

**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI – UFSJ**

**NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – UFSJ**

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO APLICADA À  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**CLÁUDIO DANYS MOREIRA**

**SÃO JOÃO DEL REI 2018**

## **RESUMO**

Este trabalho de pesquisa tem por objetivo abordar os benefícios das inovações utilizadas pela Administração Pública, através da Tecnologia da Informação e Comunicação, no desenvolvimento de ferramentas que trouxeram melhorias na prestação de serviços ao cidadão e sua influência na gestão pública, com seu impacto na eficiência administrativa, assim como também na gestão da informação e no modelo de governo eletrônico, onde foram abordados os benefícios do modelo de Gestão Participativa. Objetiva também verificar os benefícios no auxílio aos municípios, assim como os demais entes federativos, na busca por alcançar as diretrizes a eficiência na gestão pública e a inclusão digital da população. A metodologia utilizada foi qualitativo descritiva, que possibilita a contemplação e a análise das opiniões conceituais e que definem os assuntos abordados, conforme os autores citados e referenciados. A pesquisa considerou as opiniões de diversos autores, acadêmicos e estudiosos. Concluiu-se que a Tecnologia da Informação e Comunicação tem sido de grande importância na Administração Pública, com maior inclusão social e participação populacional na fiscalização e gestão dos recursos, assim como uma maior abrangência e facilidade de acesso aos serviços prestados pelo poder público, como na utilização do modelo de Gestão Participativa.

Palavras-chave: Tecnologia. Informação. Comunicação. Administração Pública

## INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda as evoluções tecnológicas e as conseqüentes inovações através da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que podem ser utilizadas na desburocratização da Administração Pública, onde destacamos o modelo de Gestão Participativa adotado pela Prefeitura de Belo Horizonte – MG.

Diante desse contexto, observa-se que a Tecnologia da Informação e Comunicação surge com o objetivo de unificar algumas ciências tecnológicas, e que juntas, poderiam trazer maiores benefícios para a sociedade.

Quando se avalia o uso destas inovações na prestação de serviços públicos, verificamos que algumas delas já vem sendo utilizadas mesmo com as deficiências impostas pela burocracia e a morosidade, inerentes ao setor público.

E com o aumento dos dados e informações disponíveis e processados no serviço público, além da influência destas inovações tecnológicas nas transformações sociais e da inegável necessidade de interconexão entre os inúmeros sistemas e programas de computador oriundos dos primórdios da informática no país utilizada pelo governo, muitos deles dedicados a setores e instituições específicos, tornou-se imprescindível a modernização da máquina pública.

Outro fator bastante preponderante na sociedade brasileira atual é a demanda por transparência dos atos e dos gastos públicos, onde o Estado tem a responsabilidade constitucional de disponibilizar e facilitar o acesso à informações de natureza pública para que todo cidadão. Este pode fazer uso de forma individual ou organizado coletivamente, salvo às que são reservadas algum grau de sigilo, além das informações de interesse de toda a sociedade.

Tais direitos são garantidos no ordenamento jurídico brasileiro, expressa ou implicitamente, inclusive em artigos da Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988), dentro das limitações e conformidades legais pertinentes.

Utilizando os recursos da TIC, os governos federal, estaduais, distrital e municipais inauguraram seus portais governamentais, o que trouxe grande fortalecimento à democracia no país.

Nos municípios, informações nas áreas da educação, saúde, transporte público e segurança pública têm facilitado a vida da população, além de parcerias que são feitas entre municípios limítrofes, que compartilham dados e estatísticas com elevado grau de importância nas tomadas de decisões, na formação de consórcios públicos e na gestão estratégica, principalmente em situações de risco social.

O uso de portais na internet onde a população tem acesso às informações pessoais, coletivas e públicas, agregado à tecnologia e mobilidade das telecomunicações são um excelente exemplo de utilização da TIC na busca por eficiência no setor público.

Outras ferramentas da TIC, que também podem exemplificar melhorias na prestação de serviços públicos, e que auxiliaram o Estado, em todas as suas esferas e poderes, na busca por alcançar suas diretrizes, além dos princípios fundamentais da publicidade e da eficiência na gestão pública, são os bancos de dados.

Estes permitem que todos os entes da federação, em seus mais diversos órgãos e entidades públicas ou ligadas ao setor público, o cadastramento e o compartilhamento de informações relevantes para o desempenho das atividades de cada ente, inclusive possibilitando aos setores estratégicos e táticos da administração pública, atuar com maior efetividade, com tomada de decisões através do conhecimento obtido de dados e informações estatísticas.

