



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ
CAMPUS LUIZ MENEGHEL

MARCELO HIROSHI WATANABE SANTIAGO

**DEFINIÇÃO DE REQUISITOS PARCIAIS DO MODELO
UN/ASPA PARA IMPLANTAÇÃO DE GOVERNO
ELETRÔNICO**

Bandeirantes

2013

MARCELO HIROSHI WATANABE SANTIAGO

**DEFINIÇÃO DE REQUISITOS PARCIAIS DO MODELO
UN/ASPA PARA IMPLANTAÇÃO DE GOVERNO
ELETRÔNICO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Estadual do
Norte do Paraná – campus Luiz Meneghel
– como requisito parcial para a obtenção
do grau de bacharelado em Sistemas de
Informação.

Orientador: Prof. Me. Neimar Neitzel

Bandeirantes

2013

MARCELO HIROSHI WATANABE SANTIAGO

**DEFINIÇÃO DE REQUISITOS PARCIAIS DO MODELO
UN/ASPA PARA IMPLANTAÇÃO DE GOVERNO
ELETRÔNICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual do Norte do Paraná – campus Luiz Meneghel – como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharelado em Sistemas de Informação.

Orientador: Prof. Me. Neimar Neitzel

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Me. Neimar Neitzel
UENP – *Campus* Luiz Meneghel

Prof. Me. Glauco Carlos Silva
UENP – *Campus* Luiz Meneghel

Prof. Me. José Reinaldo Merlin
UENP – *Campus* Luiz Meneghel

Bandeirantes, 18 de Novembro de 2013.

Bandeirantes

2013

Dedico este trabalho a meus Pais, Irmãos e Familiares, pelo constante apoio, incentivo e compreensão.

AGRADECIMENTOS

Diversas pessoas auxiliaram e contribuíram para a realização deste sonho, neste momento deixo aqui meus mais sinceros agradecimentos.

Em primeiro lugar a Deus pelo Dom da vida, que é a base de toda conquista e por ter me apontado as pessoas certas, nos momentos de dúvida e dificuldade.

A meus Pais, Irmãos e Familiares, pelas horas de compreensão, carinho e apoio nos momentos em que precisei.

A meus Amigos e Colegas, pela paciência e auxílio, principalmente nas situações mais delicadas.

A meu Orientador Neimar Neitzel, um farol que iluminou e indicou um caminho seguro a seguir.

A todos os professores que passaram pelo curso transmitindo confiança, conhecimento e experiências, não só para a minha vida profissional como pessoal.

Ao Professor Wellington Della Mura pela leitura dos originais e valiosas sugestões.

Ao Thiago de Ataíde Orlandini, Thiago Gaspar Levin, Eduardo Garcia Massam, pelas ajudas no desenvolvimento e ótimas ideias. Ao Cleber Cazzaro pelas constantes ajudas quando mais necessitei.

A Juliana de Fatima Souza, Josiane Teixeira Rodrigues da Silva, Gabriela Reciputti, pelo apoio e encorajamento nos momentos mais necessários.

Ao Professor Luiz Roberto Gomes Lomba, pelas grandes lições apresentadas, tanto para vida pessoal como para vida profissional. A Aparecida Taguti, pela paciência constante.

Também a todos que, com boa intenção, colaboraram para a realização e finalização deste trabalho.

*“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor,
mas lutei para que o melhor fosse feito.
Não sou o que deveria ser, mas Graças a
Deus, não sou o que era antes”.*

Marthin Luther King

RESUMO

Governança eletrônica (e-gov) é uma forma de a Tecnologia da Informação (TI), ser uma ponte de comunicação e informação entre o governo, os cidadãos e empresas. Permitindo uma melhor transparência, um *accountable*, uma forma da população possui informações a respeito de como estão ocorrendo as utilizações do dinheiro público. Neste trabalho é proposto Definir os Requisitos Parciais do Modelo da *United Nations – American Standard Public Administration* (UN/ASPA) para implantação de (e-gov). Onde é demonstrado que e-gov pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está apoiado no uso estratégico e intensivo da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). Discute-se sobre os benefícios que podem ser alcançados com a implantação do mesmo, quais os níveis que podem ser alcançados e são propostos Requisitos Parciais do Modelo da UN/ASPA, até o 3ª estágio, detalhados para que mesmo municípios de pequeno porte possam utilizá-lo e aplicá-lo, criando assim um ambiente favorável para sua aplicação, pois os requisitos esclarecem como deve ocorrer a implantação nível a nível.

Palavras-chave: Governo Eletrônico, Gestão Pública, Tecnologia da Informação, Requisitos de Implantação de Governo Eletrônico.

ABSTRACT

E-Governance (e-gov) is a form of the Information Technology (IT) as a bridge of communication and information between government, citizens and businesses. Enabling better transparency, accountable, a form of population has information about how are occurring uses of public money. This paper proposes to define the Partial Requirements Model United Nations - American Standard Public Administration (UN/ASPA) to implement e-gov. Where it is shown that e-government can be understood as one of the main ways of modernizing the state and is supported in the strategic and intensive use of Information and Communication Technology (ICT). It discusses about the benefits that can be achieved with the implementation of it, what levels that can be achieved and are proposed Partial Requirements Model UN/ASPA, until the 3rd stage, detailed so that even small municipalities can use it and apply it, thus creating a favorable environment for your application, because the requirements should clarify how the implementation level by level occur.

