

As Tecnologias da Informação no Processo de Gerenciamento: Avanços do Governo Eletrônico

Paula de Souza
pauladesouza@grad.ufsc.br
UFSC

Sérgio Murilo Petri
smpetri@gmail.com
UFSC

Resumo: Este trabalho apresenta um estudo acerca das tecnologias da informação na organização do gerenciamento, delimitado para as ações do Governo Eletrônico (e-Gov). Tem-se como objetivo verificar de que forma as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) influenciam o processo de gerenciamento, tendo o e-Gov como a principal ferramenta capaz de propiciar transformações tecnológicas aos cidadãos. Esta pesquisa se justifica pelo fato de que a tecnologia da informação (TI) torna-se cada vez mais indispensável para a sociedade civil, às organizações e aos negócios. Para tanto, usou-se como metodologia a pesquisa descritiva com base em dados secundários da literatura técnica (bases de dados). Utilizou-se de base documental e bibliográfica, de natureza exploratória e descritiva, para determinar os fatores que contribuem para a ocorrência do fenômeno. Por fim, obteve-se como resultado o fato de que as tecnologias transformam a maneira como as atividades em geral são executadas, e de que as organizações buscam na utilização da TIC, melhorar sua função, agregando valor aos negócios e, atendendo tempestivamente às demandas da sociedade, assim, promovendo cidadania e ações de inclusão.

Palavras Chave: Tecnologia - Informação - Governo Eletrônico - Cidadania -



1. INTRODUÇÃO

Os avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) mantêm a sociedade conectada diuturnamente, durante todo o ano, evidenciando um processo de reestruturação global, no qual a internet é um dos principais fatores da mudança nas várias formas de relações. A tecnologia da informação tornou-se ferramenta indispensável à implantação dos processos de remodelagem socioeconômica. Em busca da eficiência na promoção da melhoria das condições de vida dos cidadãos, o Poder Público vem fazendo uso intensivo das TIC.

As empresas, munidas de computadores e sistemas de informação, interagem com o Governo de forma digital, reduzindo custos e viabilizando os seus negócios. Desse modo, o e-Gov – ferramenta eletrônica para os usuários tratarem de seus negócios com o Governo –, surge para atender demanda específica da sociedade, a qual garante o bom andamento dos seus interesses e parte da arrecadação tributária.

O Governo brasileiro dispõe de um considerável número de serviços no meio eletrônico. Esse é um indício do corrente manejo das TIC, sendo apenas um dos resultados. Ademais, sob nenhuma hipótese se deve resumir governo eletrônico (e-Gov) à construção de portais, mas sim salutar a ideia de uma série de atividades e procedimentos.

Neste contexto, este trabalho tem por objetivo verificar a evolução da tecnologia da informação no processo de gerenciamento, bem como seu impacto na sociedade, delimitado às ações do governo eletrônico. Além disso, busca-se identificar ações que podem proporcionar melhorias no uso das TIC.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

As organizações em geral se transformam constantemente, vendo-se obrigadas a se preocuparem com o gerenciamento e utilização da tecnologia. Os sistemas de informação estão cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas. O crescente grau de informatização da sociedade ocasiona mudanças que tendem a se intensificar com o passar do tempo, produzindo impactos perceptíveis em diversos setores da atividade humana.

A fim de obter uma compreensão adequada da influência atual das tecnologias da informação na vida das organizações – sejam públicas ou privadas –, é conveniente observar sua trajetória desde seu surgimento, constante da Figura 01.

1960	Empresas se iniciam no uso de TI Poucas opções tecnológicas (<i>software</i> e equipamentos) Processos de construção de aplicativos trabalhosos com pouco suporte de ferramentas Necessidade de metodologias para atender demanda de forma rápida Automação de rotinas manuais Escassez de mão-de-obra técnica Desenvolvimento com caráter artesanal	
1970	Aumento do impacto dos sistemas nas empresas Analistas passam a considerar: conceitos de desenvolvimento organizacional, processo decisório, adoção de inovações, aprendizagem, interface humano-computador, relacionamento entre profissionais de TI e usuário Estímulo à construção de sistemas de apoio à decisão.	TI como recurso organizacional estratégico Era do processamento de dados Recursos de informática como instrumento de apoio aos negócios
1980	Mudanças no ambiente externo das empresas Terceirização, sistemas interorganizacionais Arquitetura de sistemas Desenvolvimento de sistemas considerando-se aspectos econômicos, legais, políticos, culturais.	Execução dos negócios passa a depender cada vez mais da aplicação da TI
1990	TI como centro da estratégia empresarial Conhecimento como fonte de geração de valor.	TI assume caráter mais estratégico TI proporciona a transformação dos negócios

Figura 01: Histórico da utilização das Tecnologias da Informação

Fonte: Reinhard (1996).



