

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: UMA ANÁLISE SOBRE O DESENVOLVIMENTO DO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS EM BELÉM-PA.

Sarah Valéria Barroso Soares
Instituto Federal do Pará-IFPA
sarahvbsoares@gmail.com

Samiris Corrêa Loureiro
Instituto Federal do Pará-IFPA
samiriscorealoureiro@gmail.com

Kátia Regina Matos Batista
Instituto Federal do Pará-IFPA
katya.batista@ifpa.edu.br

Antonio Renato Bezerra Noronha
Instituto Federal do Pará-IFPA
renoronhab@yahoo.com.br

RESUMO

Este artigo tem por objetivo analisar as contribuições da oferta dos serviços digitais públicos na cidade de Belém, no Pará. Realizou-se um questionário semiestruturado, através de um *survey* para identificar fatores que corroborassem na análise, além de evidenciar os principais serviços aderidos pela população na cidade. Por fim, identificou-se que a maioria dos respondentes conhece a plataforma, utiliza os serviços ofertados, principalmente serviços como educação, saúde e segurança pública, causando impacto positivo e celeridade para a população. Por outro lado, o governo ainda detém de políticas públicas em expansão para tornar a realidade em outros municípios e ampliar a oferta de serviços públicos digitais.

Palavras-chave: Serviços Públicos; Governo; Digital; Tecnologia; Sociedade

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Esse trabalho encontra-se relacionado com a ODS de 3 bem estar e boa saúde, assim como, a 15 vida sobre a terra e dessa forma, reduzir a desigualdade social e de bem estar social Brasileira conforme a ODS 10

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia está cada vez mais presente em nosso dia a dia, serviços que demandam um grande consumo de tempo, hoje podem ser resolvidos em questão de minutos e em muitos casos, com a solução na palma de nossas mãos. E este fenômeno já não é diferente na esfera social que envolve os serviços públicos. Entretanto, Vieira (2016) e Patnaik *et al.* (2008) e Santos e Reinhard (2008), alertam para o fato de que apenas o uso de tecnologias não garante um governo eletrônico efetivo e que o mesmo deve estar inserido em três áreas do conhecimento: políticas públicas, gestão e comportamento organizacional e tecnologia da informação.

De acordo com Reck e Hubner (2021) o impacto das novas tecnologias são transformadoras para a vida dos cidadãos, propondo uma desburocratização do estado e ao mesmo tempo uma estratégia de viabilizar serviços, processos e amparar a sociedade.

Segundo Dias *et al.* (2019) afirma o papel do governo eletrônico não é apenas desburocratizar as rotinas públicas com o auxílio das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) mas, também, influenciar o maior envolvimento do cidadão na gestão pública, levando-o a ser mais participativo e cooperativo com a gestão do patrimônio público. Dessa forma, o governo aproxima o uso da tecnologia como alternativa e contribuindo na percepção da experiência do cidadão que usufrui de serviços e canais de atendimento.

Para Viana (2021) a transformação digital em governos vem crescendo no cenário internacional e é necessário trabalhar a importância e os efeitos que esse avanço tecnológico vem causando na vida da população. Os Governos de todo o mundo estão aplicando tecnologias digitais para aumentar a eficácia, transparência e desenvolvimento de políticas públicas digitais.

De acordo com Kohn e Moraes (2007) o impacto das novas tecnologias são transformadoras para a vida dos cidadãos, propondo uma desburocratização do estado e ao mesmo tempo uma estratégia de viabilizar serviços, processos e

amparar a sociedade. Segundo Poster e Shapiro (1999) apontam que a tecnologia é um campo de interação entre técnicas e relações sociais que concatenas proporcionam novas ideias para a sociedade. Diante disso, a presente pesquisa tem como objetivo: Analisar o desenvolvimento e oferta dos serviços digitais públicos com os cidadãos na cidade de Belém, no estado do Pará, assim como, vantagens e benefícios na perspectiva dos cidadãos.

A integração de ofertar serviços públicos digitais corresponde ao emprego de tecnologias de informação, conhecimento, comunicação na prestação de serviços públicos que proporcionam o aumento da qualidade de vida dos cidadãos, equidade, transformando e determinando novos meios de relacionamento que inovam a configuração da comunicação e da vida das pessoas (Cristóvam, Saikali; Sousa, 2020).

2. A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA APLICADA AO GOVERNO

A transformação digital pode ser considerada um processo de aculturação pelo qual indivíduos, times e organizações são levados a mudar paulatinamente de comportamentos e estruturas analógicas para plataformas digitais (Oliveira; Souza, 2020). As tecnologias digitais e a participação dos cidadãos são essenciais para a transformação digital de serviços públicos (Sagarik, Chansukree, Cho; Berman, 2018). No setor público, essas contribuições buscam aumentar a eficiência da gestão fortalecendo as relações entre estado e sociedade (Azevedo, 2005; Rezende, 2007; Cepik; Canabarro; Possamai 2014).

Os diversos acontecimentos ocorridos a partir das últimas décadas vêm transformando o contexto social da vida humana, em que a revolução tecnológica concentrada nas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) têm remodelado, de maneira acelerada, a base material da sociedade, interferindo na forma de viver de todos (Castells, 2009).

A facilidade de gestão provida pelas TICs contribui no gerenciamento das atividades de programas sociais, viabilizando a melhor organização de políticas

públicas e prestação de serviços públicos, inclusive com vistas a auxilia o desenvolvimento de mecanismos de avaliação, participação e monitoramento pelos cidadãos (Ribeiro *et al.*, 2018).

