

# Concepção de um Catálogo de Serviços E-gov para Portais de Prefeituras Municipais

**Alessandra Casses Zoucas**  
alessandrazoucas@gmail.com  
UFSC/UNIVALI/IFSC

**ANITA MARIA DA ROCHA FERANANDES**  
anita.fernandes@univali.br  
UNIVALI

**MARINA NAKAYAMA**  
marina@egc.ufsc.br  
UFSC(EGC)

**MARCELLO THIRY**  
marcellothiry@gmail.com  
UNIVALI

**ANDERSON LUIZ DELLABONA**  
anderson.luiz.dallabona@gmail.com  
IFSC

**Resumo:**O presente artigo apresenta um estudo que propõe a consolidação dos serviços municipais e-gov em um documento único que poderá servir de referência para as prefeituras que tenham serviços e-gov avaliarem o quanto elas estão alinhadas a este catálogo ou prefeituras que ainda não tenham e-gov possam ter um ponto de partida para montar seu cardápio de serviços e-gov. O trabalho discute sobre a burocracia e a importância da tecnologia da informação e descreve os conceitos de Governo Eletrônico e do catálogo de serviços. Utilizou-se o modelo de pesquisa qualitativa, para levantar e mapear os serviços e-gov prestados pelas prefeituras, através de acesso via internet diretamente nos sites das prefeituras dos Municípios do Estado de Santa Catarina que possuem a população com mais de 100 mil habitantes, em um total de 12 prefeituras. Os resultados mostraram e constataram que na maioria dos municípios os portais limitam as informações e não esclarecem não permitindo o uso dos serviços de forma objetiva. Foi proposto um catálogo padrão de serviços municipais e-gov para melhorar a qualidade da informação e que permitirá ampliar e estimular o uso dos serviços. Desta forma se espera estar contribuindo com o avanço do conhecimento na área de serviços e-gov disponibilizando para os cidadãos e para as prefeituras estudadas um documento específico sobre os serviços e-gov que cada uma presta à sociedade.

**Palavras Chave:** Governo Eletrônico - Gestão Pública - Gestão da Informação - e-gov - Catálogo de Serviços

## **1. INTRODUÇÃO**

O gestor de uma prefeitura municipal, o prefeito, no Brasil deveria exercer a política pública implementando o desenvolvimento da educação, saúde e ordem urbana com os recursos financeiros oriundos de arrecadações da sua esfera.

Para exercer tal função, o prefeito trabalha com as secretarias municipais e depende da avaliação e apoio da câmara de vereadores que teoricamente vota as propostas segundo a opinião dos contribuintes. Cada vez mais os contribuintes tem exigido transparência na decisão da aplicação dos recursos públicos e, portanto, querem ser comunicados sobre as ações municipais.

Conseqüentemente, as ações municipais transformam-se, a maior parte da vezes, em serviços para o contribuinte, os portais são o caminho virtual para chegar ao contribuinte de forma mais rápida e eficiente. Esses serviços que são ofertados pelos portais (e-gov) precisam ser informados não só da sua existência como também da forma que podem ser utilizados. Neste sentido, as informações são cruciais para o sucesso dos resultados, trazendo a eficácia.

Embora verificada a importância de tais informações, constatou-se que muitos dos portais municipais mostram as informações de forma limitada no catálogo de serviços e-gov oferecidos.

O resultado de tal limitação é o aumento das críticas sobre a atuação municipal e o risco do investimento ter resultados negativos com relação ao benefício conferido à população. Assim, a questão é como organizar um catálogo de serviços em um portal municipal de forma as informações fiquem mais acessíveis aos contribuintes?

O estudo propõe a consolidação dos serviços e-gov em um documento único que poderá servir de referência para as prefeituras que tenham serviços *e-gov* avaliarem o quanto elas estão alinhadas a este catálogo ou prefeituras que ainda não tenham *e-gov* possam ter um ponto de partida para montar seu cardápio de serviços *e-gov*. É importante salientar que a proposta é a primeira versão do catálogo de serviços *e-gov* de prefeituras catarinenses e que este pode e deve evoluir a medida que novos serviços forem sendo disponibilizados por estas prefeituras.

Este artigo inicialmente discute sobre a burocracia e a importância da tecnologia da informação, os conceitos de Governo Eletrônico, descreve os procedimentos metodológicos e resultados e propõe um catálogo de serviços padrão.

Desta forma se espera estar contribuindo com o avanço do conhecimento na área de serviços *e-gov* disponibilizando para os cidadãos e para as prefeituras estudadas um documento específico sobre os serviços *e-gov* que cada uma presta à sociedade.

## **2-A BUROCRACIA E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Historicamente, a burocracia inerente à gestão pública brasileira, em todas as esferas de governo (federal, estadual e municipal) apresenta uma relação muito forte de dependência e ingerência dos poderes Executivo e Legislativo no processo de formação de seus quadros administrativos (LOPEZ, 2011).

Burocracia é entendida popularmente como uma organização onde os papéis se multiplicam, impedindo soluções rápidas e eficientes. Os leigos passaram a dar o nome de burocracia aos defeitos do sistema e não ao sistema propriamente dito. Para Max Weber, o conceito de burocracia é o oposto disto; é uma organização eficiente, e para se conseguir a



eficiência, a burocracia explica em detalhes como as coisas deverão ser feitas (CHIAVENATO, 2006).

