uso da Internet no caso dos serviços SAC, mas trouxe sinais importantes para uma reflexão a respeito da temática envolvendo e-gov na atualidade. Espera-se que esse conteúdo possa contribuir para subsidiar um melhor entendimento do assunto e auxiliar na necessária superação dos desafios postos em prol da melhoria do aproveitamento dessa opção tecnológica de forma mais ampla e igualitária pela sociedade.

Por fim, também a título de contribuição, apresentam-se algumas considerações pertinentes ao contexto de uso das novas tecnologias da informação na prestação de serviços públicos, especialmente, em se tratando da disponibilização de serviços eletrônicos.

Conforme ressaltado na literatura, não há consenso a respeito da melhor postura a ser adotada com relação às decisões que precisam ser tomadas no contexto de governo eletrônico. Muitas dúvidas imperam entre responsáveis pela gestão da informação e tecnologia na esfera governamental, não só se tratando do contexto de países em desenvolvimento, mas também no caso de sociedades avançadas tecnologicamente. Alguns teóricos e representantes de governos defendem uma postura mais cautelosa, outros se posicionam mais favoráveis à uma postura de vanguarda. Permanece um impasse: por um lado, o governo tem diversos motivos para entrar na era digital, assim como os demais segmentos da sociedade e, por outro lado, existem os obstáculos a serem transpostos para que o uso da tecnologia seja efetivo.

Ressalta-se que a questão apresentada acima merece uma reflexão bem cuidadosa a respeito, para não se cair na armadilha de apoiar velhos chavões perpetuados ao longo de alguns anos, cujo contexto, na verdade, não condiz mais com a atualidade. A sociedade tem mudado de maneira muito dinâmica nos últimos tempos e esse dinamismo reflete no comportamento da população. Fatos novos vêm demonstrando um incremento na assimilação e no uso das tecnologias da informação pelos indivíduos, e esse

comportamento pode se expandir ainda mais no serviço público do que o constatado hoje. Conforme destacado neste trabalho, o uso atual de serviços eletrônicos está aquém do potencial que poderia já alcançar, de forma que é muito pertinente o aperfeiçoamento e a realização de estudos como este, que visa a busca dos motivos para essa diferença.

Por outro lado, em se tratando de governo, não se deve ter uma visão maniqueísta e insensível a possíveis limitações, pois, conforme discutido no capítulo 4, o governo tem um papel muito relevante nesse processo. Pode-se dizer que não se trata de um agente comum da sociedade. Os responsáveis por decisões em um órgão de governo têm um dever de ser agentes propulsores de avanços na sociedade sob sua jurisdição. Se seus liderados são excluídos, seja no contexto digital ou social, cabe-lhes uma responsabilidade e um desafio de promover a superação dessa condição sob pena de pagar um preço ainda maior. Afinal, a quem cabe o custo de projetos visando a superação da exclusão social? Um cidadão incluído no mundo digital se torna mais independente, ganha acesso a um mundo de informações, adquire maiores condições de se manter no mercado de trabalho, além de sentir-se mais bem inserido na sociedade. Ao passo que a exclusão digital pode aumentar a exclusão social.

Propõe-se, para a tomada de decisão nesse contexto, que o gestor público tenha um olhar cuidadoso sobre essa questão. Ainda são inegáveis os obstáculos a serem transpostos, mas o grau de qualidade e eficiência do governo na tomada de decisões determina, inclusive, sua posição na configuração da sociedade. Que posição se quer ocupar? Uma posição tímida satisfaz? Uma posição de destaque, um lugar melhor no *ranking* de boas práticas é almejado? Há uma meta?