Ao longo dos anos, mais especificamente os anos 90, a administração pública tem se modificado e incluindo gradativamente dentro das possibilidades existentes, tecnologias de informação e comunicação em sua rotina burocrática (Albuquerque; Silva; Sousa, 2017).

Além de ser uma das principais formas de modernização do Estado, o governo está fortemente apoiado em uma nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos.

2.1. Governo Eletrônico

O Governo eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos por meio de serviços online na internet (Abranson; Means, 2001) mas na mudança da maneira como o governo, pelo uso da TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado.

Quando se trata sobre a oficialização do governo eletrônico, no Brasil deu-se com a instituição do Grupo de Trabalho Interministerial de Tecnologia da Informação (GTI) em abril de 2000, cujo escopo se traduz em examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação (Rover, 2012). As ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTI) foram formalizadas pela Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000, e incorporadas às metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. O trabalho do GTI concentrou esforços em três linhas do programa: universalização de serviços; governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada.

Governo eletrônico é um termo relacionado com o uso das tecnologias de informação e comunicação pelo setor público, inicialmente associado à adoção

de sistemas de informação nos processos internos e que depois se expandiu para a aplicação da tecnologia digital para o provimento de serviços aos cidadãos. O termo tem um sentido amplo, uma vez que abrange a aplicação das TIC em diferentes estágios em que a tecnologia impacta o setor público, seja pela digitalização de documentos e processos, seja pela transformação da organização interna, e direcionamento das políticas públicas (Janowski, 2015).

O conceito de governo eletrônico não está relacionado apenas a aplicar novas tecnologias para prestação de serviços públicos. A ideia é que, por meio da inovação tecnológica - no caso, a aplicação das TIC -, os governos possam prestar serviços que criem valor público e sejam centrados no cidadão representando assim a visão da administração pública de geração de valor para o cidadão, sendo similar ao conceito de geração de valor agregado para clientes, muito utilizado nas disciplinas de marketing e estratégia (Lopes; Macadar; Luciano, 2018).

2.2. Governo Digital

No Brasil, por meio do Decreto 10.332 de 29 de Abril de 2020, foi instituída a estratégia de governo digital 2020-2022 (BRASIL, 2020), a qual se preocupa em definir diretrizes e metas para a transformação digital do governo em todos os níveis (municipal, estadual e federal), visando tornar os serviços públicos centrados no cidadão, integrados, inteligentes, confiáveis, transparentes e abertos, e eficientes.

Embora governo eletrônico seja um dos termos mais encontrados na literatura, existem outros termos com o mesmo significado, como por exemplo: e-gov, *electronic government*, *e-government*, *e-governo*, *wired-government*, governo digital, governo virtual, Estado virtual, governança eletrônica. (Diniz, E. et al, 2009).

A coordenação de esforços com vistas a desenvolver um governo digital no Brasil é conduzida pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Neste Ministério, a Secretaria de Tecnologias da Informação e Comunicação (SETIC) é reconhecida como responsável por liderar os esforços federais, no sentido de promover o uso estratégico das tecnologias digitais no

Governo. Sua responsabilidade principal é “definir políticas, planejar, coordenar, supervisionar e orientar normativamente as atividades de gestão dos recursos de tecnologias de informação e comunicação” (Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, 2017).

A figura a seguir apresenta de forma simplificada a evolução da tecnologia aplicada aos serviços públicos digitais.

Figura 1 - De governo eletrônico a governo digital.



Fonte: Adaptado de OECD (2018, p.33).

2.3 Serviços Públicos Digitais no Brasil.

Ao consultar os dados do CETIC referentes aos serviços públicos digitais mais utilizados pela população Brasileira no ano de 2023, constatou-se os dados apresentados na tabela abaixo.

Tabela 1 – Principais serviços utilizados pela população Brasileira 2023

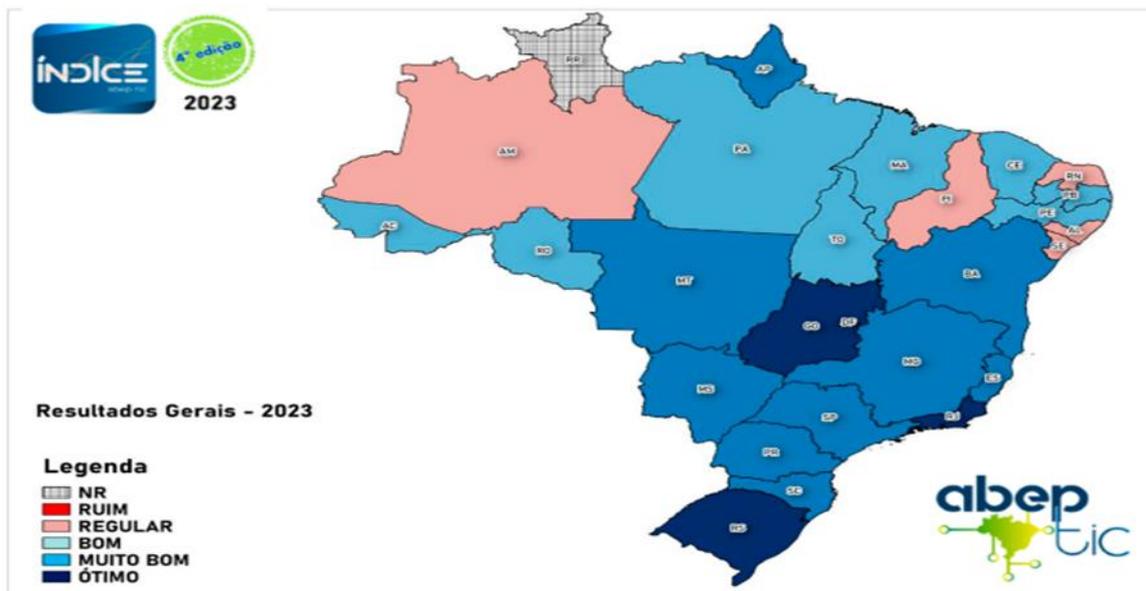
	Percentual (%)	Documentos pessoais, como RG, CPF, passaporte ou carteira de trabalho	Saúde pública, como agendamento de consultas, remédios ou outros serviços do sistema público de saúde	Educação pública, como Enem, Prouni, matrículas em escolas ou universidades públicas	Direito do trabalhador ou previdência social, como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença ou aposentadoria	Impostos e taxas governamentais, como declaração de imposto de renda, IPVA ou IPTU	Polícia e segurança, como boletim de ocorrência, antecedentes criminais ou denúncias	Transporte público ou outros serviços urbanos, como limpeza e conservação de vias, iluminação
Região	Sudeste	36	31	25	39	37	9	18
	Nordeste	27	32	24	26	20	8	11
	Sul	34	38	20	31	37	13	14
	Norte	27	34	33	33	31	19	8
	Centro-Oeste	26	32	23	29	25	9	11