Key-words: Electronic Government, Public Management, Information Technology, Deployment Requirements for Electronic Government.

LISTA DE SIGLAS

ABDI	Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial
AMUNORPI	Associação dos Municípios do Norte do Pioneiro
APF	Administração Pública Federal
BACEN	Banco Central do Brasil
BB	Banco do Brasil
BEC	Bolsa Eletrônica de Compras
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BRIC	Brasil, Rússia, Índia, China
CAC	Central de Atendimento ao Cliente
CC	Casa Civil da Presidência da República
CEF	Caixa Econômica Federal
CEGE	Comitê Executivo de Governo Eletrônico
CEP	Código de Endereçamento Postal
CGU	Controladoria Geral da União
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
Copel	Companhia Paranaense de Energia
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CR	Centrais de Relacionamento
DETRAN	Departamento de Trânsito
DOU	Diário Oficial da União
EBAPE.BR	Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas
ECT	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
e-gov	Governo Eletrônico

E-OP	Orçamento Participativo
E-OPD	Orçamento Participativo Digital
FATEC	Faculdade de Tecnologia de Ourinhos
G2C	Governo Para Cidadão
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia de Informação
HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure
IDNORP	Inclusão Digital no Norte do Paraná
IPVA	Imposto sobre Veículos Automotores
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
MC	Ministério das Comunicações
MCidades	Ministério das Cidades
MF	Ministério da Fazenda
MPOG	Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão
PE	Pernambuco
PFOA	Potencialidades, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças
RACI	<i>Responsible, Accountable, Consult and Inform</i> Responsável, Dono ou Aprovador, Consultado e Informado
SAE	Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República
SANEPAR	Companhia de Saneamento do Paraná
SG	Secretaria-Geral da Presidência da República
Siafem	Sistema de Administração Financeira para Estados e Municípios
Siafísico	Sistema Integrado de Informações Físico Financeiras
SRI	Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i> Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia de Informação

TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UF	Unidade da Federação
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UN/ASPA	<i>United Nations – American Standard Public Administration</i> – Nações Unidas – Administração Pública do Padrão Americano

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – AÇÕES DO GOVERNO.....	21
TABELA 2 – MODELOS DE CLASSIFICAÇÃO DO E-GOV.....	24
TABELA 3 – CLASSIFICAÇÃO DO E-GOV UN/ASPA	25
TABELA 4 – QUESTIONÁRIO APLICADO	31
TABELA 5 – MATRIZ SWOT.....	33
TABELA 6 – MATRIZ DE RESPONSABILIDADE OU MATRIZ RACI.....	35

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – MODELO DE IMPLANTAÇÃO	24
FIGURA 2 – MATRIZ SWOT.....	26
FIGURA 3 – MATRIZ <i>SWOT</i> DETALHADA.....	27
FIGURA 4 – TRÊS PRIMEIROS ESTÁGIOS DO MODELO DE IMPLANTAÇÃO DE E-GOV	32
FIGURA 4 – REQUISITOS PARCIAIS DO MODELO DE IMPLANTAÇÃO	36
FIGURA 5 – ESTÁGIO I – PRESENÇA EMERGENTE.....	37
FIGURA 6 – ESTÁGIO II – PRESENÇA APRIMORADA	39
FIGURA 7 – ESTÁGIO III – PRESENÇA ITERATIVA.....	43

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	PROBLEMAS E OBJETIVOS	15
1.2	ESTRUTURA DO TRABALHO	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1	GOVERNO ELETRÔNICO	17
2.1.1.	Melhorias da Aplicação de um e-gov	19
2.2	EXEMPLOS E CASOS DE SUCESSO DE E-GOV	22
2.3	CLASSIFICAÇÃO DO E-GOV EM NÍVEIS	23
2.4	MATRIZ SWOT	25
2.5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
3	DESENVOLVIMENTO	28
3.1	MÉTODO	28
3.2	DIVISÃO DAS ÁREAS DE UMA PREFEITURA	28
3.2.1.	Departamento de Licitação	29
3.3	COLETA DE DADOS	29
3.4	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS PARCIAIS DO MODELO UN/ASPA PARA IMPLANTAÇÃO DE E-GOV – DEPARTAMENTO DE LICITAÇÃO	32
4.4.1.	Matriz Swot	33
4.4.2.	Matriz De Responsabilidades ou Matriz RACI	34
4.4.3.	Detalhamento dos Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de Governo Eletrônico.....	35
	ESTÁGIO I – PRESENÇA EMERGENTE	36
	FASE – CRIAR SITE	37
	ESTÁGIO II – PRESENÇA APRIMORADA	39
	FASE – CRIAR BASE DE DADOS	39
	FASE – BUSCA DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS	40
	FASE – AJUDA	41
	FASE – MAPA DO SITE	42
	ESTÁGIO III – PRESENÇA ITERATIVA.....	42
	FASE – FORNECEDOR PESSOA JURÍDICA	43
1	Cadastrar Fornecedor Pessoa Jurídica.....	43
2	Consultar Fornecedor Pessoa Jurídica.....	45
3	Solicitar Alteração Fornecedor Pessoa Jurídica	45