Percebe-se que desde quando foi disponibilizada a tecnologia da informação (TI), as organizações a têm utilizado para fornecer serviços de natureza informativa, bem como para dar apoio e favorecer o fornecimento e o aproveitamento dos serviços, proporcionando um conhecimento personalizado e atualizado dos mesmos. Mesmo em número não tão expressivo, essas tecnologias têm sido utilizadas para dar suporte e melhorar a função de Governo.

Além disso, verifica-se por meio da Figura 02, que alguns serviços e atividades podem ser resolvidos e desenvolvidos sem ser necessário dirigir-se a algum local, o que, em certa medida, reduz problemas sociais e econômicos.



Figura 02: Oferta de serviços na internet

Fonte: Adaptado de Linjander (2009).

A informação e a infra-estrutura transformaram o mundo na “sociedade da informação”, pois o cotidiano tem se organizado em forma de redes. Essa é uma das principais características que distinguem os dias atuais dos sistemas sociais anteriores. Pode-se dizer que a “sociedade da informação” tem um papel importante no desenvolvimento das novas organizações das atividades humanas. Além disso, percebe-se que

A possibilidade de compreensão dessa teia, ou *do fio da meada* que rege esse novo contexto que caracteriza a organização social mundial na virada do século, remete o leitor ao sentimento de que ainda há uma lógica de funcionamento de nosso mundo, aparentemente ilógico, mesmo se construído com um grau cada vez maior de imprevisibilidade e de incerteza, de ordem/desordem/ordem. Tal lógica é a lógica da Rede, à qual vivemos conectados, interligados, interdependentes, indissociáveis. (ALMEIDA NETO, 1999, p.1)

Sendo assim, a função a ser desempenhada pela TI, entendida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação, é estratégica e auxilia o desenvolvimento do conhecimento coletivo e do aprendizado contínuo. A mais disso, coopera com a gestão do conhecimento, facilitando às pessoas compartilharem problemas, perspectivas, experiências, ideias e soluções.

Dessa forma, o novo ambiente, influenciado pelas tecnologias da informação, exige novas formas organizacionais, as quais deverão ser mais dinâmicas e flexíveis às mudanças. Novos métodos e técnicas gerenciais são incutidos, da mesma forma que surgem outras premissas para o estabelecimento de estratégias organizacionais e fatores motivacionais.



Segundo Nolan (*apud* ROSINI, 2003), na evolução das TIC, as constantes inovações tecnológicas muitas vezes exigem que a organização retorne às fases iniciais do processo de evolução, para que então a nova tecnologia possa ser absorvida em seus processos gerenciais. Cabe salientar que a inovação nada mais é do que a melhora crescente, na qual mudar é, de fato, aplicar a novidade. A inovação refere-se à mudança benéfica, alterando significativamente os produtos, ações, serviços e valores da organização. Por tal razão, os administradores procuram prever a mudança tecnológica e o seu impacto sobre as atividades que estão desenvolvendo.

Inovações radicais de tecnologia produzem transformações profundas na organização social, no trabalho e no próprio dia-a-dia; o novo cenário afeta interesses, valores e rotinas, exigindo um aperfeiçoamento contínuo dos profissionais que trabalham nessas organizações, onde o uso da tecnologia é intensificado.

Na implantação da TI, de acordo com Fugini, Maggiolini e Pagamici (2005), para que as tecnologias possam ser escolhidas e aplicadas, com o escopo de qualificar as ações de cada setor, as organizações devem verificar qual é a melhor escolha, haja vista que possuem diversas funções, quais sejam de “administração interna” ao realizar a gestão de pessoal, dos próprios recursos financeiros, entre outros; de “governo” (da coletividade e do território de competência), através de instrumentos que vão, por exemplo, desde planos reguladores urbanísticos às leis que regulamentam o mercado de trabalho; etc.