Fonte: Adaptado de CGI.br/NIC.br, TIC Domicílios 2024.

Conforme dados apresentados na tabela acima, a região que mais se destaca no segmento documentos pessoais é o sudeste, no segmento saúde é o sul, na educação é o norte, em direito do trabalhador ou previdência social é o sudeste, impostos e taxas governamentais está igualado entre sudeste e sul, já em polícia e segurança é o norte e transporte público ou outros serviços urbanos é o sudeste.

Segundo dados da ABEP-TIC de 2023, o Pará está no grupo dos estados classificados como BOM e ocupa a 18º posição no ranking dos estados. Levando em consideração o quantitativo de 26 estados, além do Distrito Federal, o desempenho do estado do Pará está entre os dez menores do país. Conforme a figura abaixo:

Figura 2 - Índice de Oferta de Serviços Digitais.



Fonte: ABEP TIC, 2023.

No quesito capacidades de oferta de serviços públicos digitais, o Pará está no grupo dos estados classificados como BOM novamente e ocupa a vigésima posição no ranking dos estados, o que lhe deixa entre os 10 menores resultados do país também. Embora a implementação dessas tecnologias não seja um processo simples (muitos recursos são investidos e, por vezes, os resultados não atendem às expectativas), as alterações no cotidiano causadas por um novo formato de gestão.

2.4. O Governo Digital no Pará

O Governo do Pará fechou parceria com a secretaria especial de desburocratização, gestão e governo digital do Ministério da Economia e aderiu ao gov.br, uma rede colaborativa que promove o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras referentes à transformação digital no setor público (PRODEPA, 2022).

Com isso, o Pará está entre os estados que já aderiram à rede Gov.br, o que significa que, junto com outros municípios e estados, vai ampliar a oferta de serviços públicos em meios digitais. Dentre as plataformas regionais a Prodepa criou o uma plataforma de acesso, no qual consiste em um um concentrador de serviços do governo que está sempre em constante evolução. Através dele, você tem acesso a serviços de saúde, educação, segurança e muito mais, e o que é melhor, tudo em um só lugar. Desta forma seu principal objetivo é facilitar a vida dos cidadãos, criando uma verdadeira revolução digital (PRODEPA, 2022).

O Portal de Serviços Pará Digital é um projeto oferecido pelo Governo do Estado do Pará, totalmente focado em transformação digital e que irá transformar a forma como o cidadão irá consumir os serviços oferecidos pelo Governo do Estado (PARADIGITAL, 2024).

O Pará Digital irá concentrar todos os serviços oferecidos pelo Estado em um só lugar, dando destaque a serviços totalmente ou parcialmente digitais que irão facilitar a vida do cidadão que terá toda a comodidade de atendimento no conforto de seu lar, evitando deslocamentos desnecessários. Uma outra vantagem é poder identificar todas as informações e documentos necessários antes de se deslocar para um serviço presencial, o que diminuirá o deslocamento com viagens desnecessárias (PARADIGITAL, 2024). Abaixo, segue a tabela com os principais serviços oferecidos pelo portal por categoria. No quadro abaixo, observa-se os principais serviços utilizados pela população do estado no Pará.

Quadro 1 - Serviços digitais públicos mais utilizados do estado do Pará.

SEGURANÇA, TRÂNSITO
Licenciamento Anual de Veículos
Primeira Habilitação (Carteira Nacional de Habilitação - CNH)
SAÚDE
Atendimento ao Doador de Sangue e ao Candidato à doação de Medula Óssea
Atendimento aos Pacientes

Carteira Nacional de Identificação da Pessoa com transtorno de Espectro Autista
SEGURANÇA PÚBLICA BOMBEIROS
Câmeras da Segup
Equoterapia
MEIO AMBIENTE
Inscrição de Cadastro Ambiental Rural;
AGROPECUÁRIA
Assistência e Extensão Rural

Fonte: Pará Digital, 2024.