Defende-se aqui uma postura de vanguarda com relação à disponibilização de serviços eletrônicos, porém, sem ignorar a existência das limitações existentes. Ao se tomar decisões, deve-se, paralelamente, adotar uma postura pró-ativa para a superação dessas limitações, conforme se vêem bons exemplos em andamento, embora ainda tímidos. Essa postura envolve o conhecimento real da situação, buscando melhores resultados futuros em prol de um aproveitamento mais amplo dos benefícios da tecnologia pela sociedade e pelo governo. E, considerando os resultados apresentados, o usuário está preparado para assumir novos papéis.

## REFERÊNCIAS

- ALLEN, B. *Information Tasks: toward a user-centered approach to information systems*. San Diego: Academic Press, 1996. 308 p.
- BACKUS, M. *E-Governance and Developing Countries: introduction and examples*. [S.l. : s.n], Abr 2001. n. 3.
- BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. Secretaria Municipal de Modernização Administrativa e de Informação – Gerência de Coordenação de Projetos. *Mapeamento das Centrais de Atendimento ao Cidadão da PBH*. Maio-2004.
- BENFICA, J; CARDOSO, A.M.P; FARIA, C. A. P. Sociedade da Informação: estratégia para uma 'Sociedade Mercadorizada'. *Revista Informática Pública*, Belo Horizonte, Ano 5, n. 2, maio de 2003, p.185-204.
- BERNES-LEE, T. *Information management: a proposal*. European Center For Nuclear Research(CERN), 1989. Disponível em: <<http://www.w3.org/History/1989/proposal.html>>. Acesso em: 05 mai. 2005.
- BIGLIASSI, R. *Governo eletrônico e teoria dos serviços públicos*. Brasília: Universidade de Brasília. 2002. Disponível em: <<http://www.cbeji.com.br/index.asp>> Acesso em 04 ago 2006.
- BRANSKI, R. M. *Localização de informação na Internet: características e formas de funcionamento dos mecanismos de busca*. Campinas: UNICAMP, 1998.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. *O Conceito de Informação*. ARIST, v. 37, 2003, p. 1-49.
- CARVALHO, A et al. *Indicadores de Qualidade e de Confiança de um Site*. In M. P. Alves & E. A. Machado (Ed.) *Actas das II Jornadas da Secção Portuguesa da ADMEE: A avaliação e a validação das competências em contextos escolares e profissionais*, Braga, Portugal: CIED, IEP, 2004.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. v. 1. 698 p.
- CHAUI, M. *Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas*. 10ª ed. São Paulo: Cortez, 2003. 309 p
- CHAPMAN et al. *Poverty and exclusion in rural Britain: the dynamics of low income and employment*, York: Joseph Rowntree Foundation/Arkleton Centre for Rural Development Research, 1998. Citado por PHIPPS, L. *O Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação*. *Revista Informática Pública*. Belo Horizonte, Ano 2, n. 1 - maio de 2002. P.97-144. Disponível em: [http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2\\_N1\\_sum.html](http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N1_sum.html). Acesso em: 05 mai 2006.
- CORREIA, A. M. R. *Information Literacy for active and effective citizenship*. jul. 2002, white paper prepared for Unesco, The U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic. Disponível em: <<http://www.nclis.gov/libinter/infoliticons&meet/papers/correia-fullpaper.pdf>>. Acesso em: 20 mai. 2005.

DASSO JUNIOR, A. E. *Centrais de serviços ao cidadão: por uma gestão democrática e participativa na prestação do serviço público*. In: VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, 8-11 Oct. 2002.

DEMO, P. *Metodologia Científica em Pesquisas Sociais*. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DUMONT, L.M.M. *O não usuário da informação esse ilustre desconhecido*. INTERCOM – SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – UERJ. Rio de Janeiro. 2005.

DUTTON, W.H. *Society on the line: Information politics in the digital age*. New York: Oxford University Press, 1999. Citado por FREY, K. *Governança Eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento*. Revista Informática Pública, Belo Horizonte, Ano 3, n. 1, maio de 2000. P.31-48.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. (org.) *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

FERRARI, E. N. B. *Benchmarking da implantação de centros de Teleserviços comunitários no Brasil*. 2003. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2003. 171 P.