Motta e Bresser-Pereira (2004) afirma que a organização burocrática é um tipo de sistema social dominante nas sociedades modernas, que pode ser considerada como uma estratégia de administração e também de dominação. Explica também que a burocracia pode ser constituída em um grupo ou uma classe social, mas pode ser considerada também uma forma de poder que se estrutura por intermédio das organizações burocráticas.

A utilização de novas tecnologias de informação para a modernização do setor público e do Estado se intensificaram não apenas como consequência da crise fiscal dos anos 1980, mas também como resultado do esgotamento do modelo de gestão burocrática e do modo de intervenção estatal. Como os entraves burocráticos, em todos os sentidos, dificultam o acesso às informações, as administrações devem disponibilizar não só informações relevantes, em formato decodificado aos cidadãos, mas também informar onde e em que órgãos ou agências elas deverão ser acessadas, ou seja, definir quem são os responsáveis pelas informações. (PRADO,2004)

Diante disto o setor público se viu obrigado a investir em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para melhorar e agilizar o atendimento aos cidadãos, pois essa já é uma realidade existente no setor privado, que conta com elevados índices de adoção de tecnologias e de automação de processos operacionais, produtivos e administrativos. Essas tecnologias utilizadas pelo setor privado, criaram um novo paradigma de eficiência que o setor público precisa alcançar. Para isso, as Prefeituras de todo o país estão investindo em portais de serviços web, que são uma espécie de balcões de serviços eletrônicos, onde o cidadão pode solicitar serviços, documentos, boletos para pagamento, etc., através da internet.

As TIC's têm se espalhado pelo setor governamental por meio do que se chama *e-gov* ou governo eletrônico, representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade.

Uma forma central dessa informatização tem sido a construção de portais governamentais, por intermédio dos quais os governos mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações, possibilitam a concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos. Não se esgotam nesses elementos, no entanto, os objetivos dos governos eletrônicos, também incluindo outros referentes ao aumento da transparência e participação da sociedade nas ações governamentais. Esse corpo de objetivos está fundamentado nas características intrínsecas que as novas TICs possuem, que permitem e aceleram a comunicação e a interação entre sociedade e governo. Isso é o que a tecnologia promete e pode cumprir. (PINHO; IGLESIAS & SOUZA, 2006, p. 473).

## **2.1. GOVERNO ELETRÔNICO**

Governo eletrônico pode ser considerado como um conjunto de ações modernizadoras vinculadas a administração pública, não restringindo-se apenas a ofertar serviços *online*, mas também na melhoria dos processos da administração pública, da eficiência, da governança. É também a interação entre o governo e cidadão e entre outras esferas de governo.

Segundo Rezende e Castor (2006), o governo eletrônico (*e-gov*) pode ser entendido como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação (TI) ou da tecnologia da informação e comunicação (TIC) na gestão pública e política das organizações federais,

estaduais e municipais. Envolve as atividades de governo para governo ou, principalmente, de governo para com os cidadãos, ao se utilizarem os meios eletrônicos, seja disponibilizando informações ou oferecendo serviços públicos.

O uso estratégico das TICs como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública evoluiu para o que é hoje chamado de governo eletrônico. A expressão governo eletrônico ou *e-gov* começou a ser utilizada com mais frequência após a disseminação e consolidação da idéia de comércio eletrônico (*e-commerce*), na segunda metade da década passada, assim, a partir daí ficou completamente associada ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs nos diversos níveis de governo (PRADO, 2004).

Diante dos conceitos relacionados, o governo eletrônico utiliza as TICs para a comunicação e prestação de serviços à sociedade. O termo – *e-gov* – vem sendo empregado pela mídia aos portais ou sites governamentais devido ao surgimento destes novos canais de distribuição de serviços públicos (ALMEIDA, 2009). O governo eletrônico engloba diversos conceitos, entre eles estão: Fornecimentos de Serviços Eletrônicos, Democracia Eletrônica e Governança Eletrônica.

Rover et al. (2009 *apud* HILLER & BÉLANGER, 2001. P. 101) apresentam classificações diferentes para os tipos de relacionamentos no âmbito do governo eletrônico:

- **Governo prestando serviços aos indivíduos** (G2IS): neste tipo de relacionamento, o governo estabelece maneiras de prestação de serviços ou de benefícios para os cidadãos, quando, por exemplo, é requerido um direito na agência de seguro social ou quando é solicitada uma informação para processar um benefício;
- **Governo com os indivíduos como parte do processo político** (G2IP): esse é o relacionamento entre o governo e seus cidadãos como parte do processo democrático. A votação on line e a participação em pesquisas durante um processo de regulação são alguns exemplos;
- **Governo com os negócios no portal de compras (G2BMKT) e diretamente com o cidadão (G2BC)**: trata-se do relacionamento do governo com os fornecedores (pessoas físicas e jurídicas), no qual as oportunidades de negócios no âmbito do Estado são exploradas, e com cidadãos que podem pagar por serviços especiais, em que a iniciativa privada pode participar como intermediária para a oferta de serviços que podem ser cobrados dos cidadãos (concessões e permissões);
- **Governo com agentes públicos** (G2E): este relacionamento se dá entre as agências governamentais e seus empregados ou servidores. Isso pode ser feito, por exemplo, mediante uma intranet que provê informações para seus empregados; e
- **Governo com governo** (G2G): trata-se do relacionamento entre agências do governo colaborando umas com as outras em nível central e local, bem como com governos estrangeiros.