Diante desse contexto, o presente estudo objetiva analisar os pareceres de alguns autores, entre eles, autoridades, acadêmicos e estudiosos do assunto, como também analisar alguns desses instrumentos, como os portais eletrônicos de algumas prefeituras e outras instituições públicas municipais, que visam possibilitar maior acessibilidade a muitos serviços oferecidos pelo poder público.

Ainda de forma mais específica, serão analisados também alguns benefícios diretos ao cidadão, inclusive abordando a inclusão digital da Tecnologia da Informação e Comunicação, a possibilidade do uso de ferramentas de educação e capacitação profissionais, além da participação do cidadão comum na gestão participativa do município, garantindo mais cidadania à população.

# **1. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

## **1.1. A Evolução da Tecnologia da Informação no Brasil**

A gestão dos dados capturados e seu processamento, com sistema de informação, tendo por base o computador, dividindo os elementos em tangíveis e intangíveis, onde hardware e software, juntamente às telecomunicações, às pessoas e procedimentos, compõem o processo laboral das informações e agentes diretamente envolvidos. Resultando assim, na Tecnologia da Informação e Comunicação, com maior abrangência que cada uma destas isoladamente (STAIR, 1998).

Isso por que a TIC, ampliou largamente as possibilidades de gestão e de controle das linhas produtivas institucionais, integrando setores e departamentos, automatizando processos e inovando no desenvolvimento de produtos e serviços, além de ter reduzido os custos operacionais e a ocorrência de erros em todos os processos existentes nas corporações (STAIR, 1998).

## **1.2. Acompanhando a TIC no Brasil**

Com a intensificação da modernização do setor público, assim como também do Estado, a reforma da gestão pública surgiu como ferramenta para melhoria dos serviços públicos, pautado no desenvolvimento de princípios de gestão que visavam os resultados e a eficiência (BEHN, 1988).

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, o Estado brasileiro assumiu uma função de Estado gerencial, onde exigiu mais transparência e eficiência. Isso também permitiu a redução da corrupção e uma maior solidificação da democracia no país. Assim, o cidadão passou a ter acesso a mais informações de seu interesse individual e coletivo, como também em relação ao governo, ampliando a participação gestora e fiscalizadora da sociedade na administração pública (BRESSER-PEREIRA, 2006).

Segundo Agune e Carlos (2005), a TIC foi o instrumento facilitador, que viabilizou o aprimoramento e a modernização da gestão pública, evoluindo para o sistema de E-Gov, ou Governo Eletrônico. Isto é o resultado da modernização na Gestão Pública, acompanhada da Tecnologia da Informação e Comunicação, que obteve maior relevância no final do século passado.

No Brasil, a informatização do setor público e a implantação do governo eletrônico desenvolveram-se praticamente juntos, tendo princípio no setor financeiro, iniciando no processamento de dados e informações no setor fiscal, gerindo receitas e despesas governamentais, que posteriormente evoluiu para a prestação de serviços a população (AGUNE; CARLOS, 2005).

Segundo Diniz (2005), presidente do Instituto CONIP – Conhecimento, Inovação e Práticas de TI na Gestão Pública, o Congresso de Informática Pública tem acompanhado a evolução das tecnologias e ciência, dentro das necessidades e possibilidades demandadas no setor público, e por sua vez, tem auxiliado o Estado através de fóruns, debates, palestras e estudos, a aplicar aos mais variados serviços e produtos, oriundos da implantação da Tecnologia da Informação e Comunicação no setor público.

Para Diniz (2005), o setor público segue uma trajetória semelhante à trajetória do setor privado, onde a informática tem auxiliado principalmente a administração pública, nos setores de tributação e gestão financeira, dos governos federal, estaduais e municipais, em todos os poderes, tanto na administração direta, quanto nas entidades da administração indireta e organizações do terceiro setor.

### **1.3. Democratizando o Acesso à Informação**

Segundo o site da Câmara dos Deputados, a Democracia Eletrônica ou E-DEMOCRACIA é um instrumento democrático utilizado no Sistema de Governo Eletrônico, que vislumbra difundir através da Internet, o incentivo à participação do cidadão no debate de assuntos de relevante importância para a nação. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2013)

A participação ativa da sociedade nas discussões relacionadas à proposições de novas leis colabora grandemente para que novas políticas públicas, com temas mais voltados para a realidade social, sejam formulados e discutidos (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2013).

Em uma história relativamente mais recente, uma gama maior de utilizações tem sido gradativamente implantada na prestação de serviços à população, o que tem permitido uma maior democratização no país, visto que a grande maioria dos cidadãos brasileiros nos dias atuais possuem dispositivos

com acesso à internet e à maior parte dos serviços disponibilizados pelo Estado (PEREIRA; SILVA, 2010).