4	Inclui / Altera / Atualiza Documentação Obrigatória	45
5	Confirmar Cadastro Pessoa Jurídica	45
	FASE – FORNECEDOR PESSOA FÍSICA	46
1	Cadastrar Fornecedor Pessoa Física	46
2	Consultar Fornecedor Pessoa Física	47
3	Solicitar Alteração Fornecedor Pessoa Física.....	47
4	Inclui / Altera / Atualiza Documentação Obrigatória	47
5	Confirmar Cadastro Pessoa Física	48
	FASE – CONSULTA (COTAÇÃO ELETRÔNICA, PREGÃO PRESENCIAL, PREGÃO ELETRÔNICO)	48
	FASE – CONSULTA SITUAÇÃO FORNECEDOR	49
	FASE – LINK SEGURO	49
	FASE – ÁUDIO E VÍDEO.....	49
	FASE – APRIMORAMENTO DO FALE CONOSCO.....	49
	FASE – ASSINATURA ELETRÔNICA	50
3.4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
4	CONCLUSÃO	52
4.1	TRABALHOS FUTUROS.....	53
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
	APÊNDICE.....	61
	Apêndice 1 - Questionário.....	61

1 INTRODUÇÃO

Os Governos necessitam se preparar para os desafios cada vez mais complexos, incertos e mutantes. Para isso será necessário empregar tecnologias disponíveis em favor da comunidade, pois o mundo contemporâneo se converge para uma economia mais globalizada e fundamentada no conhecimento. Dessa forma os governos deverão tentar se atualizar da melhor forma possível, para que consigam atender a comunidade com mais eficiência. As soluções informatizadas estão cada vez mais presentes e agregadas à vida da comunidade. Proporcionando um subsídio à gestão e ao desenvolvimento e indicadores positivos para efetiva implantação do governo eletrônico (e-gov) que pode ser definido como a aplicação das tecnologias da informação e da comunicação às atividades públicas (AGUNE & CARLOS, 2005) (CELSO; SILVA; COELHO, 2012) (TONETI, 2007).

1.1 PROBLEMAS E OBJETIVOS

A Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) é responsável por expressivas transformações no mundo atual. O meio informacional ficou mais acessível, modificando as relações humanas e expandindo as formas de uso desta tecnologia, principalmente na esfera da gestão urbana e regional (ABDI, 2010) (IJUIM & TELLAROLI, 2008).

Contudo, a TIC alcança a comunidade de modo distinto, ainda privilegiando setores específicos da comunidade. Estando inclinado a contribuir para a ascensão da inclusão social, os governos vêm preferindo por empregar esta tecnologia para expandir a visibilidade de suas obras e aprimorar sua prestação de serviços (FUNAI & RESENDE, 2011).

Diante dessas situações nota-se que o poder público municipal necessitará de demanda de tecnologia, porém nem sempre disponível, face ao custo e a dificuldades financeiras que pequenos municípios se encontram. Deste modo nem sempre é possível direcionar verbas para a área de TIC, área que normalmente nem mesmo existe dentro destes municípios. Este setor acaba sendo alocado junto com algum outro departamento, ou até mesmo terceirizado, de forma que não existe um plano de melhoria das TICs (RESENDE, 2004).

Deste modo o presente trabalho pretende definir os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, demonstrando como a governança eletrônica, poderá auxiliar o governo com soluções informatizadas. Para que, com isso, a implantação de um e-gov se torne uma vantagem estratégica para o município, um exemplo desta vantagem estratégica é a transparência. Com isso, os pequenos municípios poderão melhor atender sua população, permitindo ainda que possam usufruir de tecnologias e acessar informações de forma fácil e rápida e conseguir atender a várias classes sociais, diminuindo dessa forma a desigualdade informacional.

1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO

O restante deste trabalho está organizado da seguinte forma. Seção 2 apresenta a fundamentação teórica, na qual são apresentadas as vantagens de implantar o e-gov, alguns casos de sucesso na implantação de e-gov, como podem ser nivelados o e-gov e informações a respeito do departamento que foi baseado o Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov. Na Seção 3 é definido os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, as matrizes de responsabilidade e *SWOT* e o resultado dos questionários aplicados. Na Seção 4 são apresentadas as conclusões e opções de trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são abordadas informações importantes para o entendimento do que é e-gov, quais as melhorias que ele pode trazer para as cidades e quais as classificações de e-gov. Também são apresentados casos de sucesso de cidades que estão implantando e-gov. Por fim é apresentado sobre a Matriz *SWOT* (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* – Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças).

2.1 GOVERNO ELETRÔNICO

Segundo Agune & Carlos (2005), e-gov pode ser compreendido como um aglomerado de ações modernizadoras acopladas à administração pública, que começam a ganhar visibilidade no final da década de 1990.

Outra citação apresentada por Santos (2002 *apud Pacific Council on International Policy*, 2002), diz:

Governo Eletrônico é o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. [...] O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo. Se não forem bem conceituadas e implementadas, as iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão. Particularmente nos países em desenvolvimento, os recursos são escassos, de modo que o Governo Eletrônico pode ter como alvo áreas com alta chance para sucesso e produzir ganhos. Além disso, o Governo Eletrônico nos países em desenvolvimento pode acomodar certas condições únicas, necessidades e obstáculos.