Como descreve Mesquita (2009), para que de fato ocorra a implementação efetiva de um programa de governo eletrônico no Brasil, esse processo precisa ser entendido como um composto de várias etapas que incorporam aspectos políticos, técnicos e organizacionais, desde a fase de concepção, implantação até a avaliação. Os principais atores, políticos e técnicos, responsáveis pela execução de cada uma das etapas descritas no modelo teórico apresentado, são elementos centrais no processo de construção e legitimação de projetos de *e-gov*.

O que parece se caracterizar como um novo desafio é, na realidade, necessidade de atuação dos governos em um novo cenário, marcado por novas exigências impostas pelos

cidadãos e, de forma muito acentuada, pela própria multiplicidade e velocidade de desenvolvimento das soluções tecnológicas, que acabam, por sua vez, impondo aos gestores públicos a realização de uma análise ainda mais criteriosa dos objetivos, estratégias e metas dos governos para o uso das inúmeras possibilidades de soluções tecnológicas. (VILELLA,2003)

## 2.2. CATÁLOGOS DE SERVIÇOS.

Os catálogos de serviços são a base de uma boa prestação de serviços. Eles definem a identidade do provedor do serviço indicando quais serviços são prestados. Tipicamente é um documento disponibilizado por exemplo na intranet ou no portal web da organização e que define a estrutura do gerenciamento dos serviços por ela prestados. Vem sendo adotado para nortear o processo de implementação da prestação de serviços em uma dada organização. Seu principal objetivo é explicitar documentalmente os serviços prestados pela organização e definir uma base para para documentação dos processos da organização (PINHO, IGLESIAS & SOUZA, 2008).

O desenvolvimento de um Catálogo de Serviços é iniciado a partir da construção de uma lista contendo os nomes dos serviços prestados pela organização. Esta construção deve envolver os principais interessados nos serviços prestados pela organização como a área de TI, chefes, analistas das unidades, etc. Na sequência os serviços listados são priorizados considerando quais são os serviços que são mais relacionados com os objetivos de negócio da organização. Isto pode contar com o apoio dos mesmos envolvidos anteriormente na atividade de listar os serviços.

O Catálogo de Serviços pode ser definido sob uma visão mais alto nível, sem um detalhamento mais profundo definindo, por exemplo, apenas os seguintes atributos do serviço:

- Tipo do Serviço: preenchido com o nome do serviço que é prestado pela organização.
- Descrição: apresenta um detalhamento do serviço e-gov que a organização disponibiliza.
- Finalidade: mostra as principais vantagens e benefícios que o consumidor do serviço pode obter ao acessar o serviço disponibilizado pela organização.

Entretanto, segundo Pinho, Iglesias e Souza (2008), posteriormente o Catálogo de Serviços deveria evoluir para contemplar aspectos da visão e entendimento dos consumidores dos serviços, com informações mais detalhadas sobre outros atributos do serviço, como por exemplo: Nome do serviço; Descrição do serviço; Ponto de contato para suporte; Gerente responsável; Clientes/Usuários; Informações detalhadas ( Entrada: <hardware, software, infra-estrutura>; Saída: <produto final esperado pelo cliente>; Horas de disponibilidade do serviço: <24/7, 8/5>; Disponibilidade objetivada para o serviço: <24/7, 8/5>; e Procedimentos do cliente para iniciar, mudar ou finalizar o serviço).

Após a definição do Catálogo de Serviços, o mesmo pode ser divulgado internamente, para que a organização tenha conhecimento sobre os serviços disponibilizados, bem como os responsáveis por cada serviço, a forma de aquisição e uso dos mesmos.

## 3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No trabalho aqui apresentado, utilizou-se o modelo de pesquisa qualitativa, para levantar e mapear os serviços e-gov prestados pelas prefeituras, através de acesso via internet diretamente nos sites das prefeituras dos Municípios do Estado de Santa Catarina que possuem a população com mais de 100 mil habitantes. Após o levantamento e mapeamento dos serviços, elaborou-se um catálogo único, contemplando todos os serviços prestados pelas 12 prefeituras pesquisadas.

Para iniciar a elaboração do catálogo proposto, realizou-se a pesquisa de quais são as cidades catarinenses com mais de 100 mil habitantes e identificar os serviços *e-gov* oferecidos nos portais das Prefeituras destas cidades. As cidades selecionadas foram: Joinville (515.288 hab.); Florianópolis (421.240 hab.); Blumenau (309.011 hab.); São José (209.804 hab.); Criciúma (192.308 hab.); Chapecó (183.530 hab.); Itajaí (183.373 hab.); Lages (156.727 hab.); Jaraguá do Sul (143.123 hab.); Palhoça (137.334 hab.); Balneário Camboriú (108.089 hab.); e Brusque (105.503 hab.).

Para elaboração do catálogo utilizou-se a visão mais alto nível (PINHO, IGLESIAS & SOUZA, 2008), sem um detalhamento mais profundo do serviço, definindo apenas os seguintes atributos do serviço:

- Tipo do Serviço: preenchido com o nome do serviço que é prestado pela prefeitura;
- Descrição: apresenta um detalhamento do serviço *e-gov* que a prefeitura disponibiliza em seu site; e
- Finalidade: mostra as principais vantagens e benefícios que o cidadão pode obter ao acessar o serviço disponibilizado eletronicamente pela prefeitura.

Esta definição se deu através de pesquisa feita diretamente nos sites das Prefeituras mencionadas, através do levantamento dos serviços oferecidos de forma on-line para os cidadãos. A Tabela 1 apresenta os resultados levantados em uma Prefeitura X, para exemplificar o processo de mapeamento.