Portanto, para compreender os impactos da tecnologia nas organizações, é preciso entender que essas inovações provocam mudanças, pois, se não trouxerem nenhum resultado, será melhor não investir nelas (GONÇALVES, 1994).

Adicionalmente, ao analisar o impacto da TI, Fountain (2001) considera que a mesma difere de outras tecnologias pela sua capacidade de modificar a estrutura onde se insere. Os potenciais de eficiência encontrados no seu uso vão ao encontro da implantação de processos com foco na prestação de serviços aos cidadãos, mais céleres, com alta tecnologia e fácil monitoramento. Dessa forma, Coelho (2001, p. 111) afirma que

(...) os processos de reforma e modernização da gestão pública estão enfrentando um novo desafio, qual seja, o de adaptarem-se à crescente difusão de inovações tecnológicas e à expansão de um novo paradigma produtivo associado ao estabelecimento da chamada sociedade do conhecimento.

No campo da geração de conhecimento, um impacto social importante da informática é a possibilidade de levar serviços educacionais a uma alta quantidade de pessoas com um custo relativamente baixo, democratizando a educação.

Para Rosini (1997), as implicações positivas causadas pela presença da TI nas organizações são: o aumento da produtividade, agilidade, novos desafios, atualização tecnológica, aumento de responsabilidades e motivação pessoal. Por sua vez, os aspectos negativos são: aumento do desemprego, acúmulo de funções, achatamento salarial, sistematização dos indivíduos e inexistência de treinamento.

Ponderando as peculiaridades acima, as tecnologias da informação dão origem a novas formas de pensar, interpretar e gerir o conhecimento humano, que hoje é difundido pelo mundo inteiro através da rede mundial de computadores. Especificamente, o emprego da TI estabelece canais diretos, juntamente com o processo de difusão de informações de interesse da sociedade, tendo a internet como instrumento de apoio ao governo eletrônico.



2.1. GOVERNO ELETRÔNICO

O governo eletrônico (e-Gov) é uma ação governamental introduzida através do uso da TI, sendo responsável por responder as demandas dos cidadãos que exigem transparência nas medidas adotadas pelos administradores. Além disso, também fornece serviços e informações que antes eram disponibilizadas somente em ambiente físicos.

Para a Organização das Nações Unidas (ONU, 2005), e-Gov é “a utilização da Internet e da Web para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos”. Com efeito, vantagens e benefícios para a sociedade civil e para as organizações públicas resultam das incorporações de procedimentos operacionais, gerenciais e diretivos, característicos de procedimentos adotados por meio do governo eletrônico.

Dessarte, o e-Gov não é somente serviço disponível na internet; emergem dele ferramentas que, integrando ações, conseguem atingir as organizações, com a melhoria dos processos, e a sociedade num todo, quando permite a ampliação do controle social e redução de gastos.

Sob outro viés, o e-Gov pode ser entendido também como:

(...) uma das principais formas de modernização do estado e resulta do uso estratégico e intensivo das tecnologias de informação e comunicação (TIC), nas relações internas dos próprios órgãos de governo e também das relações do setor público com os cidadãos e as empresas, seja na oferta de serviços públicos, seja nos processos de compras governamentais. (DINIZ, 2002, p.5).

Corroborando o exercício da didática, Fernandes e Afonso (2001) apresentam as seguintes funções para qualificar o que vem a ser e-Gov: i) prestação de informações e serviços por meio eletrônico; ii) regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação; iii) prestação de informações relativas à administração pública, no sentido de fazer com que a sociedade possa acompanhar a execução orçamentária e financeira; e iv) disponibilização à população de acervos educacionais e culturais, no que tange ao ensino à distância e alfabetização digital.

As diferentes abordagens compartilham a mesma noção de e-Gov, como o uso, pelos governos, das tecnologias da informação na prestação de serviços e de informações para a sociedade civil, marcado pela integração e disponibilização de informações à sociedade, por meio da internet e da inclusão digital. Portanto, o e-Gov não só utiliza a rede mundial de computadores; se estende a diversos modelos de telefonia, televisão digital, e outros tipos de aplicação (Figura 03).