Conforme Prado & Loureiro (2006) abordam, não é precisamente definido o termo *accountable*, pois não há um termo que defina a amplitude da questão. Desse modo, alguns autores associam o termo como a obrigação de demonstrar que determinada ação está sendo conduzida de acordo com as regras e padrões acordados. Já outros autores definem o termo *accountable* como agir com responsabilidade e de forma responsiva. Dessa forma podemos sintetizar que é um processo que têm como resultado a transparência governamental, de todas as suas ações do início ao fim, de forma clara e confiável e sua responsabilização pelo resultado previsto.

Porém, e-gov não se restringe somente a simples automação dos processos e disponibilização dos serviços, mas na transformação da maneira como o governo, pelo uso da TIC, alcança os seus escopos para realização da função do Estado. Dessa forma, e-gov, trata não só da utilização de tecnologias apenas para seu uso mais simples, mas sim do uso da tecnologia em todos os sentidos, de forma a conseguir avançar nos procedimentos da administração pública, na eficiência, na governança, na elaboração e monitoramento das políticas públicas, na integração entre governos, e na democracia eletrônica, simbolizada pela ampliação da transparência, da participação democrática e responsabilidade dos governos (PRADO, 2004).

Segundo Santos (2002, p. 8),

[...] o entendimento sobre tudo aquilo a que se chama atualmente de Governo Eletrônico não pode ser, pois, separado de uma análise de longo período do próprio Estado em relação à sua posição nas formações sociais dos últimos duzentos anos e de suas três tarefas imanentes:

1. Dispor de uma máquina pública que preste serviço à sociedade - geralmente não toda ela - de modo não somente variado, como também contraditório, devido aos interesses a que precisa submeter-se na provisão de bens e serviços, na manutenção de consensos e na transmissão das diretrizes dos grupos de controle junto aos grupos subalternos;
2. Representar a guarda e a distribuição dos direitos e deveres nominais dos governados;
3. Prestar assistência à tensão permanente entre soberania e interesses externos.

Em linhas gerais, o e-gov exprime uma tática pela qual a organização de Estado utiliza das novas tecnologias para proporcionar à comunidade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático (JARDIM, 2000).

Mas qual serventia isso deveria ter para com a população? González de Gómez (2002) e Cabral (1995) demonstram que um dos fatores para o exercício da Governança é o acesso a informação e a diversidade de mecanismos de participação, de forma que a Governança da Informação é um dos fatores primordiais para o alcance de melhores níveis de transparência, acesso a informações e enriquecimento da sociedade civil.

Governança eletrônica alude à ideia da Tecnologia da Informação (TI), servir como uma ponte de comunicação e informação entre o governo, os cidadãos e empresas. Permitindo uma melhor transparência e um empoderamento da população nas formas de fiscalizar a utilização do dinheiro público.

Para conseguir alcançar os ideais de transparência foram criadas a Lei nº 9.755/98, ou Lei de Contas Públicas (BRASIL, 1998), regulamentada pelo Tribunal de Contas da União através da Instrução Normativa nº 28/99 (BRASIL, 1999) e pela Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF (BRASIL, 2000).

Para efeitos deste trabalho utilizaremos a definição de e-gov de Prado (2004).

2.1.1. Melhorias da Aplicação de um e-gov

Com todas essas definições sobre e-gov consegue-se ter uma visão clara sobre e-gov. Para tentar demonstrar quais as vantagens de um e-gov existe a necessidade também observar sob quais perspectivas deve-se desenvolver o projeto de e-gov.

As perspectivas podem ser classificadas segundo Vilela (2003) em:

Perspectiva do destinatário, na qual a interface com a qual o cidadão se relacionará com a administração pública é particularmente proeminente;

Perspectiva do processo, na qual a reorganização dos processos, a partir do uso de todos os recursos, humanos e tecnológicos, é fundamental;

Perspectiva da cooperação, que complementa a perspectiva do processo especialmente através da tele cooperação e dos esforços colaborativos, a exemplo de reuniões, negociações e deliberações;

Perspectiva do conhecimento, que destaca o gerenciamento da informação e do conhecimento como principal ativo na maior parte das situações relativas ao setor público (VILELA, 2003, p. 22-23, *apud* LENK & TRAUNMÜLLER, 2000, p. 271) (grifo meu).

Segundo Jardim (2000) entende-se que o e-gov possui vantagens em quatro enfoques, que seriam: 1) maior facilidade, por parte da comunidade, de ter seus aspectos ponderados pelos governos na redefinição das políticas públicas; 2) alcance por parte da comunidade, de melhores serviços governamentais; 3) disponibilidade de serviços coesos, já que as diversas organizações estarão aptas a compartilhar informações entre si; 4) melhor qualidade de informação, por parte da comunidade, que poderá adquirir informação atualizada e inteligível com relação ao governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

Conforme Brasil (2002) O projeto de e-gov lançado pelo Governo Federal, deverá abranger os seguintes objetivos:

- Oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- Ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
- Promoção da convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- Implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões adequados de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- Utilização do poder de compra do Governo Federal para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- Estímulo ao acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias; e
- Fortalecimento da competitividade sistêmica da economia.