**Tabela 1** - Serviços *e-Gov* prestados pela Prefeitura X

Tipo de Serviço	Descrição	Finalidade
NFSE – Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	Este serviço permite às empresas emitirem a nota de serviços de forma eletrônica.	Além de reduzir os gastos para as empresas, pois não há mais a necessidade de impressão de blocos de notas, aumenta o controle por parte da prefeitura, pois as informações são enviadas em tempo real, dificultando a sonegação de impostos.
Portal da Transparência	O portal exibe os gastos e receitas de cada Unidade Executora Municipal, de acordo com a Lei Complementar nº 131/2009.	Informar a população de uma forma clara e transparente de como são aplicados os recursos pela administração municipal.
Protocolo WEB	Permite realizar a abertura de processos e acompanhamento dos mesmos totalmente on-line.	Fazer com que o cidadão não tenha que ir até a prefeitura para encaminhar seus pedidos.
E-IPTU	Permite consultar e emitir 2ª via do boleto para pagamento do IPTU.	Fazer com que o cidadão não tenha que ir até a prefeitura para re-emitir o boleto de pagamento.
Consulta de ITBI	Permite aos cartorários consultar se o Imposto de Transmissão de Bens Imóveis foi pago.	Permite agilizar o processo de registro dos imóveis.
Consulta de Imóveis por Imobiliária	Listagem acessada e conferida pelas imobiliárias a fim de que as entregas dos carnês de IPTU sejam direcionadas a elas	Fornecer para as imobiliárias uma forma de poder cadastrar os imóveis sob sua responsabilidade para recebimento dos mesmos
Alvará	Permite a emissão de alvará de localização e funcionamento das empresas e profissionais liberais cadastrados no município.	Fazer com que o cidadão não tenha que ir até a prefeitura para impressão do alvará localização e funcionamento.

#### **4. RESULTADOS E PROPOSTA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS PADRÃO**

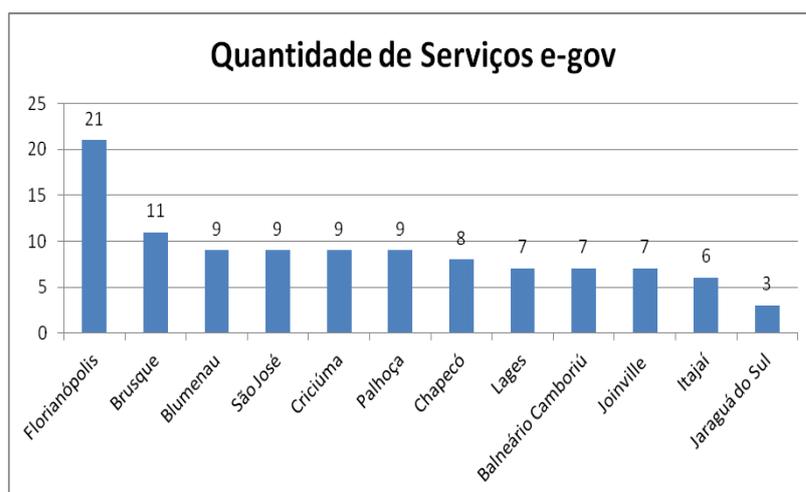
À partir do levantamento realizado, verificou-se que:

- A Prefeitura do Município de Joinville. disponibiliza via web sete (7) serviços: Nota Fiscal de Serviço Eletrônica; Portal da Transparência; Protocolo web; e-IPTU; Consulta de ITBI; Consulta de Imóveis por Imobiliária; e Alvará.
- A Prefeitura do Município de Florianópolis via web vinte e um (21) serviços: Sistema instantâneo de apoio ao controle interno de transparência na Gestão Pública – Portal da Transparência; 2ª via do IPTU; AIDF; Certidão negativa de débitos por imóvel; Certidão negativa de débitos por contribuinte; Consulta de exames no laboratório; Consulta de imóveis por imobiliária; Acompanhamento de processos; Consulta de processos relativos a Vigilância Sanitária; Declaração eletrônica do ISS – Pessoa Jurídica; Declaração de ISS – Pessoa Física; Nota Fiscal de Prestação de Serviço Avulsa; Ouvidoria Geral; Parcelamento de Débitos Ajuizados; Processos Eletrônicos; Programa de parcelamento Incentivado (PPI); Recolhimento do ISS – Geração do ISS Movimento (DAM); SALP – Serviço de atendimento sobre Língua Portuguesa Padrão; SIGEPE – sistema de gerenciamento da formação permanente; Transmissão do imóvel via internet (imóvel financiado); e Verificação de documentos eletrônicos.
- A Prefeitura do Município de Blumenau sete (7) serviços: NFSE – nota fiscal de serviço eletrônico; Portal da Transparência; Protocolo web; e-IPTU; Giss online; Consulta de ITBI; e Alvará.
- A Prefeitura do Município de São José disponibiliza via web dez (10) serviços: Sistema instantâneo de apoio ao controle interno - Transparência na Gestão Pública; Certidão negativa de débitos por imóvel; Certidão negativa de débitos por contribuinte; Certidão negativa de débitos Econômicos; 2ª via do IPTU; Emissão de Guias Diversas; Emissão de Guia Unificada; Cidadão web; Livro Eletrônico; e Acompanhamento de Processos.
- A Prefeitura do Município de Criciúma disponibiliza via web treze (13) serviços: . Sistema Instantâneo de Apoio ao Controle Interno Transparência na Gestão Pública - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA; Dívida Ativa por CPF/CNPJ; Emissão de 2ª via de carnê de IPTU; NFSE – Nota Fiscal de Serviços Eletrônica; Certidão Negativa de Débitos por Imóvel; Certidão Negativa de Débitos por Contribuinte; Alvará de Localização; CRIPROCON; Consulta de Processos; Licitações; Livro Eletrônico e Diário Oficial Eletrônico.
- A Prefeitura do Município de Chapecó disponibiliza via web sete (7) serviços: Sistema Instantâneo de Apoio ao Controle Interno Transparência na Gestão Pública - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA; Consulta de Processos; Cidadão web; Emissão de 2ª via de carnês; Livro Eletrônico; Certidão Negativa de Débitos por Imóvel; Certidão Negativa de Débitos por Contribuinte.
- A Prefeitura do Município de Itajaí. O catálogo demonstra que a Prefeitura de Itajaí disponibiliza via web cinco (5) serviços: Declaração mensal de serviços (DMS); Portal da Transparência; AIDF; Protocolo web; Protocolo web.