FRANÇA, J. L.; VASCONCELLOS, A. C. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. 8. ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2007. 255 p.

FREY, K. *Governança Eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento*. *Revista Informática Pública*, Belo Horizonte, Ano 3, n. 1, maio de 2000. P. 31-48. Disponível em: <<http://www.unisantos.br/mestrado/gestao/egesta/artigos/24.pdf>>. Acesso em 20 mar 2007.

GIBSON, F. *Opportunities and obstacles in the information society: the older person's perspective*. Citado por PHIPPS, L. *O Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação*

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1994. 205 p.

GRONLUND, A; HATKKA, M; ASKA, A. *Inclusion in the E-Service Society: Investigating Administrative Literacy Requirements for Using E-Services*. In: Electronic Government 6th International Conference, EGOV 2007, 6th., 2007, Regensburg. Developing an E-Government Research Roadmap: Method and Example from E-GovRTD2020. Springer Berlin/ Regensburg: Ed. Springer Berlin, 2007. P. 216-227

GROTTI, D.; MUSETTI, A. *Teoria dos Serviços Públicos e sua Transformação*. In: SUNDFELD, Carlos Ari (coord.). *Direito Administrativo Econômico*. São Paulo: Malheiros Editores, 2000, p. 40-71.

JARDIM, J. M. *A Construção do E-Gov no Brasil: Configurações Político- Informativas*. In: V ENCONTRO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 2004, Salvador/Ba. Anais do V CINFOM. Instituto de Ciência de Informação/UFBA. 2004.CR-ROM.

JARDIM, J.M.; MARCONDES, C.H. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. *DataGramaZero–Revista de Ciência da Informação*, v.4 n.2, abr 2003. Disponível em: [http://dgz.org.br/abr03/Art\\_04.htm](http://dgz.org.br/abr03/Art_04.htm). Acesso em 18 out. 2006

LAVILLE, C.; DIONE, J.. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul Ltda. Ed UFMG, 1998. 340p.

LAWSON, G. *NetState: Creating electronic government*. London: Demos, 1998. 60 p. Disponível em: <<http://books.google.com>>. Acesso em 27 out. 2006

MACEDO, M. O futuro da Internet: qual o sentido da web. *ComCiência – Revista Eletrônica de Jornalismo Científico*, n. 31, abr. 2002. Disponível em <<http://www.comciencia.br/reportagens/framereport.htm>>. Acesso em 20 mai 2005.

MATTELART, A. *História da Sociedade da Informação*. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

MORAN, J. M. O ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. 2001. Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica. Campinas: Papyrus, 2000

MOREIRA, M. P. *Disseminação e democratização da informação: a experiência da Central RHAtende*. 1998. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais). Belo Horizonte, 1998. 203p.

MORIN, E. *Saberes globais e saberes locais*. Rio de Janeiro: Editora Garamond, 2000.

NIELSEN, J. *Projetando Websites*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2000. 416 p.

PARKINSON, M. *Combating social exclusion: lessons from area based programmes in Europe*. Joseph Rowntree Foundation Report, 1998. Citado por PHIPPS, L. *O Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação*. *Revista Informática Pública*. Belo Horizonte, Ano 2, n. 1 - maio de 2002. P.97-144. Disponível em: [http://http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2\\_N1\\_sum.html](http://http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N1_sum.html). Acesso em: 05 mai 2006.

PHIPPS, L. O Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação. *Revista Informática Pública*. Belo Horizonte, Ano 2, n. 1 - maio de 2002. P.97-144. Disponível em: [http://http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2\\_N1\\_sum.html](http://http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N1_sum.html). Acesso em: 05 mai 2006.