Dessa forma podemos compreender quais os objetivos que o governo está propondo para a implantação do e-gov e porque de determinadas ações que ele já apresentou, conforme Quadro 1.

Tabela 1 – Ações do Governo

Linha de Ação do e-gov Projeto/Ação	Forma de Implementação	Implicações para a Administração Pública Federal – APF
Orientações para o desenvolvimento de sítios oficiais do Governo Federal na Internet.	Normas e diretrizes aplicáveis a todos os órgãos e entidades.	Padronização da apresentação visual, das funcionalidades e dos recursos de todos os sítios da APF.
Diretrizes para o desenvolvimento de Centrais de Relacionamento – CR, com o cidadão.	Normas e diretrizes aplicáveis a todos os órgãos e entidades.	Adequação do modelo e dos requisitos comuns aplicáveis às CR existentes. Os órgãos e entidades que não disponham de CR, deverão providenciar a sua criação.
Central de Relacionamento do Governo Federal.	Criação de serviço unificador, interligado às demais centrais, sediado em órgão a definir.	A CR do Governo Federal deverá ser criada, interligando as demais.
Inventário de serviços oferecidos na Internet pela Administração Federal	Realização de levantamento junto a todos os órgãos e entidades. Definição de serviços prioritários a serem oferecidos na Internet e acompanhamento da sua implantação.	Todos os órgãos e entidades deverão implantar os serviços considerados prioritários, na Internet.
Rede Governo	Manutenção, aperfeiçoamento e expansão do Portal.	Expansão do Portal Rede Governo para assegurar a conexão com todos os sítios oficiais, no âmbito da APF e de outros níveis de Governo.
Documentos Eletrônicos	Implantação de sistema para criação e tramitação de documentos eletrônicos na APF.	Todos os órgãos e entidades deverão adotar os mecanismos e padrões de documento eletrônico fixados.
Espaço de trabalho virtual – Portal Governo	Implantação de portal na Internet com recursos de trabalho em ambiente virtual, integrando diversas ferramentas de acesso a dados e de comunicação.	Todos os e técnicos da administração federal deverão realizar seu trabalho cotidiano no ambiente virtual, com intensificação do acesso à informação e da interação entre o pessoal. A disseminação da nova forma de trabalho poderá ter repercussão sobre a estrutura organizacional vigente.

Fonte: adaptado de Brasil (2002)

Desta forma Brasil (2002) também expõe que as ações descritas na tabela 1 são para o aprimoramento dos serviços ofertados ao cidadão, a dilatação do acesso a serviços, o aperfeiçoamento da gestão interna e a transparência e controle social acerca dos atos do Governo.

2.2 EXEMPLOS E CASOS DE SUCESSO DE E-GOV

Nesta seção será apresentado os casos de sucesso do uso do e-gov em alguns municípios.

Segundo Agune & Carlos (2005), o Estado de São Paulo, possui vários *softwares* que se enquadram para apresentação dos casos de sucesso do e-gov, porém os que merecem destaque são: Sistema de Administração Financeira para Estados e Municípios (Siafem) e Sistema Integrado de Informações Físico Financeiras (Siafísico) – ambos os sistemas de auxílio financeiro para gestão financeira do governo, Cadastro de Obras e Ações – sistema que auxilia na gestão das obras do governo, Imposto sobre Veículos Automotores (IPVA) – sistema que permite a emissão do imposto referido, Bolsa Eletrônica de Compras (BEC) e Pregão – ambos os sistemas licitação, são os que chamam atenção pelas funções e facilidades que proporcionaram.

Conforme estudo de Tochetto (2009), com aquisições de *hardware* e *software*, conseguiu-se transformar a prefeitura da cidade de São Lourenço do Oeste em um e-gov. As ações tomadas neste estudo citado foram: reestruturação da rede lógica da prefeitura municipal, estruturação do *Data Center* e implantação de soluções de redes, informatização e interligação das unidades descentralizadas do governo municipal, informatização da rede municipal de ensino e estruturação do sistema de telefonia do governo municipal. Dentre os itens importantes deste estudo pode-se destacar a disponibilização dos serviços no próprio *site* do Município, como: Tributos *on-line*, Nota Fiscal Eletrônica e Livro Eletrônico.

Segundo estudo de Lima, Medeiros & Falcão (2011), sobre os impactos da área de Tecnologia da Informação (TI) para todo o Estado de Pernambuco, após a estruturação que visa assegurar uma eficaz gestão de ativos de TI, gerarem maior e melhor integração, interoperabilidade e reuso de recursos de *software*, além de aumentar a viabilidade tecnológica da automação de processos de negócio de

governo. Deste estudo alguns itens importantes são a disponibilização dos serviços no próprio site do Estado, serviços estes que são: Bolsa de Empregos – sistema que permite ao usuário verificação de vagas de empregos disponíveis e cursos para qualificação, DETRAN-PE – sistema que permite consultas relativas a veículos, habilitação, legislação e educação no trânsito, Certidão Negativa – sistema que permite a geração de uma certidão negativa de antecedentes criminais e Delegacia Virtual – sistema que permite fazer um boletim de ocorrências pela internet.