Destacando serviços totalmente ou parcialmente digitais, a plataforma assegura que facilitará a vida do cidadão através da comodidade de atendimento realizado através da consulta pela internet, evitando deslocamentos desnecessários. Além de poder identificar todas as informações e documentos necessários antes de se deslocar para um serviço presencial, o que diminuirá o deslocamento com viagens desnecessárias. A plataforma está disponível para qualquer cidadão e os serviços também estarão disponíveis para empresas e até para o próprio Estado. (Pará Digital, 2024).

3. METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa quanti-quali, na qual, Gamboa (1995), Richardson (1999) destacam que a abordagem quantitativa se caracteriza por empregar a quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informação, quanto no tratamento dos dados, mediante procedimentos estatísticos e Santos Filho (1995) evidencia que a abordagem qualitativa concebe o homem como sujeito e ator, enfatizando a centralidade do significado como produto da interação social. A verdade não é absoluta, mas sim, relativa e subjetiva.

Enquanto na perspectiva quantitativa o fenômeno da realidade social independe do pesquisador, na qualitativa o dualismo sujeito-objeto é aceitável, pois a realidade se relaciona com a mente do sujeito e o pesquisador não se

pode colocar fora da história nem da vida social. “Em vez da linguagem científica, o pesquisador qualitativo defende uma linguagem real, não neutra” (Santos Filho, 1995, p. 41).

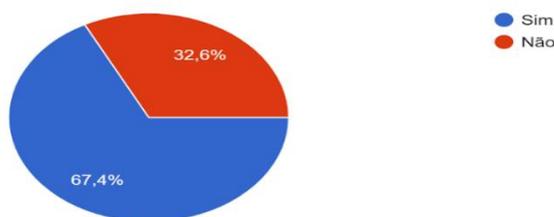
Para a realização da coleta de dados, foi utilizado um questionário elaborado por meio da plataforma google drive (survey) e aplicado para uma amostra entre setenta e cem pessoas através de: e-mail e whatsapp, pelo qual foram coletadas oitenta e seis respostas de diversos cidadãos na cidade de Belém-PA.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com o gráfico 01 a grande maioria dos entrevistados já obtiveram alguma experiência de serviços públicos digitais ofertados pela plataforma do estado do Pará

Gráfico 1 – A experiência de serviços públicos digitais

O(a) senhor(a) já teve alguma experiência com algum serviço digital oferecido pelo estado do Pará?
86 respostas



Fonte: Elaborado pelas autores, (2024)

De uma amostra com 86 respostas, 67% da população entrevistada já teve alguma experiência com algum serviço digital oferecido pelo estado do Pará.

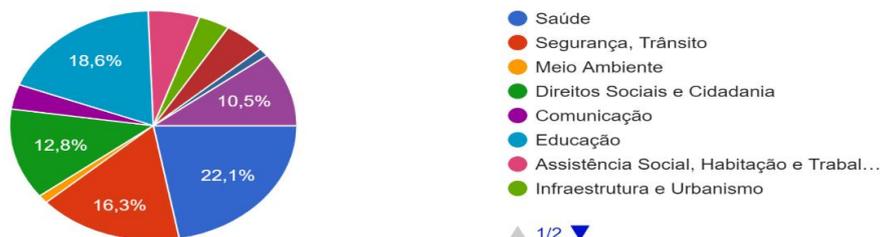
Estes resultados reforçam que o uso das novas mídias de TICs têm o potencial para aumentar significativamente a participação dos cidadãos, bem como otimizar o acesso, disponibilização e controle dos serviços públicos. Isso pode ser feito tanto por meio da ação individual, atomizada, de cidadãos

buscando serviços ou informações sobre o Poder Público em geral, bem como numa interação crítica de sujeitos coletivos com o Estado, como ONGs e entidades do terceiro setor (Ruediger, 2002).

O gráfico 2 demonstra os principais serviços utilizados pela população de Belém-PA. De acordo com os dados coletados, os principais serviços foram de saúde, ofertas de consulta médica telepresencial e serviços de segurança pública, emissão de documentos, boletim de ocorrência e entre outros.

O Gráfico 2 - Principais serviços públicos digitais utilizados pela população de Belém-PA

Que tipo de serviço público digital o(a) senhor(a) já solicitou?
86 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores, (2024)

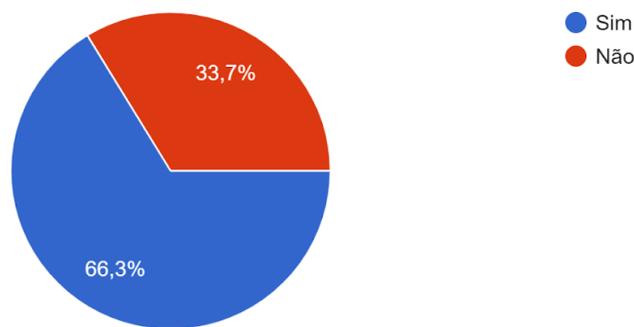
O Governo digital não se limita à simples automação de processos e a disponibilização de serviços públicos por meio da rede mundial de computadores, avançando para um modelo capaz de representar efetiva mudança na maneira como a Administração Pública, por meio das TICs, atinge os seus objetivos para cumprir os papéis essenciais do Estado (Gelatti; Souza; Silva, 2015) e, inclusive, em como se prestam os serviços públicos.

Na perspectiva de educação pública os serviços digitais demonstram estar cada vez mais consolidados pela população de Belém-PA conforme demonstra o gráfico 3 abaixo. Com relação à educação pública, 66% da população já conseguiu acessar serviços digitais de educação.