Com a evolução tecnológica e a popularização de dispositivos como smartphones, tablets e computadores, além da baixa nos custos para conexões à internet, o Estado pode vislumbrar cada vez mais, o aumento da disponibilidade dos serviços prestados, redução dos custos, ampliação da abrangência populacional e a eficiência nos serviços prestados (PEREIRA; SILVA, 2010).

### **1.3.1. Inclusão Digital**

No processo de aprendizagem, segundo Passerino (2001), a TIC tem papel fundamental, na utilização como recursos para o conhecimento, que provêm aos estudantes e professores, a possibilidade de elaborarem delineações do mundo individual e coletivamente.

Políticas públicas de inclusão digital, programas educacionais e de alfabetização digital, descentralização e desconcentração administrativa e projetos de incentivo a pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico são algumas das áreas do setor público que podem ser mais beneficiados com a evolução da TIC (POSSAMAI, 2011).

A existência de um esforço governamental em implantar a governança eletrônica no país, em todas as suas esferas, tornar-se-ia vã, se não fosse considerado o fato desafiador de preparar uma sociedade para vivenciar a governança eletrônica na prática (RUEDIGER, 2002).

Segundo Ruediger (2002) A governança eletrônica exige do poder público, a disponibilização de serviços de banda larga de qualidade e grande abrangência, capacitação para inclusão social e digital, programas de alfabetização regular e digital, disponibilização de centros de prestação de serviços digitais, divulgação em programas publicitários de nível nacional que incentivam ao uso dos serviços disponibilizados pelos entes federativos, entre outros.

A inclusão digital é uma das maiores demandas no setor público, onde muitos cidadãos têm contado com centros concentradores de serviços digitais,

disponibilizados pelo poder público, como o acesso à internet. (RUEDIGER, 2002)

Para Akutsu; Pinho (2002), um novo canal entre o poder público e a sociedade, pode ser encontrado através da TIC, onde novos serviços podem ser ofertados, facilitação nos processos de descentralização, maior eficiência na gestão dos recursos públicos, ampliando a eficiência governamental.

O sucesso pode ser alcançado se cada cidadão tiver acesso a recursos de informática e de telecomunicações, juntamente a capacitação intelectual no mundo digital, que lhe permitam receber, elaborar e transmitir informação e usufruir de serviços eletrônicos disponíveis. (AKUTSU; PINHO, 2002)

(re)construir conhecimentos, expressar-se criativa e apropriadamente e produzir e gerar informações são capacidades que qualquer ser humano pode desenvolver, com ou sem as TIC. No entanto, essas tecnologias potencializam essas capacidades e abrem espaço para o surgimento de outras (BONILLA, 2001, pg. 07)

Para o Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI (2011), cerca de 41,0% da população brasileira tem acesso à Internet, sendo que 27% desta fatia da população possuem acesso em seu próprio domicílio. Assim, todo o empenho em programas de inclusão digital caracteriza-se não somente pelo processo de inclusão de cada cidadão no mundo digital, mas há um esforço para que haja sustentabilidade neste processo.

Desafios como incluir municípios afastados ou muito pequenos também estão na pauta do governo, quando este desenvolve um conjunto de ações que visam incluir, através da elaboração de programas e da modernização institucional, como os programas geridos pelo Ministério das Cidades, que coordena o Programa Nacional de Capacitação das Cidades – PNCC (CGI, 2011).

A ANATEL exibiu alguns dados informando que, no Brasil, a telefonia móvel expandiu de 7,3 milhões em 1998 para 169,6 milhões em 2009 e que atualmente há cerca de 240 milhões de telefones celulares, dentre os quais 19 milhões são smartphones. (ANATEL, 2010)



#### **1.4. Utilizando as Tecnologias**

Segundo Ortolani (2005), a utilização eficiente das tecnologias disponíveis, tanto no setor privado, quanto no setor público, definirá o sucesso das organizações em relação aos objetivos e metas almejados por estas. Isto tem proporcionado às organizações uma melhoria considerável na qualidade de seus respectivos serviços e produtos, além de inovar na gestão dos recursos e no modo de como estas organizações, se relacionam com o mercado consumidor de seus serviços e produtos, em si tratando do setor privado.

Pode-se dizer que o mesmo, também acontece no setor público, onde a tecnologia também proporciona um melhor relacionamento entre o Estado e a sociedade, em toda a sua complexidade, nos mais diversos setores. De uma maneira geral, isso acontece tanto nos grupos majoritários, que demandam serviços comuns, quanto de minorias com necessidades específicas. (ORTOLANI, 2005)

Existem diferentes nichos de uso das tecnologias inseridas dentro da TIC, voltados para necessidades específicas dentro na administração pública (SNELLEN, 2002). A grande diferença entre os setores público e privado no uso da TIC seria o principal beneficiado na relação, onde o setor privado claramente busca melhorar sua competitividade no mercado, tanto na organização estrutural e de processos internos, quanto na rapidez e nas facilidades proporcionadas ao mercado consumidor, atraindo e fidelizando seus clientes. (ORTOLANI, 2005)

Para Rezende (2013), o setor público por sua vez, tem objetivos praticamente opostos, onde não é buscada a competitividade comercial e sim a social, visto que as metas do Estado tem por princípio, a supremacia do interesse público. O que significa que atender aos anseios populacionais é o objetivo principal do Estado.