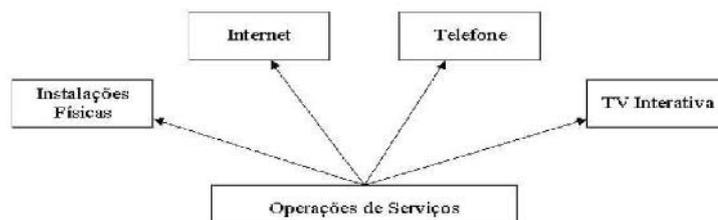


Figura 03: Canais de oferta de serviços

Fonte: O'Brien (2004).



Priorizar a utilização do e-Gov é uma das modificações pela qual a sociedade vem passando. A evolução da tecnologia exigiu das organizações atitudes para universalizar o acesso aos meios eletrônicos, gerando serviços e informações para toda a população.

Adicionalmente, Governo brasileiro lançou as bases para a criação de uma sociedade digital ao criar um Grupo de Trabalho Interministerial (GTTI), visando ao exame e proposição de políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. As ações do aludido grupo restaram formalizadas pela Portaria da Casa Civil n. 23, de 12 de maio de 2000 (BRASIL, 2000).

Com isso, inevitável tornou-se a criação de um Comitê Executivo de Governo Eletrônico, o qual tem por objetivo formular políticas, estabelecer diretrizes, além de coordenar e articular as ações de implantação do e-Gov.

2.2. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

As tradicionais características de qualidade havidas entre serviços e informações podem não ser apropriadas quando aplicadas aos serviços baseados na utilização da TI. De qualquer modo, as diferenças não são acentuadas.

Santos (2003, p. 233) conceitua qualidade dos serviços e informações oferecidos por meio da internet como “a avaliação e julgamento geral do consumidor da excelência e qualidade do *e-serviço* oferecido no mercado virtual”.

Ademais, Zeithaml (2002, p. 135) entende por qualidade de e-serviço (serviço eletrônico) “como a extensão na qual um *Website* facilita, de forma eficiente e efetiva, a escolha, da compra à entrega”, reforçando nessa definição que serviço inclui aspectos pré e pós sítio eletrônico na web.

Por seu turno, apesar das profundas mudanças que a tecnologia promove na maneira como as organizações interagem com seus usuários, o desejo por qualidade de serviço não muda (BITNER, 2001). Nessa toada, o Quadro 01 apresenta uma lista de definições de critérios que os usuários consideram importante, quando buscam algum serviço e informação no meio eletrônico.



Quadro 01: Critérios considerados importantes pela visão do usuário.

CONCEITO	DEFINIÇÃO
Uso	O site é fácil de usar. Estruturas apropriadas para visão geral do site e de navegação estão disponíveis
Conteúdo	Informação útil. Informação atualizada. Informação concisa, não repetitiva. Informação não encontrada facilmente em coleções de bibliotecas. Ausência dos seguintes aspectos: informação superficial ou repetitiva; conteúdo não informativo, propagandas, textos aborrecedores.
Estrutura	O site apresenta um esquema de organização direto e legível. Os textos são quebrados em seções adequadas. Grandes blocos de texto são minimizados.
Ligações (links)	As páginas provêem <i>links</i> que integram informação relevante com outras páginas do site ou com outros sites. Os links provêem acesso a tópicos relacionados permitindo descoberta de informações ocasionais.
Pesquisa	Mecanismos de pesquisa na página e no site são disponibilizados. As pesquisas produzem listas úteis de páginas ou sites, com um mínimo de tempo de pesquisa.
Aparência	O site é visualmente atrativo na tela. Qualquer página possui poucos gráficos e eles são apropriados para o conteúdo da página. Gráficos não são essenciais para o uso do site. Se as características gráficas do site são desligadas, o site continua completamente funcional. As páginas exibem imagens agradáveis, sem áreas escuras.

Fonte: ABELS *et al.* (1999 *apud* SANTOS, 2003, p. 237)

Verifica-se que o e-Gov vem obtendo destaque na administração a partir do controle de gastos, equilíbrio das contas, remoção de processos burocráticos e da ampliação do canal de interação com o cidadão.