Gráfico 3 – Acesso aos serviços públicos digitais na educação

O(a) senhor(a) já conseguiu ter acesso a serviços digitais de educação pública, como Enem, Prouni, matrículas em escolas ou universidades públicas?

86 respostas



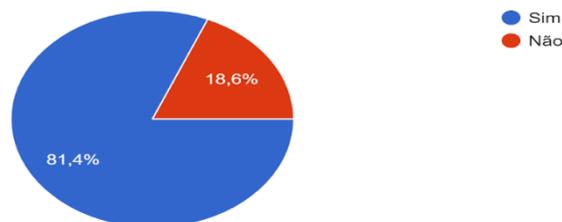
Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

E com relação a serviços de polícia e segurança digitais, 81% da população conseguiu ter essa experiência. Todos os três serviços analisados claramente têm uma alta procura, o que reforça e comprova os dados apresentados na fundamentação teórica a nível nacional. Conforme o gráfico 04 abaixo:

Gráfico 4 – Acesso aos serviços públicos digitais na segurança pública

O(a) senhor(a) já conseguiu ter acesso a serviços de polícia e segurança digitais, como boletim de ocorrência, antecedentes criminais ou denúncias?

86 respostas



Fonte: Elaborado pelas autoras. 2024.

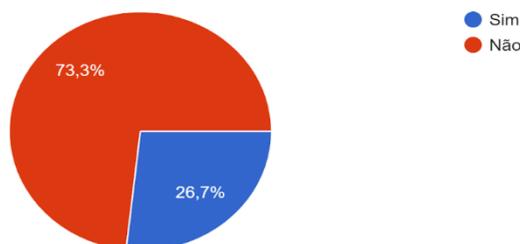
Embora a implementação dessas tecnologias não seja um processo simples (muitos recursos são investidos e, por vezes, os resultados não atendem às expectativas), as alterações no cotidiano causadas por um novo formato de gestão pública, de acesso à informação e prestação dos serviços públicos geram mudanças sociais (Herrera; Gil-García, 2009, p. 1).

Segundo a Organização das Nações Unidas (2020), mais da metade da população mundial ainda não tem um nível de acesso à internet satisfatório, considerando a qualidade de conexão e os custos. Os grupos historicamente marginalizados, como mulheres, idosos, pessoas com deficiência, grupos indígenas e moradores de áreas pobres, remotas e rurais, são os mais afetados.

Na perspectiva de serviços públicos digitais, a saúde pública, além de ser procurada, foi identificado, diversas dificuldades para acesso as consultas telepresenciais, agendamentos de exames, disponibilidade de leitos e até mesmo de medicamentos. Conforme o gráfico 05 abaixo:

Gráfico 05: O acesso a saúde pública por meio dos serviços públicos digitais

O(a) senhor(a) já conseguiu ter acesso a serviços de saúde pública digitais, como agendamento de consultas, remédios ou outros serviços do sistema público de saúde?
86 respostas



Fonte: Autores, (2024)

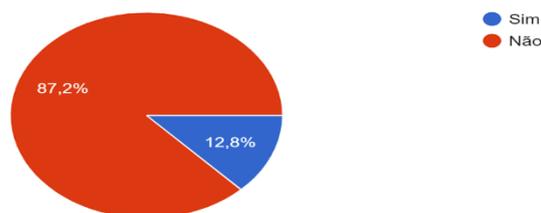
Os dados coletados com relação a saúde pública demonstram a falta de capacidade do estado estabelecer uma política pública consolidada e eficiente. Essas informações demonstram a necessidade da realização de novos investimentos para área da saúde e sobretudo, a contratação de novos profissionais e da expansão da conectividade da gestão pública digital. Essa

realidade sobre a saúde pública digital encontra-se concatenada com a ideia de Vieira (2016) e Patnaik *et al.* (2008) e Santos e Reinhard (2008), alertam para o fato de que apenas o uso de tecnologias não garante um governo eletrônico efetivo e que o mesmo deve estar inserido em três áreas do conhecimento: políticas públicas, gestão e comportamento organizacional e tecnologia da informação.

Segundo os dados coletados a maioria da população entrevistada, ainda não conhece a plataforma pública, disponibilizada pelo estado do Pará dos serviços públicos digitais ofertados pela população, a fim de proporcionar celeridade nos processos e comodidade aos cidadãos. Por outro lado, com os dados da pesquisa demonstram a necessidade de investimentos efetivos e eficientes de divulgação e de aprimoramento dos serviços. Conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 6 Plataforma digital ofertado para a população do estado do Pará

O(a) senhor(a) conhece a plataforma Pará Digital? (plataforma digital do Governo do Estado do Pará, totalmente focada em transformação Digital, ...ir os serviços oferecidos pelo Governo do Estado).
86 respostas



Fonte: Elaborado pelas autores, (2024)

Como exemplo de um dos mecanismos para fornecimento de serviços digitais públicos para a população, testou-se a popularidade da plataforma Pará Digital, que é uma das mais completas para orientações e concentra informações sobre variados segmentos públicos do estado. Porém, conforme resultados acima 87% da população não a conhece.