Na administração pública, a tecnologia deve proporcionar aumento da eficácia na organização, melhorias estruturais e de comunicação, além da desburocratização nos processos e serviços prestados. A informação e sua gestão dentro das organizações públicas são vitais para o bom funcionamento de cada uma destas, e por consequência, de todo Estado. (ORTOLANI, 2005)

Segundo Snellen (2002), alguns grupos de tecnologias específicas utilizadas, tanto da gestão pública como no setor privado, podem ser

identificados como: banco de dados, suporte à decisão, comunicação e trabalho grupal, identificação e rastreamento, automação e multimídia.

## **2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GOVERNO ELETRÔNICO**

A evolução tecnológica, que se tornou um agente de transformação e modernização na gestão governamental, trouxe também outros desafios, que demandaram muita discussão, planejamento e investimentos. (GOUVEIA; RANITO, 2004)

Um destes desafios veio a ser a informação útil e sua gestão. E inseridos neste desafio estão infindáveis questionamentos, como por exemplo: (GOUVEIA; RANITO, 2004)

- Como armazenar a quantidade exorbitante de informações, coletadas a todo instante nas atividades inerentes às relações intrínsecas administrativas do poder público e deste para com a sociedade, em todas as suas esferas e em todos os seus poderes, tanto da administração direta quanto na indireta?
- Como filtrar as informações que realmente importam ao Estado?
- E mesmo após a aplicação dos filtros, como gerir a imensa quantidade de informação restante, de maneira inteligente e com baixos custos?
- Como transformar toda esta informação em conhecimento e aplicar tal conhecimento na Administração Pública?

Esta transformação atingiu tão grande proporção, que se pode afirmar que pelo modo como tem afetado também as relações humanas e a interação do homem com as tecnologias, um mundo paralelo surgiu e está revolucionando a percepção humana e o comportamento coletivo. (DINIZ et al., 2009)

Isto também tem afetado as organizações públicas em todo o mundo, onde o reconhecimento relacionado à importância da informação para o serviço público e as transformações sociais e culturais em relação ao novo perfil do cidadão, frente à evolução tecnológica, tem levado o Estado a modernizar-se, possibilitando o surgimento de instrumentos governamentais de gestão mais abrangentes e modernos, como o e-GOV, sigla que identifica o Governo Eletrônico. (DINIZ et al., 2009)

Pode-se com isso fazer uma relação direta ao Governo Eletrônico, ou simplesmente e-Gov, que tem proporcionado à Administração Pública uma maior transparência perante a sociedade e uma maior efetividade na gestão dos recursos escassos. (PEREZ, 2004)

Este papel, desempenhado pela administração pública através do Governo Eletrônico, em especial na prestação dos serviços públicos, está diretamente ligado às transformações sociais e culturais iniciadas na segunda metade do último século e intensificadas após a popularização da internet a partir do ano de 2005. (PEREZ, 2004)

Para Tenório; Rozenber (1997) as relações de interesse e poder apenas são possíveis com a participação consciente, que segundo Demo (1991: 35) não pode ser forçada nem aceita como donativo. Entender a importância desta consciência, legitima as regras para seu exercício.

Segundo informações no site da Prefeitura de Belo Horizonte (2018), o Orçamento Participativo – OP tem sido de grande importância na democratização das políticas públicas e no aumento participativo popular. Dividido nas modalidades – OP Digital, OP Regional, OP Habitação e OP da Criança e do Adolescente, desde de seu início já investiu mais de 2,4 bilhões de reais, tendo sido escolhidas até março de 2016, 1652 obras e executadas 1215, onde houve mais de um milhão de participações de cidadãos.

O OP Digital, segundo o site da Prefeitura de Belo Horizonte (2018), criado no ano de 2006, já passou por quatro edições e conta com mais de setecentas mil participações.

A empresa pública PRODABEL (2017) publicou em seu site no ano de 2017, algumas das políticas públicas desenvolvidas pela Prefeitura de Belo Horizonte, em cooperação. Objetivando principalmente a inclusão digital da população, os programas desenvolvidos pela instituição tiveram a participação de pessoas de variadas localizações e faixas etárias, como iniciação no mundo da informática.