- A Prefeitura de Lages disponibiliza via web seis (6) serviços: Sistema Instantâneo de Apoio ao Controle Interno Transparência na Gestão Pública - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA; Demonstrativo de Processos; Situação do Contribuinte; Emissão de 2ª via de carnês; Certidão Negativa de Débitos por Imóvel; Certidão Negativa de Débitos por Contribuinte;
- A Prefeitura de Jaraguá do Sul disponibiliza via web três (3) serviços: Portal da transparência; GIRF – ISS Retenção; 2ª via de IPTU.
- A Prefeitura de Palhoça disponibiliza via web nove (9) serviços: Sistema Instantâneo de Apoio ao Controle Interno Transparência na Gestão Pública - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA; Certidão Negativa de Débitos por Imóvel; Certidão Negativa de Débitos por Contribuinte; Certidão Negativa de Débitos por Econômico; 2ª Via de IPTU; 2ª Via de ISS; Cidadão web; Livro Eletrônico; e Acompanhamento de Processos.
- A Prefeitura de Balneário Camboriú disponibiliza via web sete (7) serviços: Portal da Transparência; Consulta de Protocolo; Cidadão web; Emissão de 2ª via de carnês; Certidão Negativa por Imóvel; e Certidão Negativa por Contribuinte.
- A Prefeitura de Brusque disponibiliza via web onze (11) serviços: Portal da Transparência; NFSE – Nota Fiscal de Serviços Eletrônica; Certidão Negativa de Débitos por Imóvel; Certidão Negativa de Débitos por Contribuinte; Escrita Fiscal; 2ª Via de DAM; 2ª Via de IPTU; Consulta de Protocolo; Emissão de Guia Única; Extrato de Débitos e Auto atendimento.

Portanto, pode-se observar que existem serviços que são comuns em todas as prefeituras, outros estão disponíveis em duas ou três e vários deles são específicos de uma prefeitura. Para apoiar a análise dos dados foi construído o gráfico apresentado na Figura 1 que apresenta a quantidade de serviços prestados em cada uma das prefeituras pesquisadas e na sequência a Figura 2 tem-se a frequência com que cada um dos serviços *e-gov* foram encontrados durante a pesquisa.

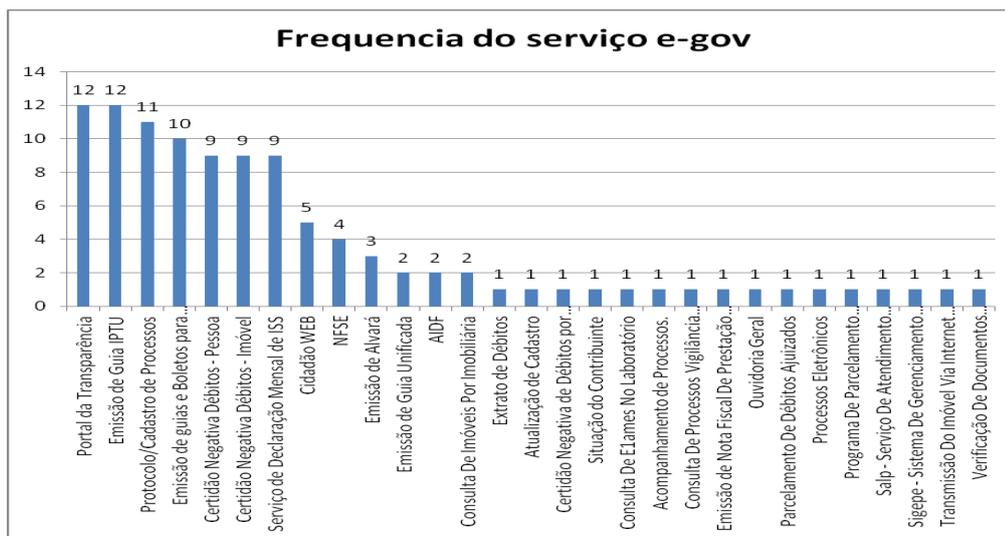


**Figura 1:** Quantidade de serviços oferecidos por portal estudado.

Conforme mostra a Figura 1, o portal da prefeitura da cidade de Florianópolis oferece praticamente o dobro de serviços em relação à Brusque que é a segunda cidade em quantidade de ofertas de serviços web. Também observa-se que excluindo-se a Prefeitura de Florianópolis

com mais de 20 serviços on-line e a Prefeitura de Jaraguá do Sul com apenas 3 serviços, as demais possuem certo equilíbrio na quantidade de serviços e-gov fornecidos.