ROOM, G. (ed.). *Beyond the threshold: the measurement and analysis of social inclusion*. Citado por PHIPPS, L. *O Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação*. *Revista Informática Pública*. Ano 2, n. 1 - maio de 2002. P.97-144. Disponível em: [http://http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2\\_N1\\_sum.html](http://http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N1_sum.html). Acesso em: 05 mai 2006.

SÃO PAULO. *Reconstruindo valores públicos: Padrão Poupatempo em recomendações*. [texto Daniel Annenberg, Odete Gabriela Tomchinsky, Vera Lúcia Tokairim]. – São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2006. Vários colaboradores.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: Origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n1. p. 41-62, jan/jun. 1996.

SEPPALA, J. Serviços Municipais e Participação Cívica na Rede: A Cidade de Tampere, Finlândia. *Revista Informática Pública*, Belo Horizonte, Ano 3, n. 1 - maio de 2001. P.71- 77. Disponível em: < <http://www.ip.pbh.gov.br/sum0301.html>>. Acesso em 4 jun 2006.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. *Ciência da Informação*. Brasília, vol. 34, n° 2, p. 81-92, 2005.

SIMÕES, A.M; SILVA, E.S.. *Acesso à informação e inclusão digital - o perfil de quem incluir*. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2007.

SORJ, B. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SORJ, B.; GUEDES, L. E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos estud. - CEBRAP* [online], n. 72, Jul 2005. p. 101-117. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em 20 jul 2006.

TAKAHASHI, T. (org). *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*. Brasília, DF, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VAN DEURSEN, A. *Where to go in the near future: diverging perspective on online public service delivery*. In: ELECTRONIC GOVERNMENT 6TH INTERNATIONAL CONFERENCE, EGOV 2007, 6th., 2007, Regensburg. *Developing an E-Government Research Roadmap: Method and Example from E-GovRTD2020*. Springer Berlin/ Regensburg: Ed. Springer Berlin, 2007. P. 142-154.

VAN DICK, J. et al. *E-Services for citizens: The dutch usage case*. In: ELECTRONIC GOVERNMENT 6TH INTERNATIONAL CONFERENCE, EGOV 2007, 6th., 2007, Regensburg. *Developing an E-Government Research Roadmap: Method and Example from E-GovRTD2020*. Springer Berlin/ Regensburg: Ed. Springer Berlin, 2007. P. 155-166.

VAZ, J. C. *Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação*. Tese de Doutorado em Administração de Empresas Área de Concentração: Sistemas de Infomação – EAESP/Fundação Getúlio Vargas). 490 p.

São Paulo, 2003.

VAZ, J.C. Governança eletrônica: para onde é possível caminhar?. *Revista Pólis*, edição especial, 2005. Disponível em: <http://www.polis.org.br/artigos.asp>. Acesso em 20 jul 2006

VIANNA, I. O. A. *Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica*. São Paulo: E.P.U., 2001, 288 p.

WILHELM, A.G. *Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace*. New York: Routledge, 2000.

YIN, R. K. *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

## APÊNDICE A - Roteiro da entrevista aplicada aos gerentes de atendimento e atendentes

- 1 Na sua opinião, com base em sua experiência com o usuário, por que você acha que o usuário utiliza tão pouco a Internet para solicitar serviços?
2. Como você define o perfil do usuário desse serviço? (desta unidade de atendimento)
3. É fornecida alguma orientação a respeito da disponibilização dos Internet aos usuários?
4. Outros comentários.