Faz-se necessário ressaltar que, para Tapscott (1997), governo eletrônico é um governo interligado em rede. Ele liga a nova tecnologia a sistemas internos antigos e estes, por sua vez, conectam as infra-estruturas de informação do governo a tudo o que seja digital e a todos – contribuintes, fornecedores, clientes comerciais, eleitores – além de todas as outras instituições da sociedade – escolas, comunicação de massa, hospitais, diversos níveis de governo e nações em todo o mundo –. “Conectado em rede, o Governo pode superar barreiras de tempo e distância, e oferecer serviços de melhor qualidade, a custos mais baixos”. (TAPSCOTT, 1997, p.77).

A adoção de procedimentos de gestão digital por parte de segmentos públicos representa vantagens diretas às organizações envolvidas, particularmente quanto à facilidade e agilidade na distribuição dos seus serviços.

Para que os serviços e as informações prestadas através da utilização da TI, em programas de governo eletrônico ou apenas em *sites*, sejam considerados de qualidade, segundo O'BRIEN (2004) os atributos destacados na Figura 04 devem estar presentes. Confira-se:



Figura 04: Atributos presentes nos portais eletrônicos com alta qualidade de informação

Fonte: O'BRIEN (2004).

Outra característica do e-Gov é a sua aplicação como instrumento de gestão, nos moldes de um elemento de controle fiscal. Como verberam Fernandes e Afonso (2001, p. 22), “o aspecto fundamental do e-governo diz respeito à transparência fiscal. O uso da internet na função pública cria possibilidades extraordinárias de ampliar o controle da gestão fiscal por parte da população, facilitando o exercício daquilo que se convencionou chamar *accountability*, isto é, a obrigatoriedade de prestação de contas ao cidadão”. Dessarte, a utilização do e-Gov contribui de forma efetiva para o aprimoramento da gestão dos recursos utilizados, na medida em que são criados canais eletrônicos contínuos de informações ao cidadão sobre a administração.

O Estado brasileiro, mesmo distante de obstáculos de ordem orçamentária ou cultural, tem empreendido progressivo esforço de adequação de suas ações às modernas tecnologias da informação. Outrossim, a política interna de governo eletrônico segue um conjunto de diretrizes que atuam junto ao cidadão na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores.

De acordo com o portal de divulgação do programa de e-Gov brasileiro, pretende-se, com a utilização desse instrumento, transformar as relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo, de modo a aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação com empresas e indústrias e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação.

3 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A metodologia adotada, do ponto de vista de seus objetivos, é a pesquisa descritiva que visa a identificar e relacionar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência do fenômeno, aprofundando o conhecimento da realidade e justificando as razões de existência.

O método é o dedutivo, havendo como fonte dos dados as formas documentais. Adicionalmente, utiliza-se como instrumento de referência ampla pesquisa bibliográfica em bases de dados, contemplando autores internacionais e nacionais, que vêm apresentando contribuição acerca da temática, quais sejam: Fugini, Maggiolini e Pagamici (2005), Gonçalves (1994), Fountain (2001), Coelho (2001), Rosini (1997), Fernandes e Afonso (2001), Santos (2003), Zeithaml (2002), Bitner (2001), Tapscott (1997), Liikanen (2003), entre outros pesquisadores das tecnologias da informação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio da presente pesquisa, foi percebido que, em muitos casos, a TIC, principalmente através da internet, tem significado um diferencial, devido à crescente disponibilidade de “sites” da “web”, proporcionando aos cidadãos e empresas acesso à informação e, também, certa grau de interação, tanto em seu lar como no trabalho.



Os problemas das organizações, por óbvio, ainda não foram todos resolvidos. As tecnologias de informação e comunicação estão buscando, gradativamente, dar suporte para que nos locais onde se fizer presente se consiga alcançar a eficiência, simplificando e integrando serviços oferecidos aos cidadãos e empresas.

Tratando dos desafios que o e-Gov ainda enfrenta ao utilizar a TIC, Liikanen (2003) evidencia que o governo eletrônico tem por finalidade fornecer serviços públicos de modo a torná-los acessíveis e relevantes para cada cidadão ou empresa, oferecendo direitos iguais e oportunidade de participação para todos, concretizando sua característica de inclusão.