Conforme os estudos de Sampaio (2009), são citados os *sites* de Orçamento Participativo (E-OP) de Porto Alegre e o de Orçamento Participativo Digital (E-OPD) de Belo Horizonte. Neste estudo foi observado que o E-OP apresentou um ambiente rico para pesquisa e coleta de informações, no formato de informativo sobre o Orçamento Participativo, como formas de interações, que permite pesquisas em documentos, relatórios de governo, prestações de contas, dessa forma criando uma forma de fiscalizar as obras do município. Já o E-OPD conseguiu criar ferramentas de discussão e participação, que permite efetiva participação pública.

2.3 CLASSIFICAÇÃO DO E-GOV EM NÍVEIS

Como e-gov é uma plataforma de melhorias de gestão, ou seja, ele tenta aproximar o Governo da população, através de boas práticas de gestão e de melhorias da transparência e divulgação de serviços e informações.

Para Silva & Correa (2006, *apud* Sarker, 2005),

A missão da governança eletrônica é aproximar a administração, nacional, estadual ou municipal das pessoas comuns. Isso significa que o governo fornece serviços aos cidadãos, proporcionando, portanto uma maior interação entre si. E que o enfoque do governo repousa mais sobre o fornecimento eletrônico de serviços, podendo assim evitar questões polêmicas da governança (como democracia, participação, igualdade, etc.).

Para que a governança eletrônica possa fornecer serviços e boas práticas de gestão, é necessário nivelar o e-gov, onde cada nível é baseado em formas de prestação de serviços e de informação. Com essa divisão em níveis, cada governo pode traçar suas próprias metas para alcançar a governança eletrônica.

Na literatura são descritos alguns modelos de classificação do e-gov, sendo os modelos apresentados no Quadro 2 os mais citados:

Tabela 2 – Modelos de Classificação do e-gov

PROPONENTE	Nº ESTÁGIOS	ESTÁGIOS
Gartner Goup	04	Presença; Interação; Transação; Transformação
Hiller, UN/ASPA	05	Presença Emergente; Presença Aprimorada; Presença Interativa; Presença Transacional; Presença em Rede
Deloitte and Touche	06	Publicação / Disseminação de Informações; Transação Bidirecional; Portais Multi-Propósitos; Portais Personalizados; Agrupamento de Serviços Comuns; Integração Total
Layne e Lee	04	Catálogo; Transação; Integração Vertical; Integração Horizontal
Moon	05	Comunicação Unidirecional; Comunicação Bidirecional; Transações de Serviços e Financeiras; Integração Horizontal e Vertical; Participação Política
Siau e Lond	05	Presença na Web; Interação; Transação Transformação; Democracia Eletrônica

Fonte: Santos, (2008)

Conforme Medeiro & Guimarães (2004), é recorrente na literatura de e-gov, as classificações dos estágios de e-gov e por se tratar da análise mais recente e mais abrangente será apresentada o modelo utilizado pelas Nações Unidas, (modelo UN/ASPA).

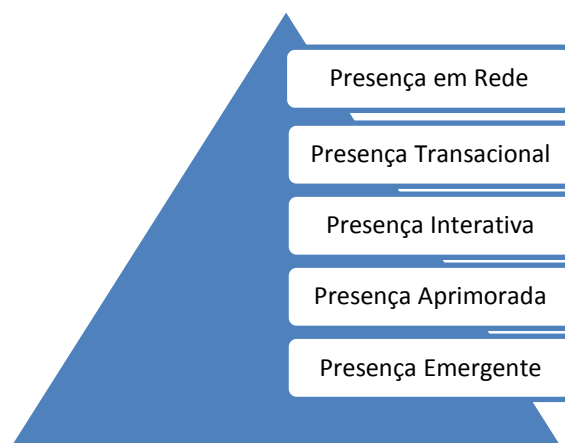


Figura 1 – Modelo de Implantação UN/ASPA

Fonte: Adaptado de Medeiros & Guimarães (2004)

A figura 1 demonstra como ocorrem as divisões dos níveis de classificação do e-gov, segundo a classificação UN/ASPA.

O Modelo UN/ASPA será detalhado no Quadro 3 e é o modelo que será o adotado para utilização neste trabalho.