## APÊNDICE B . Entrevista - Usuários do Sistema SAC

Nº da Solicitação: \_\_\_\_\_

Entrevista: Sistema de Atendimento ao Cidadão – Usuários do Sistema SAC-WEB-Prefeitura Municipal de Belo Horizonte

Data: \_\_\_\_\_

Unidade: \_\_\_\_\_

Tipo de atendimento:                    ( ) A. presencial                    ( ) B. telefônico

### 1. Identificação do respondente

1.1) Sexo: ( ) a. Feminino ( ) b. Masculino

### 1.2) Escolaridade:

- ( ) a. analfabeto
- ( ) b. sabe ler e/ou escrever, mas nunca freqüentou a escola
- ( ) c. ensino fundamental incompleto (antigo ginásio ou primeiro grau)
- ( ) d. ensino fundamental completo (antigo ginásio ou primeiro grau)
- ( ) e. ensino médio incompleto (antigo colegial ou 2º grau)
- ( ) f. ensino médio completo (antigo colegial ou 2º grau)
- ( ) g. ensino superior incompleto
- ( ) h. ensino superior completo
- ( ) i. pós-graduação

### 1.3) Em qual faixa etária você se enquadra?

- ( ) a. abaixo de 18 anos
- ( ) b. 19 a 30 anos
- ( ) c. 31 a 40 anos
- ( ) d. 41 a 50 anos
- ( ) e. 51 a 60 anos
- ( ) f. acima de 60 anos

### 2) Como obteve informação sobre onde solicitar o serviço?

- ( ) a. ligando ou comparecendo em uma Gerência Regional de Atendimento - GEATEND
- ( ) b. ligando ou comparecendo a alguma outra unidade da PBH
- ( ) c. através do telefone de informações da PBH - 156
- ( ) d. através da Internet
- ( ) e. através de amigo ou vizinho
- ( ) f. através de mídia (jornal, TV ou Rádio)
- ( ) g. através de agente/servidor a serviço da PBH nas ruas, residência ou estabelecimentos (especifique área. Ex. agente de saúde, fiscal): \_\_\_\_\_
- ( ) h. outros (especifique): \_\_\_\_\_

Obs.: Esta pergunta admite mais de uma opção.



3) Você tem conhecimento de que você poderia ter realizado sua solicitação de serviço via Internet?

a. Sim  b. Não

4) Você possui acesso à Internet?

a. Sim  b. Não  c. desconhece

5) De qual(is) local(is) você acessa ou poderia acessar a Internet? Responder apenas se respondeu sim à pergunta anterior.

a. própria residência

b. local de trabalho

c. casa de terceiros

d. ponto de acesso público gratuito

e. lan houses

f. outro local (informe): \_\_\_\_\_

Obs.: Esta pergunta admite mais de uma opção.

6) Você utiliza ou já utilizou a Internet?

a. Sim  b. Não

7) Com qual (is) objetivo(s) você utiliza ou já utilizou a Internet? Responder apenas se respondeu sim à pergunta anterior.

a. enviar e receber mensagens pelo correio eletrônico

b. participar de salas de bate-papo

c. buscar informações, trabalhos escolares ou pesquisas

d. lazer/entretenimento

e. fazer compras

f. outros. Quais? \_\_\_\_\_

Obs.: Esta pergunta admite mais de uma opção.

8) Você faria a solicitação desse serviço pela Internet?

a. Sim  b. Não

9) Se não faria a solicitação desse serviço pela Internet, qual o motivo? Responder apenas se respondeu não à pergunta anterior.

a. não possui acesso a computador com internet

b. não sabe utilizar a Internet

c. não confia na Internet

d. não confia no site da PBH

e. prefere falar com um ser humano

( ) f. outro motivo (especifique): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Obs.: Esta pergunta admite mais de uma opção.

10) Você já entrou no site da PBH?

( ) a. Sim ( ) b. Não

11) Se sim, com qual objetivo? Responder apenas se respondeu sim à pergunta anterior.

- ( ) a. buscar informações sobre a PBH em geral  
( ) b. buscar informações ou solicitar serviços da PBH: qual (is) serviço(s):  
( ) c. fazer reclamações/ críticas ou sugestões  
( ) d. outros. Especifique: \_\_\_\_\_

Obs.: Esta pergunta admite mais de uma opção.

12) Encontrou alguma dificuldade na utilização do site da PBH? Responder apenas se respondeu sim à pergunta nº 10.