Através do gráfico apresentado na Figura 2 pode-se observar que os serviços de maior incidência são o Portal da Transparência e emissão de guia de IPTU, que foram encontrados disponíveis em todas as prefeituras pesquisadas. Outros serviços que também merecem destaque, pois foram encontrados em algumas prefeituras são o Protocolo/Cadastro de Processos, emissão de guias e boletos para pagamento, certidão negativa de débitos, tanto para pessoas (física e jurídica) quanto para imóveis e o serviço de declaração mensal de ISS (imposto sobre serviços).



**Figura 2:** N°. de ocorrência dos serviços prestados.

Com base nos levantamentos feitos, chegou-se a proposta de um catálogo padrão de serviços a serem oferecidos on-line por prefeituras de cidades que possuem uma população superior a 100 mil habitantes. A Tabela 2 apresenta o catálogo de serviços a serem ofertados, bem como sua descrição e finalidade.

**Tabela 2 – Catálogo de Serviços Proposto**

Tipo de Serviço	Descrição	Finalidade
Portal da Transparência	O portal exibe os gastos e receitas de cada Unidade Executora Municipal, de acordo com a Lei Complementar nº 131/2009.	Informar a população de onde são obtidas as receitas e como e onde as despesas são aplicadas.
e-IPTU	Permite consultar e emitir a 2ª via do boleto para pagamento do IPTU, informando a inscrição imobiliária do imóvel.	Fazer com que o cidadão não tenha que ir até a prefeitura para re-emitir o boleto de pagamento.
Requerimento on-line	Esta ferramenta permite que os cidadãos possam protocolar requerimentos de qualquer tipo através da Internet..	Fornecer aos cidadãos uma forma simples de comunicação com a prefeitura, podendo encaminhar requerimentos variados e ainda acompanhar seus tramites, tudo sem sair de casa.
Emissão de Guia de Taxas Diversas	Permite emitir guias de vários impostos e taxas, tais como: ISS, Melhoria, ITBI, Nota Avulsa, Auto de Infração, de Projeto e de Pedido.	Fornecer de forma simples e rápida ao contribuinte a opção de reemitir os boletos de pagamento de impostos e taxas diversas.
Emissão de Certidão Negativa de Débitos - Imobiliária	A Certidão Negativa de Débitos (CND) é um documento emitido pela Fazenda Municipal que atesta que o contribuinte esta em situação regular quanto ao pagamento dos tributos municipais.	Fornecer de forma simples e rápida a comprovação de que o contribuinte, imóvel ou empresa não possui nenhum débito vencido com a prefeitura.



Tipo de Serviço	Descrição	Finalidade
Emissão de Certidão Negativa de Débitos – Pessoa	A Certidão Negativa de Débitos (CND) é um documento emitido pela Fazenda Municipal que atesta que o contribuinte está em situação regular quanto ao pagamento dos tributos municipais.	Fornecer de forma simples e rápida a comprovação de que o contribuinte, imóvel ou empresa não possui nenhum débito vencido com a prefeitura.
Declaração Mensal de Serviços	Esta ferramenta permite que as empresas e/ou seus responsáveis contábeis possam declarar os serviços prestados e tomados.	Fornecer uma ferramenta que as empresas possam declarar ao fisco municipal os serviços prestados e tomados, podendo ainda gerar as guias para pagamento do imposto devido.
Cidadão web	A partir de qualquer computador conectado à internet, o usuário tem acesso a informações sobre débitos em aberto, emissão de guias para pagamento, emissão de documentos, consulta de processos, entre outros serviços.	Este sistema fornece ao contribuinte um ambiente onde, munido de um login e senha, ele possa verificar toda a situação junto a prefeitura.
Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	Este serviço permite às empresas emitirem a nota de serviços de forma eletrônica.	Além de reduzir os gastos para as empresas, pois não há mais a necessidade de impressão de blocos de notas, aumenta o controle por parte da prefeitura, pois as informações são enviadas em tempo real, dificultando a sonegação de impostos.
Emissão de Alvarás	Esta ferramenta permite que o cidadão/empresa emita seus alvarás (localização e funcionamento sanitário, etc.).	Fornecer uma ferramenta para que o contribuinte, uma vez regularizado, possa emitir seus alvarás sem a necessidade de ter que retirá-lo na prefeitura.
Guia Unificada	Esta ferramenta permite aos cidadãos emitirem uma única guia de pagamento dos seus débitos.	Fornecer uma forma simples para que o cidadão possa “englobar” seus débitos em uma única guia, sem ter a necessidade de emitir várias guias, quando possuir mais de um débito.
AIDF	Autorização de Impressão de Documentos Fiscais – Geração de autorização de impressão de documentos fiscais.	Fornecer de uma maneira simples às gráficas credenciadas da prefeitura a opção de requerer a autorização de impressão de notas fiscais de empresas domiciliadas no município.
Extrato de débitos	O extrato de débitos é um relatório geral de débitos do contribuinte, que informa o tipo de débito, data do vencimento, valor original, valor da multa, juros, correção monetária, etc.	Fornecer ao contribuinte, de forma simples, uma consulta de débitos em aberto, vinculados ao seu CPF ou CNPJ com a descrição dos mesmos.
Atualização de Cadastro	Manter atualizado o cadastro do contribuinte junto a prefeitura.	Fornecer ao cidadão uma ferramenta para atualização do seu cadastro junto ao Cadastro Imobiliário do Município.
Certidão Negativa de Débitos por Econômico	A Certidão Negativa de Débitos (CND) é um documento emitido pela Fazenda Municipal que atesta que a empresa ou profissional liberal está em situação regular quanto ao pagamento dos tributos municipais.	Fornecer de forma simples e rápida a comprovação de que a empresa ou autônomo não possui nenhum débito vencido com a Prefeitura.
Situação do Contribuinte	A partir de qualquer computador conectado à internet, o usuário tem acesso a informações sobre débitos em aberto, emissão de guias para pagamento, emissão de documentos, consulta de processos, entre outros serviços.	Este sistema fornece ao contribuinte um ambiente onde munido de um login e senha, ele possa verificar toda a sua situação junto a Prefeitura.
Consulta De Exames No Laboratório	Permite que o paciente consulte e imprima os resultados dos exames via Web.	Fornecer de forma simples e rápida o resultado dos exames laboratoriais realizados pelo cidadão.
Consulta De Imóveis Por Imobiliária	Listagem acessada e conferida pelas imobiliárias a fim de que as entregas dos carnês de IPTU sejam direcionadas a elas	Fornecer para as imobiliárias uma forma de poder cadastrar os imóveis sob sua responsabilidade para recebimento dos mesmos.