Outros programas também tem obtido sucesso desde então, como o curso “Formação e Vivência em Informática para Jovens”, com objetivo de capacitar jovens de comunidades de Belo Horizonte, para atuação na monitoria de outros (PRODABEL, 2017).

Uma ação voltada para o empreendedorismo, em parceria com o SEBRAE, busca capacitar micro e pequenos empreendedores no uso dos recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação em seus negócios, como apoio (PRODABEL, 2017).

Em uma matéria apresentada no site do SERPRO (2001), no que se refere aos serviços públicos, o Estado tem se preocupado em aplicar o desenvolvimento de novos serviços, tanto com objetivos sociais quanto com objetivos econômicos e financeiros, no âmbito do desenvolvimento do capital intelectual, utilizando de recursos oriundos do desenvolvimento tecnológico na disponibilização da informação e dos serviços públicos e na expansão dos meios de acesso, tanto para acesso do cidadão comum como nas atividades internas da administração, em toda a sua variância e complexidade operacional.

Segundo a matéria, a gestão do conhecimento tem proporcionado às organizações, pública e privadas, uma nova visão dos recursos existentes e tem criado um alerta em relação à eficiência, tendo por base o conhecimento. (SERPRO, 2001).

Segundo o Portal Governo Eletrônico do governo federal, o Governo Eletrônico é composto de programas que utilizam das modernas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), com a finalidade de democratizar o acesso à informação, ampliando as possibilidades de discussão e dinamizando a prestação dos serviços públicos, focando na eficiência e na efetividade das funções governamentais. (BRASIL, 2000) Segundo o Portal [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br), três diretrizes de atuação são consideradas fundamentais: (BRASIL, 2000)

- ✓ Junto ao cidadão;
- ✓ Na melhoria da sua própria gestão interna;
- ✓ Na integração com parceiros e fornecedores.

A esta nova modelagem de democracia damos o nome de e-Democracia, que é a expansão do e-Gov, sendo que é um modelo tecnológico utilizado com o objetivo de atingir a e-Democracia (DENHARDT, 2003).

Segundo Denhardt (2003), o novo serviço público é uma alternativa para a nova gestão da coisa pública, sendo este proposto como um modelo que teve sua inspiração na teoria política democrática, onde administrados e administradores se conectam, permitindo algumas abordagens alternativas à

gestão pública e ao modelo organizacional e estrutural da administração pública.

Segundo Polizelli; Ozaki (2008) pode-se conceituar governo eletrônico como a prestação de vasta variedade de serviços à sociedade, de forma mais sofisticada e com maior interação, objetivando a modernização da gestão pública, com políticas públicas universais.

Já segundo Vidigal (2005), a Administração Pública Eletrônica é caracterizada por usar uma gama variada de tecnologias, visando melhorar e ampliar a comunicação e por consequência, os serviços ofertados ao cidadão, ampliando significativamente a eficiência e a eficácia da gestão pública, de forma a incrementar a transparência do poder público e de suas ações, além da transparência que também deve existir, no relacionamento construído entre o cidadão comum nas suas relações administrativas com o Estado.

Assim, o Estado assumiria um papel fundamental na motivação e no encorajamento na atuação fiscalizadora e de controle do cidadão, frente aos serviços prestados e à utilização dos recursos públicos. Isso também afetaria diretamente a democratização dos serviços públicos na forma eletrônica e digital, estimulando a cidadania e efetividade dos princípios indisponibilidade do interesse público e da soberania popular. (VIDIGAL, 2005)

A primeira é a relação existente entre governos ou internos a um determinado governo, conhecida como G2G (*Government to Government*). (FERNANDES, 2000)

A segunda é a relação existente entre governos e fornecedores, conhecida como G2B (*Government to Business*). (FERNANDES, 2000)

E a terceira vertente é a existente entre governos e cidadãos, conhecida como G2C (*Government to Citizen*). (FERNANDES, 2000)

## **Análise dos Resultados**

Concluídas as devidas análises em relação às transformações proporcionadas pela Tecnologia da Informação e Comunicação, e sabendo que sua adoção abrange todas as suas esferas e poderes do Estado, resta saber se houve melhoria na gestão pública municipal e na vida do cidadão.

Após o comparativo efetuado das informações coletadas neste trabalho de pesquisa sobre a TIC aplicada ao setor público, segundo Stair (1998), o processamento dos dados coletados, possibilitou a automatização e a inovação na produção e na prestação de serviços. Isto reduziu os custos operacionais, assim como os problemas na cadeia de processos, o que para Agune e Carlos (2005) facilitou o aprimoramento e a modernização na gestão pública, inclusive com a evolução para o sistema de Governo Eletrônico.