Tabela 3 – Classificação do e-gov UN/ASPA

ESTÁGIO	CARACTERÍSTICAS
I – Presença Emergente	Presença na <i>web</i> por meio de um <i>website</i> oficial, um portal nacional ou uma <i>home page</i> oficial; <i>links</i> para os ministérios do governo, governos estaduais e locais, administração indireta; informação é limitada, básica e estática.
II – Presença Aprimorada	Serviços <i>on-line</i> são aprimorados para incluir bases de dados e fontes de informações atuais e arquivadas, como políticas, leis e regulação, relatórios, informativos e bases de dados para serem baixadas pela Internet. O usuário pode procurar por um documento e há função de ajuda e um mapa do sítio é disponibilizado.
III – Presença Interativa	Provisão de serviços <i>on-line</i> do governo entra no modo interativo; facilidades para <i>download on-line</i> ; <i>link</i> seguro; facilidade de assinatura eletrônica; capacidade de áudio e vídeo para informação pública relevante. Os servidores públicos podem ser contactados via <i>e-mail</i> , fax, telefone e correio. O sítio é atualizado com grande regularidade.
IV – Presença Transacional	Usuários têm condições de conduzir transações <i>on-line</i> , como pagar multas por transgressões no trânsito, impostos e taxas por serviços postais por meio de cartão de crédito, bancário ou de débito. Há algumas facilidades para licitar <i>on-line</i> em contratações públicas via <i>links</i> seguros.
V – Presença em Rede	Uma estrutura G2C (governo para cidadão) baseada em uma rede integrada de agências públicas para a provisão de informação, conhecimento e serviços. A ênfase está no <i>feedback</i> para o governo. Um formulário de comentário na <i>web</i> é disponibilizado. Um calendário de eventos governamentais futuros existe com um convite do governo à participação. Governo solicita <i>feedback</i> por meio de mecanismos de pesquisa de opinião <i>on-line</i> ; fóruns de discussão; e facilidades de consulta <i>on-line</i> .

Fonte: Medeiros & Guimarães (2004, *apud* Nações Unidas (2003, p. 137)).

2.4 MATRIZ SWOT

A Matriz SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* – Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), começou a ser desenvolvida na década de 60, o seu objetivo inicial era conseguir verificar as forças e fraquezas, combinadas com as oportunidades e ameaças, sendo que as forças e fraquezas são verificadas

no ambiente interno e as oportunidades são analisadas no ambiente externo (AZEVEDO & COSTA, 2001).

Segundo Appio & Vieira (2006, *apud* Cordioli, 2001) o método SWOT “é uma abreviatura de quatro focos de análise, considerando os êxitos (objetivos alcançados, aspectos fortes, benefícios, satisfação); deficiências (dificuldades, fracassos, aspectos fracos, descontentamento); potenciais (capacidades sem explorar, ideias de melhoramento) e obstáculos (contexto adverso, oposição, resistências contra mudança)”.

Podemos ver como deve ser composta a Matriz Swot nas figuras 2 e 3, sendo que na figura 2 é apresentada apenas uma forma resumida da matriz e da figura 3 é demonstrado ainda algumas considerações sobre cada um dos itens que compõe a matriz.



Figura 2 – Matriz Swot

Fonte: Blog WebGlobal (2013)¹

Agora existe uma matriz que permite encontrar onde estão os riscos e problemas que poderão ser encontrados e da mesma forma estão descritos quais as forças e as oportunidades que poderão ser aproveitadas para o desenvolvimento do projeto (DANTAS & MELO, 2008).

¹ Disponível <<http://www.webglobal.com.br/blog/analise-swot-aplicada-ao-comercio-eletronico/>> Acessado em 15/11/2013.



Figura 3 – Matriz SWOT Detalhada

Fonte: Adaptado de Azevedo & Costa, 2001.

2.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção foram apresentados às definições de e-gov, foi identificado qual a definição de e-gov melhor se encaixa no presente trabalho, quais as melhorias que a implantação de e-gov proporciona a população e ao próprio governo, alguns exemplos bem sucedidos de e-gov, como podem ser nivelados os governos, segundo o e-gov, e qual será o modelo de classificação que utilizaremos, bem como também a Matriz SWOT.

3 DESENVOLVIMENTO

Nesta seção será apresentado os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, bem como o resultado a coleta de dados, o departamento de licitação, a metodologia aplicada para o desenvolvimento deste trabalho, a matriz de responsabilidades e a matriz *SWOT*.

3.1 MÉTODO

Este trabalho foi dividido em três etapas. Inicialmente foi realizada a pesquisa bibliográfica sobre e-gov e casos de sucesso de implantação de e-gov.

A segunda etapa consiste em aplicar questionários para modelar o projeto. Estes questionários foram aplicados nas cidades pertencentes a Associação dos Municípios do Norte do Pioneiro (AMUNORPI) e em seguida foi feita uma visita aos sítios das prefeituras e verificados as informações relatadas nos questionários.

A última etapa consiste em analisar os questionários aplicados e por conseguinte foi criado os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov.

3.2 DIVISÃO DAS ÁREAS DE UMA PREFEITURA

As prefeituras podem possuir diversas formas de divisão de suas secretarias, departamentos e autarquias, portanto dessa forma não existe um padrão exato de como estão divididas as secretarias e os departamentos de uma prefeitura. Cada prefeitura possui autonomia para criar, associar, dividir ou alterar suas secretarias e seus departamentos, de acordo com sua necessidade e a autorização do Ministério Público. O Ministério Público normalmente apenas considera o pedido com base nos argumentos do Município e a quantidade de funcionários que Município disponibiliza.

Portanto, com base em análises de alguns Municípios do Norte do Paraná, trataremos de apenas um Departamento. Foi escolhido apenas um departamento devido a complexidade do modelo e as particularidades de cada área, que desta forma poderiam inviabilizar que o modelo pudesse ser adaptado para algumas

prefeituras. Deste modo a área de estudo utilizada neste trabalho é o Departamento de Licitação.