( ) a. Sim. Quais? ( ) b. Não

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13) Você já acessou o Sistema SAC-WEB no site PBH?

( ) a. Sim ( ) b. Não

14) Encontrou alguma dificuldade na utilização Sistema SAC-WEB no site PBH? Responder apenas se respondeu sim à pergunta nº 13.

( ) a. Sim. Quais? ( ) b. Não

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Visto do Entrevistador

## ANEXO A

## Serviços disponibilizados no Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC)

LISTA DE SERVIÇOS		INTERNET
1	Animais - exame de leishmaniose canina	NÃO
2	Áreas de risco - solicitação de vistorias	NÃO
3	Arquitetura e Engenharia - assistência técnica conveniada	NÃO
4	Arquitetura e Engenharia pública gratuita - assessoria técnica em vilas e favelas	NÃO
5	Arquitetura e Eng. Pública Onerosa – proj. de edificações em Zeis regularizadas	NÃO
6	Arquitetura e Engenharia Pública - regularização gratuita	NÃO
7	Autorização para supressão, poda e transplântio de árvores em áreas de domínio privado ou em áreas públicas não municipais	NÃO
8	Construção de meio-fio	SIM
9	Construção de sarjeta	SIM
10	Consulta aos dados das plantas de loteamentos aprovados	NÃO
11	Contenção de encostas	SIM
12	Controle de animais peçonhentos: escorpiões, aranhas, lacraias, cobras, lagartas	SIM
13	Controle de roedores	SIM
14	Controle de vetores: carrapatos, percevejos, pulgas, barbeiros, caramujos, piolhos de pombos	SIM
15	Desobstrução de vias públicas	SIM
16	Dragagem / Desobstrução de córregos	SIM
17	Drenagem - implantação de rede pluvial	SIM
18	Emissão de certidão de denominação de logradouro	NÃO
19	Esgoto - manutenção de rede	SIM
20	Eventos em via pública - autorização	NÃO
21	Extensão de rede elétrica e iluminação pública	SIM
22	Fiscalização de anúncios	SIM
23	Fiscalização de aparelhos de transporte	SIM
24	Fiscalização de atividades econômicas	SIM
25	Fiscalização de construção e conservação de muro frontal em lotes vagos	SIM
26	Fiscalização de construção e conservação de passeio	SIM
27	Fiscalização de invasão em logradouros e áreas públicas municipais	SIM
28	Fiscalização de lote vago sem capina	SIM
29	Fiscalização de obras	SIM
30	Fiscalização de ocupação de logradouros públicos	SIM
31	Fiscalização sanitária	SIM
32	Limpeza e desobstrução de boca-de-lobo/bueiro	SIM
33	Manutenção de meio-fio	SIM
34	Manutenção de passarelas	SIM
35	Manutenção de praças, canteiros e áreas verdes	SIM
36	Manutenção de sarjeta	SIM
37	Melhoria de iluminação pública	SIM
38	Patrolamento de via pública	SIM
39	Pavimentação em via pública	SIM
40	Plantio de mudas de árvores em áreas públicas	SIM
41	Prevenção e controle de focos do mosquito transmissor do dengue	SIM
42	Recapeamento asfáltico	SIM
43	Recolhimento de troncos/galhos caídos	SIM
44	Recurso para supressão, poda e transplântio de árvore	NÃO
45	Remoção de poste	SIM
46	Resposta a medida judicial de acesso a imóvel particular para controle de dengue	NÃO
47	Retirada de lixo depositado irregularmente em via pública	SIM
48	Substituição de grelha, quadro e/ou cantoneira de boca-de-lobo	SIM
49	Supressão, poda ou transplântio de árvores em áreas públicas municipais	SIM
50	Tapa-buraco	NÃO
51	Vistoria técnica de plantio para fins de Baixa e Habite-se	SIM

Fonte: Gerência de Coordenação de Projetos/ SMATI - 2007