Segundo Agune e Carlos (2005) a informatização no setor público brasileiro vem ocorrendo de forma paralela ao surgimento e implantação do Governo Eletrônico. Este processo tem sido acompanhado pelo Instituto CONIP, visando prestar auxílio ao poder público nas necessidades e demandas pertinentes, possibilitando maior efetividade na atuação da Gestão Pública (DINIZ, 2005).

Para Behn (1988), a reforma na gestão pública objetivou melhorar a prestação de serviços públicos visando desenvolver princípios de gestão com foco nos resultados e na eficiência da administração pública, o que para Diniz (2005) assemelha-se ao setor privado, com o uso dos recursos da informática em setores de tributação e gestão financeira, em todas as esferas de governo. Diniz (2005, p. 4) cita exemplos de melhorias para o cidadão ocorrendo já no segundo período:

b) fase 1993 a 1998 – serviços e informações

A experiência mais relevante desse período são os SACs – Serviço de Atendimento ao Cidadão, cujas iniciativas pioneiras foram o SAC do Estado da Bahia e a Rua da Cidadania, em Curitiba, Paraná. Esta, de menor importância no contexto deste texto, por usar pouca tecnologia da informação em sua concepção e operação. O SAC do Estado da Bahia caracteriza-se por reunir em um único lugar físico os mais diversos serviços públicos. Até então, cada órgão público cuidava do atendimento ao cidadão em seus mais diferentes endereços, na sua especificidade tão somente. A fragmentação dos serviços de atendimento em cada órgão gerava um grande número de deslocamentos dos usuários dos serviços e falta de integração das informações quando estas eram geradas por órgãos diferentes.

O surgimento dos SACs trouxe novos conceitos no atendimento ao cidadão:

- Reunião dos serviços em um único local;
- Integração dos serviços e processos;

- Pessoal especializado no atendimento ao público;
- Espaço físico adequado e confortável para o público.

Tais iniciativas levaram os serviços públicos, mediados pelo uso da tecnologia, para mais perto do cidadão. Proximidade identificada pelo atendimento personalizado e qualificado, rápido e eficiente.

Segundo Ruediger (2002), a implantação da governança eletrônica no país, em todas as suas esferas, não produziria efeitos positivos se a população não estiver preparada, o que segundo o site da Câmara dos Deputados (2013) vem ocorrendo através do programa de Democracia Eletrônica. Este tem buscado a difusão através da rede mundial de computadores, a participação da sociedade em debates e discussões, inclusive de forma regionalizada.

Segundo Akutsu e Pinho (2002), este link de comunicação entre a administração pública possibilita maior eficiência, com a ofertas de novos serviços ao cidadão. Assim, a sociedade poderá ter maior participação na elaboração e na utilização dos serviços disponíveis.

Para Pereira e Silva (2010) a popularização dos dispositivos móveis e dos computadores, possibilitou ao poder público ampliar a disponibilidade de serviços ao cidadão, além de reduzir custos, aumentar a efetividade dos serviços prestados e o alcance da população. O que para Ruediger (2002), como sendo uma das maiores demandas no setor público, também exige que o poder público atue na maior disponibilização de serviços de banda larga de qualidade e que alcance grande parte da população. Além disso, a inclusão digital e os incentivos ao cidadão são de vital importância.

Segundo Possamai (2011), a evolução na TIC pode beneficiar as políticas públicas de inclusão digital, programas educacionais e de alfabetização digital, assim como também os projetos de incentivo a pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico. O que para Passerino (2001), demonstra ser fundamental para a disseminação do conhecimento, que provêm aos estudantes e professores, a possibilidade de elaborarem delineações do mundo individual e coletivamente.

Para que seja bem-sucedido, segundo Akutsu e Pinho (2002), a capacitação intelectual no mundo digital e o acesso aos recursos tecnológicos de informática e telecomunicações, deverão estar disponíveis ao cidadão. Para Bonilla (2001, p. 7) estes recursos ampliam esta possibilidade:

(re)construir conhecimentos, expressar-se criativa e apropriadamente e produzir e gerar informações são capacidades que qualquer ser humano pode desenvolver, com ou sem as TIC. No entanto, essas tecnologias potencializam essas capacidades e abrem espaço para o surgimento de outras.

Conforme matéria apresentada no site do SERPRO (2001), o Estado também tem atuado no desenvolvimento do capital intelectual, com o uso de tecnologia na disponibilização da informação e para acesso do cidadão comum.

Segundo informações no site da Prefeitura de Belo Horizonte (2018), o Orçamento Participativo – OP tem sido de grande importância na democratização das políticas públicas e no aumento participativo popular, onde a modalidade OP Digital conta com mais de setecentas mil participações.