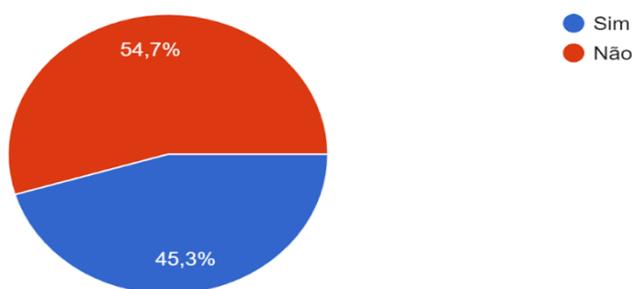
Com relação aos resultados obtidos sobre a popularidade da plataforma Pará digital foram consideravelmente negativos, o que reforça as respostas da pergunta seguinte do questionário e a opinião da população paraense de que não há uma ampla divulgação do acesso a serviços públicos digitais. Através destes últimos dados, entende-se que além dos investimentos em tecnologia, precisa haver investimento em comunicação e divulgação para que a informação chegue ao cidadão e o acesso aos serviços públicos digitais seja efetivo.

Para a realização do questionário também se levou em consideração a opinião dos cidadãos com relação à divulgação dos serviços digitais públicos. Conforme o gráfico 7 abaixo:

Gráfico 7 – Na sua opinião existe divulgação dos serviços públicos digitais ofertados pelo estado do Pará?

O (a) senhor (a) concorda que há uma ampla divulgação do acesso a serviços públicos digitais no estado do Pará?

86 respostas



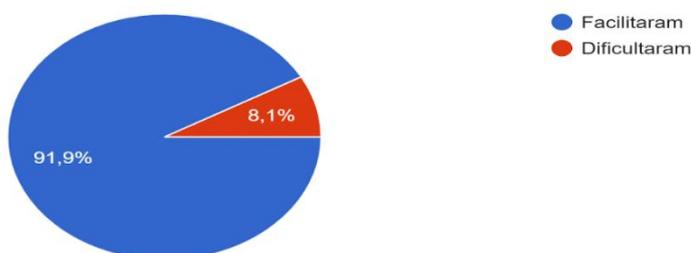
Fonte: Elaborado pelos autores, (2024)

E conforme a tabela acima, 54% da população afirma que não há uma ampla divulgação do acesso à serviços públicos digitais. “Por isto, os governos devem se preocupar com a oferta de plataformas tecnológicas para ampliar a participação do cidadão, definindo objetivos e avaliando as experiências” (Cunha, 2010, p. 75).

Gráfico 8 – Na sua percepção. Como você identifica a oferta dos serviços públicos digitais

O (a) senhor (a) acredita que os serviços públicos digitais facilitaram ou dificultaram a vida dos cidadãos?

86 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores, (2024)

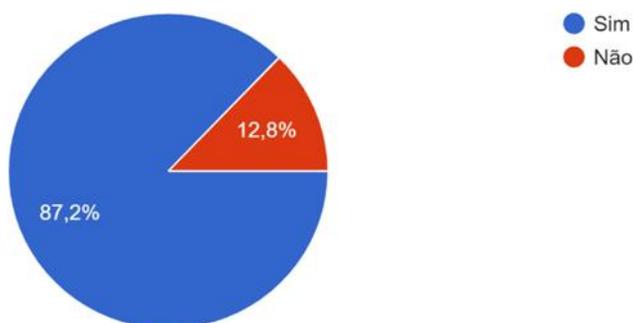
Conforme apresentado acima, 92% da amostra coletada acredita que os serviços públicos digitais facilitaram a vida dos cidadãos. A facilidade de gestão provida pelas TICs contribui no gerenciamento das atividades de programas sociais, viabilizando a melhor organização de políticas públicas e prestação de serviços públicos, inclusive com vistas a auxilia o desenvolvimento de mecanismos de avaliação, participação e monitoramento pelos cidadãos (Ribeiro *et al.*, 2018).

Sobre a indicação de um serviço público, 87% dos entrevistados indicariam a outras pessoas. No setor público, essas contribuições buscam aumentar a eficiência da gestão fortalecendo as relações entre estado e sociedade (Azevedo, 2005; Rezende, 2007; Cepik; Canabarro; Possamai 2014). Conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 9 - O(a) senhor(a) indicaria um serviço público digital a outra pessoa?

O(a) senhor(a) indicaria um serviço público digital a outra pessoa?

86 respostas



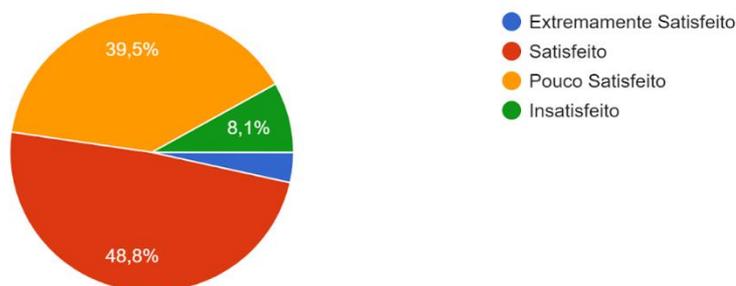
Fonte: Elaborado pelas autores, (2024)

E com relação ao grau de satisfação da população entrevistada, 48,8% responderam como satisfeito, 39,5% responderam como pouco satisfeito, 8,1% como insatisfeito e 3,5% responderam como extremamente satisfeito. As políticas de desenvolvimento tecnológico dos serviços visam “[...] garantir a eficiência social e a satisfação dos usuários dos serviços públicos” (Gabardo, 2003, p. 188). Conforme o gráfico 10 abaixo:

Gráfico 10 – O grau de satisfação dos serviços públicos digitais

Com base na sua experiência, qual seu grau de satisfação com os serviços prestados digitalmente pelo governo do Estado do Pará?