A propósito, por exclusão digital, entende-se a impossibilidade de utilização dos serviços oferecidos através de canais eletrônicos resultante da dificuldade de acesso às tecnologias, seja por motivos sociais, físicos ou econômicos.

Como se vê, o combate a exclusão digital é um processo que não pode ser “desligado” dos programas de governo eletrônico. Em certos países, exige-se que as políticas de implantação de sistemas de governo eletrônico estejam casadas com aquelas que contribuam para a promoção da inclusão digital (FUGINI; MAGGIOLINI; PAGAMICI, 2005). No entanto, é válido ressaltar que ações no sentido de promover a inclusão digital devem-se garantir o acesso dos cidadãos à TIC, capacitando-os e disponibilizando recursos físicos e humanos.

No que tange aos serviços oferecidos pelo e-Gov, nos países da União Européia, o que possui a maior quantidade de utilizações é o serviço de recebimento de impostos, com 90%, seguidas pelas declarações de renda, pelos ônus sociais, pelas taxas sobre as empresas e pelas declarações aduaneiras. Depois, vêm os serviços de registro – registro de automóveis, inscrições de novas empresas, entre outros –. Em remate, o terceiro lugar é ocupado pela prestação de serviços (FUGINI; MAGGIOLINI; PAGAMICI, 2005).

Além disso, segundo Fountain (2001), outro desafio para se implementar o GE atingindo um estágio de desenvolvimento e acesso, implica em transformações radicais dos processos de trabalho, pois necessita da automação de atividades e racionalização de procedimentos. O maior desafio para o Governo não é desenvolver portais com transações, mas sim a reorganização e reestruturação das quais estas transações se inserem.

4.1 GOVERNO ELETRÔNICO: INSTRUMENTO PROMOTOR DA CIDADANIA

A cidadania se traduz em um contínuo exercício de fazer e refazer: mostra-se mais visível à medida que aproxima o Estado dos cidadãos. Esta proximidade é elemento fundamental na relação entre governo e sociedade, facilitando o acesso aos próprios serviços ou às informações.

No Brasil, efetivando a busca pelo estreitamento na relação governo–cidadão, o e-Gov passa a fazer parte da agenda política de Estado a partir do ano de 2000, quando houve a criação do GTTI, o qual através de estudos, identificou quais os serviços e informações governamentais deveriam ser disponibilizados à sociedade (BRASIL, 2000).

As fontes bibliográficas pesquisadas mostram que as atitudes do governo eletrônico, ao se valer da TI, proporcionam a chamada “democracia digital” e a “universalização da informação” para formação do conhecimento. Cabe salientar que o acesso à informação é um direito inalienável e intransferível e, por decorrência lógica, o acesso às tecnologias da informação deve ser compreendido como um direito fundamental, garantido na Constituição Federal de 1988.

Nesse cenário, o Governo deve dar prioridade às políticas públicas que visem à inclusão digital dos grupos excluídos, respeitando a igualdade de gênero, a acessibilidade de pessoas com deficiências, os idosos, raça e etnia, conforme vazado no art. 5º da Carta Magna.

A inclusão digital (ID) representa o direcionamento da igualdade de oportunidades na era da sociedade da informação em seus diversos canais (Figura 05). É cada vez mais ligada à cidadania e à inclusão social.



Figura 05: Canais onde ocorrem a ID
 Fonte: ORTOLANI (2005).

Em relação ao setor privado, muitas empresas têm tomado a frente no sentido da criação de programas de doação de equipamentos de informática também têm disponibilizado recursos humanos para capacitação, manutenção e gestão de programas de inclusão digital como forma de disseminação do conhecimento. Entrementes, é importante ressaltar que, independentemente de ações comunitárias das empresas, é dever constitucional do Estado brasileiro garantir o direito à informação e à liberdade de expressão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se dizer que o presente trabalho possibilitou visualizar que a Tecnologia da Informação e Comunicação está permeando a cadeia de valor em cada um de seus pontos, transformando a maneira como as atividades são executadas e a natureza das interligações havidas entre si. Está, também, afetando o escopo competitivo e reformulando a maneira como os produtos e serviços atendem às necessidades da sociedade.