Um exemplo da atuação do Estado na esfera municipal está na publicação da sociedade de economia mista – PRODABEL (2017), onde em seu site no ano de 2017, relata algumas das políticas públicas desenvolvidas pela Prefeitura de Belo Horizonte, com objetivo principal de incluir a população no conhecimento digital através de programas desenvolvidos pela instituição.

A elaboração de programas de inclusão digital, buscando atender variadas localizações e faixas etárias, exemplificado pelo curso “Formação e Vivência em Informática para Jovens”, com objetivo de capacitar jovens de comunidades de Belo Horizonte, para atuação na monitoria de outros (PRODABEL, 2017).

Outro exemplo é a política voltada para o empreendedorismo, resultando em uma parceria com o SEBRAE, buscando capacitar micro e pequenos empreendedores no uso dos recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação em seus negócios, como apoio (PRODABEL, 2017).

### **Conclusão**

De acordo com o estudo proposto da Tecnologia da informação e Comunicação na Administração Pública pode-se concluir que tal ciência e a sua implantação no setor público tem evoluído concomitante à reforma na gestão pública brasileira, nas esferas: federal, estaduais, distrital e municipais.

Com a redução de custos nos dispositivos móveis de telecomunicação, na maior integração dos serviços prestados pelo poder público, assim como no



incentivo e na divulgação dos serviços prestados e na inclusão digital cada vez mais abrangente, onde o cidadão tem utilizado cada vez mais as facilidades proporcionadas pelo poder público.

Porém isso não é suficiente, se não houver maior efetividade nas políticas públicas e em programas municipais de inclusão digital para toda sociedade, como o exemplo da empresa de sociedade mista da Prefeitura de Belo Horizonte – PRODABEL. Programas desenvolvidos e elaborados para atuar junto a faixas etárias específicas, visando alcançar de forma eficiente toda a população municipal.

Com a TIC aplicada no setor público e a devida capacitação populacional no uso dos benefícios que ela proporciona, a administração pública municipal, estadual e também federal, os serviços disponibilizados à população poderão ter maior abrangência e acessibilidade.

Outro benefício grande benefício infere na maior eficiência operacional na gestão pública, com maior confiabilidade nas informações e conseqüentemente melhoria na tomada de decisões por parte do administrador. Estes benefícios também refletem direta e indiretamente na redução dos gastos públicos e na maior efetividade na aplicação dos escassos recursos públicos.

Assim, este trabalho buscou estudar os benefícios que esta tecnologia tem proporcionado à administração pública, enfatizando os benefícios e as necessidades diretas com a população, principalmente na esfera municipal.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUNE, R.; CARLOS, J. - **Governo Eletrônico e Novos Processos de Trabalho – Gestão Pública no Brasil Contemporâneo** – São Paulo – FUNDAP – 2005.

AKUTSU, Luís; PINHO, José Antônio Gomes. **Governo, accountability e sociedade da informação no Brasil: uma investigação preliminar**. Rio de Janeiro 2002. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/6461/5045> Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

ANATEL – **Crescimento da Telefonia Móvel e da Telefonia Fixa, 2010**. Disponível em: <http://www.internetlegal.com.br/2010/01/crescimento-da-telefonia-movel-intensifica-debate-sobre-legislacao/> Ano 2010. Acesso em: 20 de Outubro de 2015.

BEHN, R. D. - **O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática**. Revista do Serviço Público, Brasília, DF, ano 49, n. 4, out./dez. 1998.

BONILLA, Maria Helena. **O Brasil e a alfabetização digital**. Jornal da Ciência, Rio de Janeiro, 13 abr. 2001. Disponível em: <http://www2.ufba.br/~bonilla/artigojc.htm> – Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

BRESSER-PEREIRA, Luis Carlos. **As formas de responsabilização na gestão pública**. São Paulo: Clad/Fundap, 2006.

CÂMARA DOS DEPUTADOS – **Portal e-democracia da Câmara dos Deputados** – Disponível em: <http://edemocracia.camara.gov.br/o-que-e#.VkJDMVWrTDd> – Acesso em: 10 de Novembro de 2015

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – **6ª Pesquisa TIC – Domicílios e Usuários 2010**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2011. Disponível em: <http://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores> – Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

DEMO, Pedro. – **Participação e planejamento. Arranjo preliminar**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro – jul./set. 1991.

DENHARDT, Robert B. – **Teoria Geral das Organizações Públicas 2004 – Traduzido de Theories of Public Organization. 4 ed.** New York: Wadsworth Publishing, 2003.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otávio – **O Governo Eletrônico no Brasil: Perspectiva Histórica a partir de um Modelo Estruturado de Análise - RAP** — Rio de Janeiro 2009 – Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf> – Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

DINIZ, Valter. **A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP - Congresso de Informática Pública**. In: X CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – Santiago. Chile, 2005. Disponível em: <http://siare.clad.org/fulltext/0052732.pdf> Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

FERNANDES, A.G. - **E-governo: o que já fazem estados e municípios**. – Informe-se nº 20, out. 2000. Disponível em: <http://www.governoeletronico.com.br/> Acesso em 21 de Outubro de 2015.