86 respostas



Fonte: Elaborado pelas autores, (2024)

As esferas analisadas concentram dados referentes ao estado do Pará. Desta forma a pesquisa apresenta uma abordagem a nível nacional e uma análise com foco regional. E através dos resultados obtidos, considera-se a população, ativa na utilização dos serviços, fornecendo resultados positivos com relação a experiência, preferência, facilitação, indicação e satisfação na utilização de serviços públicos e são favoráveis a investimentos neste segmento também.

Sobre tipos de serviços mais solicitados, é importante ressaltar que coincidem com os dados coletados a nível nacional, o estado do Pará está, à frente dos outros estados com relação a procura por serviços digitais na área da saúde, educação, polícia e segurança, porém ao analisar estes serviços individualmente, há uma certa dificuldade da população em obter serviços digitais com relação à saúde pública, pois a maioria das respostas foram negativas sobre o acesso, já com relação à educação, polícia e segurança foram positivas.

5 CONCLUSÃO

Diante dos dados analisados, pode-se afirmar que o desenvolvimento dos serviços públicos digitais no Pará, estão em constante processo de evolução e que o seu maior provento é ampliação da informação ao cidadão, além da otimização da entrega e atendimento ao cidadão em um tempo hábil, mas quando comparado o seu desenvolvimento com os demais estados do Brasil, o mesmo apresenta um baixo desempenho.

A presente temática é fundamental para a gestão pública, pois evidencia investimentos e esforços para a otimização da prestação de serviços públicos, além da tendência e necessidade de adequação da máquina pública aos novos padrões de vida da sociedade que envolvem a utilização da tecnologia, sendo assim, uma grande contribuição para o debate sobre formulações de políticas públicas e modelos de gestão associados aos avanços tecnológicos.

De acordo com os serviços prestados, observou-se a carência no setor de saúde que ainda não consegue atender adequadamente a população e sobretudo, a necessidade de ampliar o escopo desse serviço. Ademais, serviços públicos das áreas de segurança, educação encontram-se bem engajados na visão da população.

Pesquisas futuras devem levar em consideração o escopo de uma população maior a nível nacional, estadual e municipal e dessa forma, avaliar os aspectos e áreas que devem ser priorizadas.

REFERÊNCIAS

REALIZAÇÃO:



APOIO:



ABEP Tic. Índice ABEP 2023. Disponível em: <<https://abep-tic.org.br/indice-abep-2023/>>. Acesso em: 17 jan. 2024.

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. E-government 2001 — IBM endowment for the business of government. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.

ALBUQUERQUE, Bruno Marques; SILVA, Fernanda Cláudia Araújo da; SOUSA, Thanderson Pereira de. A era eletrônica da administração pública federal: desafios e evolução no cenário brasileiro. Revista Vianna Sapiens, Juiz de Fora, v. 8, n. 2, p. 340-358, jul.-dez. 2017. Disponível em: <<http://viannasapiens.com.br/revista/article/view/245/227>>. Acesso em: 25 abr. 2020.

AZEVEDO, F. C. Tecnologia da Informação na Gestão Pública: um estudo de caso sobre a divulgação de conteúdo nas páginas da transparência eletrônica ativa da Prefeitura Municipal de Jardim do Seridó-RN. 19 f. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2015.

BARBOSA, Alexandre Fernandes; CAPPI, Juliano; GATTO, Raquel. Os caminhos para o avanço do governo eletrônico no Brasil. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação 2008. São Paulo, 2009, p. 67-71.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. A Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 2020. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=29/04/2020&jornal=515&pagina=6>>.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Revisão do Governo Digital do Brasil. Rumo à Transformação Digital do Setor Público. 2017. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3627/1/2b.%20Review%20OCDE%20Governo%20Digital%20%28Portugu%C3%AAAs%29.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2024.

CARRERA-MORA, Óscar et al. La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. Innovar, Bogotá, v. 29, n. 74, p. 133-146, out.-dez. 2019. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512019000400133>. Acesso em: 25 abr. 2020.

CASTELLS, M. A sociedade em rede. Tradução Roneid Venâncio Majer. 6. ed. Atual. São Paulo: Paz e Terra, 2009. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1).

CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2023. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2023/individuos/G2/>>. Acesso em: 10 fev. 2024.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. Sequência (Florianópolis), p. 209-242, 2020.

CAZELOTO, E. A Inclusão Digital e a Reprodução do Capitalismo Contemporâneo. São Paulo, 2007. 173 f. Tese (Doutorado em Comunicação). Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/4980>>. Acesso em: 21 jun. 2021.

CUNHA, M. A. V. C. Governo Eletrônico no Brasil: Avanços e Impactos na Sociedade Brasileira. In: BARBOSA, Alexandre (Org.). Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: 2005-2009*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, v. 1, p. 73-76.

DIAS, G. A. F. et al. A Prestação de Serviços Públicos pelo Governo Eletrônico: Uma Análise da Produção Científica Internacional. Revista de Administração, Sociedade e Inovação, v. 5, n. 3, p. 55-74, 2019. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/54661/a-prestacao-de-servicos-publicos-pelo-governo-eletronico--uma-analise-da-producao-cientifica-internacional-/i/pt-br>>. Acesso em: dez. 2020.

DINIZ, E. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista de Administração Pública, v. 43, n. 3, p. 505-527, 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/?lang=pt#>>.

GABARDO, Emerson. Eficiência e legitimidade do Estado: uma análise das estruturas simbólicas do direito político. São Paulo: Manole, 2003.