Tipo de Serviço	Descrição	Finalidade
Acompanhamento de Processos.	Permite ao contribuinte acompanhar todos os tramites dos processos/protocolos encaminhados por ele na Prefeitura.	Fornecer ao contribuinte protocolou algum requerimento ou solicitação na Prefeitura, a situação do processo, em que setor e com quem se encontra.
Consulta De Processos Vigilância Sanitária	Permite ao cidadão consultar a tramitação dos processos pertencentes à Vigilância Sanitária.	Fornecer ao contribuinte protocolou algum requerimento ou solicitação na Vigilância Sanitária, a situação do processo, em que setor e com quem se encontra.
Nota Fiscal De Prestação De Serviço Avulsa	Sistema on-line para a emissão de Nota Fiscal de Prestação de Serviço Avulsa.	Fornecer aos prestadores de Serviços eventuais uma ferramenta onde se possa emitir a nota avulsa de serviços.
Ouvidoria Geral	Sistema on-line para envio de sugestões, reclamações, etc., referente a administração Municipal.	Através da ouvidoria o cidadão poderá apresentar suas sugestões, críticas, reclamações, denúncias, solicitação de informações pertinentes ao âmbito da Administração Municipal.
Parcelamento De Débitos Ajuizados	Possibilita o parcelamento e o pagamento à vista de débitos tributários que estão ajuizados.	Fornecer ao contribuinte uma ferramenta de consulta e simulação de parcelamento dos débitos pertencentes a ele.
Processos Eletrônicos	Inicialmente, sete serviços estarão disponíveis: autorização para corte e poda de árvores, autorização para utilização de espaço público, certidão de zoneamento, consulta de viabilidade para construção, aprovação de projetos, habite-se e aprovação de projetos com alvará.	Através dele, as pessoas poderão solicitar serviços pela internet e acompanhar de forma virtual o trâmite na prefeitura até o resultado final.
Programa De Parcelamento Incentivado (Ppi)	Mais rápida, prática e sem filas, essa forma de adesão possibilita a participação no PPI em poucos minutos.	Pelo PPI on-line é possível verificar os débitos, simular o parcelamento, aderir ao programa e imprimir as parcelas.
Salp - Serviço De Atendimento Sobre A Língua Portuguesa Padrão	Serviço de consulta sobre o uso da Língua Portuguesa Padrão.	Esclarecer dúvidas cotidianas a respeito da Língua, inclusive sobre as regras do novo Acordo Ortográfico.
Sigepe - Sistema De Gerenciamento Da Formação Permanente	Mais rápida, prática e sem filas, a inscrição para os cursos de capacitação pela internet é mais uma inovação da Prefeitura de Florianópolis e da Secretaria Municipal de Educação para modernizar o acesso aos serviços do Município.	Trazer eficácia ao gerenciamento e satisfação dos contribuintes.
Transmissão Do Imóvel Via Internet (Imóvel Financiado)	Transmissão do Imóvel Via Internet (Imóvel Financiado) - Somente para Cartórios Autorizados.	Permitir aos cartórios realizarem a transferência de imóveis on-line.
Verificação De Documentos Eletrônicos	Sistema para verificar a validade de um documento eletrônico.	Permitir à população em geral a verificação da autenticidade de documentos emitidos eletronicamente pela Prefeitura, através de uma chave ou código impresso no próprio documento.

## 5. COMENTÁRIOS FINAIS

Governo eletrônico vai além da simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos, por meio de serviços online na internet, mas infere na mudança da maneira como o governo, através da TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Tal situação provoca a melhoria dos processos da administração pública; aumento da eficiência; melhor governança; elaboração e monitoramento das políticas públicas; integração entre governos e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* (responsabilidade) dos governos .