GOUVEIA, Luís Borges e RANITO, João – **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE APOIO À GESTÃO** – SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação Consultadoria Empresarial e Fomento da Inovação, S.A - Principia, Publicações Universitárias e Científicas – 2004 – Disponível em: [http://www2.spi.pt/inovaut/docs/Manual\\_VII.pdf](http://www2.spi.pt/inovaut/docs/Manual_VII.pdf) -

Acesso em 01 Novembro de 2015.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. - **A qualidade de serviços na internet: instrumentos para a gestão da qualidade de serviços de governo eletrônico.** Florianópolis, 2005. 220 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

PASSERINO, L. M. Informática na Educação Infantil: **perspectivas e possibilidades.** In: ROMAN, E. D.; STEYER, V. E. (Orgs.). **A criança de 0 a 6 anos e a Educação Infantil: um retrato multifacetado.** Canoas: Editora da ULBRA, 2001.

PBH / PRODABEL – Prefeitura de Belo Horizonte / Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte – **portal da Prefeitura de Belo Horizonte** – <https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/prodabel-promove-inclusao-digital-e-social-em-2017> – Acesso em Julho de 2018.

PEREIRA, Danilo Moura e SILVA, Gislane Santos - **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento** – 2010 – Disponível em: <http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891> – Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

PEREZ, Marcos Augusto – **A Administração Pública Democrática – Institutos da Participação Popular na Administração Pública** – Ed. Forum – 2004.

POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. - **Sociedade da Informação: Os Desafios da Era da Colaboração e da Gestão do Conhecimento.** São Paulo: Editora Saraiva – 2008.

POSSAMAI, Ana Júlia – **Democratização do Estado na Era Digital – e-participação no Ciclo de Políticas Públicas** – Trabalho de Mestrado em Ciências Políticas – UFRGS Porto Alegre 2011 – Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/37815> - Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

REZENDE, Mírian Zampier de. **O princípio da supremacia do interesse público sobre o privado à luz dos novos tempos.** In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 112, maio 2013. Disponível em: [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=13261&revista\\_caderno=4](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13261&revista_caderno=4). - Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

RUEDIGER, Marco Aurélio – **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica – Conceitos Alternativos no Uso das Tecnologias de Informação para o Provimento de Acesso Cívico aos Mecanismos de Governo e da Reforma do Estado** – XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002 – Disponível em:  
<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30677-32637-1-PB.pdf> – Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados – **Livro Gestão do Conhecimento – Capítulo V** – Disponível em:  
[http://www1.serpro.gov.br/publicacoes/gco\\_site/m\\_sumario.htm](http://www1.serpro.gov.br/publicacoes/gco_site/m_sumario.htm) – Acesso em 21 de Outubro de 2015.

SILVA, Fernando – **A Era da Informação: Mudanças e Incertezas** – Educação e Tecnologias Digitais – 2012 – Disponível:  
<http://fernandosilvaticeducacional.blogspot.com.br/2012/05/era-da-informacao-mudancas-e-incertezas.html> – Acesso em: 02 de Setembro de 2018.

SNELLEN, Ignace – **Governança Eletrônica – Implicações para Cidadãos, Políticos e Servidores Públicos** – Revista Internacional de Ciências Administrativas, Vol. 68, 2002.

STAIR, R. M. **Princípios de Sistemas de Informação**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TENÓRIO, Fernando G.; ROZENBER, Jacob E. - **Gestão pública e cidadania: metodologias participativas em ação**. Artigo recebido em jun. e aceito em ago. 1997 RIO DE JANEIRO 31(4):101-25. JUL./AGO. 1997

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA – **Portal da Transparência registra número de visitas recorde em 2014** – BRASIL, 2014 – Disponível em:  
<http://www.cgu.gov.br/noticias/2015/01/portal-da-transparencia-registra-numero-de-visitas-recorde-em-2014> – Acesso em 01 de Novembro de 2015.

VIDIGAL, Luiz – **A Face Oculta da Administração Pública Eletrônica – Uma Abordagem Sócio-Técnica** – 2005. Disponível em:  
[http://luisvidigal.no.sapo.pt/A\\_face\\_oculta\\_da\\_Administracao\\_Publica\\_ElectronicaPDF.pdf](http://luisvidigal.no.sapo.pt/A_face_oculta_da_Administracao_Publica_ElectronicaPDF.pdf) – Acesso em 21 de Outubro de 2015.