GAMBOA, Sílvio Sanchez. Quantidade-qualidade: para além de um dualismo técnico e de uma dicotomia epistemológica. In: SANTOS FILHO, José Camilo; GAMBOA, Sílvio Sanchez (Org.). Pesquisa educacional: quantidade-qualidade. São Paulo: Cortez, 1995.

GELATTI, Alice Reinchembach; SOUZA, Rebeca Lírio de; SILVA, Rosane Leal da. Poder Público, TIC e e-Gov: uma análise do uso das novas tecnologias na Administração Pública. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E CONTEMPORANEIDADE. 2015. Anais [...], 2015. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/8-1.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2020.

KOHN, Karen; MORAES, CH de. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. In: XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. SN, 2007, p. 1-13.

KERBAUY, M. T. M. Federalismo, descentralização e democracia. Revista Estudos de Sociologia, v. 6, n. 10, 2001. Disponível em: <<http://seer.fclar.unesp.br/estudos/article/view/180/177>>. Acesso em: 16 jun. 2016.

Linha do Tempo, Governo digital. Gov.br, 2024. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>>. Acesso em: 16 jan. 2024.

LOPES, K.; MACADAR, M. A.; LUCIANO, E. Valor Público: o Cidadão no Centro da Gestão Pública. Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro 2017. São Paulo, SP: Comitê Gestor da Internet no Brasil.

MEZZARROBA, O.; ROVER, J. A Democracia Digital e Governo Eletrônico. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA, Brasil. Brasil está entre os 20 países com melhor oferta de serviços digitais. Gov.br, 22 set. 2020. Recuperado em: 25 ago. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-digitais>>.

OLIVEIRA, K. K. S.; DE SOUZA, R. A. C. Habilitadores da transformação digital em direção à Educação 4.0. RENOTE, v. 18, n. 1, 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. Era da interdependência digital: relatório do painel de alto nível sobre cooperação digital do Secretário-Geral da ONU. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. Disponível em:

<https://cgi.br/media/docs/publicacoes/1/20200901150023/CadernoCGIbr_A_er_a_da_interdependencia_digital.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. Brazil's path towards a digital government for a digital economy and society. Paris: OECD Publishing, 2018a. Disponível em: <https://www.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-review-of-brazil/brazil-s-path-towards-a-digital-government-for-a-digital-economy-and-society_9789264307636-4-en>. Acesso em: dez. 2020.

PARÁ faz adesão à Rede Nacional de Governo Digital. Prodepa, 2022. Disponível em: <<https://www.prodepa.pa.gov.br/node/222>>. Acesso em: 16 jan. 2024.

PARADIGITAL. Portal de Serviços - Pará. Página Inicial. Disponível em: <<https://www.paradigital.pa.gov.br/>>. Acesso em: 16 jan. 2024.



PATNAIK, P. et al. Key Characteristics of Indian e-Governance Projects: A Special Reference to “Bhoomi”. E-governance in Practice, SIGeGOV Publications, 2008, p. 33-41. Disponível em: <https://www.csi-sigegov.org/egovernance_pdf/5_33-41.pdf>. Acesso em: dez. 2020.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; MEIRELLES, Fernando de Souza. O uso da tecnologia da informação e telecomunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 630-659, jul.-ago. 2018. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75718/72527>>. Acesso em: 25 abr. 2020.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. Revista Eletrônica Direito e Política, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021.

RIBEIRO, Manuella Maia et al. Sistemas de informação em políticas sociais no Brasil: um estudo sobre os usuários no contexto local. *RAUSP Management Journal, São Paulo, v. 53, n. 1, p. 86-97, jan.-mar. 2018. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S253104881730024X?via%3Dihub>>. Acesso em: 25 abr. 2020.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROVER, J. A. O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia. In: ROVER, Aires José (ed.). Inclusão digital e governo eletrônico. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, Lefis series 3, 2008, p. 9-34.

RUEDIGER, Marcos Aurélio. Governo eletrônico e democracia – uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. Organizações & Sociedade, Salvador, v. 9, n. 25, p. 59-80, set.-dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302002000300004&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 25 abr. 2020.

SAGARIK, D.; CHANSUKREE, P.; CHO, W.; BERMAN, E. E-government 4.0 in Thailand: The role of central agencies. Information Polity, v. 23, n. 3, p. 343-353, 2018.

VIEIRA, G. da S. Governo eletrônico brasileiro: Ações de integração entre sistemas de governo e sociedade. Multi-Science Journal, v. 1, n. 4, p. 24-33, 2016. Disponível em: <<https://www.ifgoiano.edu.br/periodicos/index.php/multiscience/article/view/117>>. Acesso em: dez. 2020.



SANTOS FILHO, José C. Pesquisa quantitativa versus pesquisa qualitativa: o desafio paradigmático. In: SANTOS FILHO, José Camilo; GAMBOA, Sílvia Sanchez (Org.). Pesquisa educacional: quantidade-qualidade. São Paulo: Cortez, 1995.

ZIMATH, P. M. B. O e-gov como fator de promoção de exercício da cidadania no Brasil. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Santa Catarina, 2003. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/84620>>. Acesso em: 05 abr. 2019.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021.

POSTER, M. The information subject: critical voices in art, theory and culture. Amsterdam: G+B Arts Internacional, 2001.

SHAPIRO, Andrew. The control revolution: how the internet is putting individuals in charge and changing the world we know. New York: A Century Foundation Book, 1999.