Durante o desenvolvimento da pesquisa, percebeu-se que as tecnologias da informação e comunicação transformam os processos, atividades e rotina das pessoas e das organizações públicas. Estas, por sua vez, buscam na utilização da TI melhorar sua função, atendendo com rapidez as demandas da sociedade, promovendo cidadania e ações de inclusão. Face o exposto, são declinadas algumas sugestões, quais sejam:

- a) As organizações devem, anualmente, elaborar uma pesquisa de satisfação com os usuários, buscando melhorias por meio da discussão coletiva, adaptando-se às novas exigências;
- b) Devem ser fornecidos, aos administradores das organizações, cursos de atualização e preparação, a fim de que seus funcionários estejam sempre capacitados para trabalhar com os recursos tecnológicos, respondendo aos anseios da sociedade; e
- c) Urge ao Governo criar mais programas de incentivo ao acesso aos recursos tecnológicos, visando à inclusão digital, como cursos, financiamento de computadores e internet gratuita de qualidade, além da implantação de pontos públicos que



possibilitem a conexão à rede sem fio (*wireless*).

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA NETO, H. Resenha da obra CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 617p.
- BITNER, M. J. **Service and technology: opportunities and paradoxes**. *Managing Service Quality*, vol. 11, n. 6, p. 375-379, 2001. Traduzido por Luiz Fernando Ballin Ortolani.
- BRASIL. **Portaria da Casa Civil nº 23**, de 12 de maio de 2000. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/portaria-da-casa-civil-no-23-de-12-de-maio-de-2000/view>>. Acesso em: 01 abr 2012.
- COELHO, E. M. Governo Eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. In: **Revista do Serviço Público**, ano 52, n. 2, abr-jun 2001.
- DINIZ, E. **Relatório Final Governo Digital**. v. 22, 170p., 09/2002.
- FOUNTAIN, Jane E. **Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change**. New York: The Brookings Institution, 2001.
- FUGINI, M. G.; MAGGIOLINI, P.; PAGAMICI, B. **Por que é difícil fazer o verdadeiro Governo Eletrônico?** *Revista Produção*, v. 15, n. 3, Set./Dez. 2005, p. 300-309. Traduzido por Clovis Alvarenga.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. **O impacto das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços**. São Paulo, RAE, v.33, n.1, jan./fev. 1994, p. 663-681.
- LIIKANEN, E. **E-Government and the European Union**. *Rivista online UPGrade*, v. IV, n. 2, Abril 2003. Traduzido por Clovis Alvarenga.
- O'BRIEN, J. A. **Sistema de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- ONU - Organização das Nações Unidas – Conselho Econômico e Social das Nações Unidas, 2005. **Abordagens e Metodologias Ascendentes para o Desenvolvimento de Fundamentos e Princípios de Administração Pública: o exemplo da análise organizacional baseada em critérios**. Documento apresentado ao Comitê de Especialistas em Administração Pública. 4. Sessão. Nova Iorque, 4-8 de abril de 2005 (E/ C.16 / 2005 / 3).
- ORTOLANI, L. F. B. **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.
- ROSINI, A. M. **O Impacto na Mudança Comportamental do Indivíduo na Área Administrativa**. Dissertação de Mestrado apresentada à PUC-SP. São Paulo, 1997.
- REINHARD, N. **Evolução das ênfases gerenciais e de pesquisa na área de tecnologia de informática e de telecomunicações aplicada nas empresas**. RAUSP- *Revista de Administração*, São Paulo, v.31, n.4, 1996, pp 5-6.
- SANTOS, J. E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, vol. 13, n. 3, p. 233-246, 2003. Traduzido por Luiz Fernando Ballin Ortolani.
- TAPSCOTT, D. **A Economia Digital**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- ZEITHAML, V. A. **Service excellence in electronic channels**. *Managing Service Quality*. v. 12, n. 3, p. 135-138, 2002. Traduzido por Luiz Fernando Ballin Ortolani.
- ZIMATH, P. M. B. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. **O e-Gov como fator de promoção de exercício da cidadania no Brasil**. Florianópolis, 2003. 96 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.