Contudo, um catálogo de serviços *e-gov* em prefeituras, e no foco deste trabalho, prefeituras catarinenses, ainda é muito raro de se encontrar. Não foi observada uma

uniformidade dos serviços oferecidos pelos sites destas prefeituras aos seus cidadãos. Cada prefeitura que é estudada oferece serviços diferentes. No trabalho aqui apresentado, considera-se que se houvesse um catálogo dos serviços oferecidos pelas prefeituras via web isto poderia favorecer a comunicação e conseqüentemente o uso dos serviços oferecidos pelos sites de prefeituras e ainda contribuir positivamente para a evolução e popularização dos serviços e-gov no Brasil.

Os resultados mostraram e constataram que na maioria dos municípios os portais limitam as informações e não esclarecem não permitindo o uso dos serviços de forma objetiva.

Após a análise desses resultados foi descrito um catálogo padrão de serviços municipais para melhorar a qualidade da informação

Assim, o catálogo padrão poderia inicialmente contemplar municípios de uma determinada região, posteriormente o trabalho poderia abranger portais de diferentes estados e até o país inteiro. Cada município tem sua legislação e sua filosofia de trabalho, contudo um catálogo regulamentado, pode ser uma fonte com definições de cada serviço prestado facilitando o entendimento de quem o usa. Por exemplo, para a emissão de documentos, poderia se aplicar o que cada prefeitura exige, sem alterar o leiaute do catálogo de serviços proposto.

No caso de Prefeituras com demandas diferentes, o mesmo catálogo proposto também poderia ser adotado, pois, de acordo com os resultados desta pesquisa pode-se perceber que os serviços oferecidos por diferentes prefeituras com muita ou pouca demanda, são praticamente os mesmos. O catálogo de serviços único faz o apoio na definição dos serviços oferecidos online pelas prefeituras, não interferindo na capacidade de emissão ou atendimentos de cada prefeitura.

Ainda como resultado desta pesquisa, foi possível observar que grande parte dos serviços oferecidos na web pelas prefeituras estudadas referem-se a arrecadação de tributos e taxas municipais e a emissão de documentos referente a estes tributos. Isto pode-se explicar pelas formas diferentes para conquistar o aumento da arrecadação própria, para não ficarem presos aos repasses dos governos estadual e federal. Ou ainda para estar em conformidade com o disposto pela Lei como é o caso do serviço “Portal da Transparência” que procura evidenciar consonância da prefeitura com a Lei Complementar 131e Decreto nº 7.185<sup>1</sup>, de 27 de maio de 2010, que define o padrão mínimo de qualidade do sistema integrado de administração financeira e controle, nos termos da Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF.

Desta forma, outros serviços que poderiam ser oferecidos via web abrangendo áreas como saúde e educação, por exemplo, ainda não são disponibilizados nos portais das prefeituras estudadas com a mesma frequência e facilidade em que se encontra os serviços que referem-se, por exemplo, a arrecadação de tributos e taxas municipais e a emissão de documentos referente a estes tributos. Entretanto, a cada ano, novos serviços vêm sendo incorporados pelos portais das prefeituras, a fim de facilitar o dia-a-dia dos cidadãos, aumentando a eficiência e diminuindo os gastos públicos em todos os setores.

Como trabalhos futuros pode-se expandir o estudo realizado para levantar serviços oferecidos por outras prefeituras do estado de SC visando contribuir com a ampliação dos serviços e informações apresentadas no catálogo desenvolvido neste trabalho. Ainda como

---

<sup>1</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7185.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7185.htm)

trabalhos futuros, pode-se realizar o estudo em prefeituras de outros estados do país. Outro trabalho futuro seria a implantação do catálogo nos portais das prefeituras que já disponibilizem serviços na web ou nos portais de prefeituras que ainda não tenham e venham a disponibilizar serviços na web. Além disso, trabalhos futuros também poderiam contemplar a expansão do catálogo proposto para atender à realidade dos serviços oferecidos pelos portais das esferas do governo estadual e federal.

Também pode-se destacar, como trabalhos futuros a atualização do catálogo desenvolvido para contemplar novos serviços que as prefeituras estudadas venham adotar ou expandir o catálogo para cobrir os serviços oferecidos por outras prefeituras catarinenses ou não.

## **6. REFERÊNCIAS**

**CHIAVENATO, I.** Administração geral e pública. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

**HILLER, J. S.; BÉLANGER, F.** Privacy Strategies for Eletronic Government. IN: ABRAMSON, Mark e MEANS, Grady E. (Org). E.Government 2001. Lanham: Rowman & Littlefield, 2001, p.163-196. 245p.

**LOPEZ, F. G.** Política e burocracia nos estados da Índia e do Brasil.Disponível em: [www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-44782008000300006&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-44782008000300006&lng=pt&nrm=iso). Acesso em:03 Set. 2011.

**MESQUITA, D. S. C. T.** O Governo eletrônico no Brasil e Algumas iniciativas de Inclusão Digital. Anais da V Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico – CONeGOV, Florianópolis, 21-32, nov. 2009.

**MOTTA, F. C. P.; BRESSER-PEREIRA, L. C.** Introdução a organização burocrática. 2 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

**PINHO, J.A.G.; IGLESIAS, D. M., SOUZA, A. C. P.** Portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. Rev. Administração Pública, Rio de Janeiro, 471-493, maio/jun. 2008

**PRADO, O.** Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras. 2004. 180 p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2004.

**REZENDE, D. A.; CASTOR, B. V. J.** Planejamento estratégico municipal: empreendedorismo participativo nas cidades, prefeituras e organizações públicas. 2 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

**VILELLA, R. M.** Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web. 2003. 263 f. : il., tab.