3.2.1. Departamento de Licitação

Conforme o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Lei nº 8.666, de 1993, O Departamento de Licitação é responsável por realizar o planejamento, a coordenação, a execução e o acompanhamento dos processos de compras nacionais e internacionais de bens e serviços de consumo e permanente, prestando suporte, instruindo e ponderando os procedimentos de aquisição por dispensa ou inexigibilidade de licitação e promovendo os procedimentos licitatórios para obtenção de materiais e serviços, em suas diversas modalidades.

Com base nos Princípios:

- Legalidade
- Isonomia
- Impessoalidade
- Moralidade e probidade administrativa
- Publicidade
- Vinculação ao instrumento convocatório
- Julgamento objetivo
- Celeridade

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi de suma importância, face necessidade de conhecer como era a situação, dos governos regionais, ou seja, como cada prefeitura estava em relação aos níveis de e-gov. Inicialmente a ideia era desenvolver um questionário abrangente que permitisse entender exatamente em qual nível a prefeitura se encontrava e quais as expectativas da mesma a respeito sobre e-gov.

Porém houve uma grande dificuldade de conseguir obter essas informações por parte da prefeitura, pois diversas vezes eles não possuíam conhecimento a respeito do assunto, de forma que as respostas acabavam sendo incertas ou inverdades.

Para conseguir entender como era a real situação das prefeituras aplicamos o questionário abaixo e verificamos as respostas com consultas ao *site* da mesma, pois, dessa forma conseguiríamos obter a informação desejada, e verificar se o município possuía conhecimento e / ou já utilizava os conceitos básicos de e-gov. O questionário realizado foi:

Questões:

- (1) Sua Cidade possui Site Institucional?
- (2) Em sua cidade, a gestão atual utiliza a Tecnologia de Governo Eletrônico?
- (3) No Site de sua Cidade, o Departamento de Licitação possui algum Site próprio ou utiliza o mesmo site da Prefeitura (uma subpágina)?

A coleta de dados ocorreu por telefone e e-mail, face às distancias entre as cidades e foram feitas as verificações das respostas obtidas no *site* dos municípios para confirmação das informações necessárias ao questionário realizado.

Com a coleta de dados, foi obtido o resultado compilado no Quadro 4, de forma que consegue-se notar que a maioria dos municípios da AMUNORPI, possuem conhecimento e tentam implementar a ideia de e-gov, porém de forma nem sempre satisfatória.

O questionário foi criado com o intuito de verificar, se o presente trabalho seria necessário e se os municípios possuíam conhecimento a respeito de e-gov.

A questão “Sua Cidade possui Site Institucional?”, foi desenvolvida com o intuito de descobrir se o município possui um *site*, uma pagina da internet sobre o município, para verificar se o município aplicava neste *site* ou pagina da internet a tecnologia de e-gov.

A questão “Em sua cidade, a gestão atual utiliza a Tecnologia de Governo Eletrônico?”, foi desenvolvida com a intenção de descobrir se o município possui conhecimento de o que é e-gov, se possui aspirações de utilizar esta tecnologia, se possui aporte conceitual para sua implantação e se ao menos sabe como deve ser a implantação dessa tecnologia.

A questão “No Site de sua Cidade, o Departamento de Licitação possui algum Site próprio ou utiliza o mesmo site da Prefeitura (uma subpágina)”, foi desenvolvida com a intenção de abordar como está o departamento escolhido para a implantação do e-gov.

Tabela 4 – Questionário Aplicado

Cidades	(1)	(2)	(3)
Abatiá	Sim	Sim Parcial	Não
Andirá	Sim	Sim Parcial	Não
Barra do Jacaré	Sim	Sim Parcial	Não
Cambará	Sim	Sim Parcial	Não
Carlópolis	Sim	Sim Parcial	Não
Conselheiro Mairinck	Sim	Não	Não
Curiúva	Sim	Sim Parcial	Não
Figueira	Sim	Sim Parcial	Não
Guapirama	Sim	Sim Parcial	Não
Ibaiti	Sim	Sim Parcial	Não
Jaboti	Sim	Sim Parcial	Não
Jacarezinho	Sim	Sim Parcial	Sim Subpágina
Japira	Sim	Sim Parcial	Não
Joaquim Távora	Sim	Sim Parcial	Não
Jundiá do Sul	Sim	Sim Parcial	Não
Pinhalão	Sim	Sim Parcial	Não
Quatiguá	Sim	Sim Parcial	Não
Ribeirão Claro	Sim	Sim Parcial	Não
Ribeirão do Pinhal	Sim	Sim Parcial	Não
Salto do Itararé	Sim	Sim Parcial	Não
Santana do Itararé	Sim	Sim Parcial	Não
Santo Antônio da Platina	Sim	Sim Parcial	Não
São José da Boa Vista	Não	Não	Não
Siqueira Campos	Sim	Sim Parcial	Não
Tomazina	Sim	Sim Parcial	Não
Wenceslau Braz	Sim	Sim Parcial	Não

Como pode ser observada a maioria das cidades só está com classificação de utilização de e-gov, pois para conseguir ter o primeiro nível, é apenas necessário possui um site ou portal do município, com pequenas informações sobre a prefeitura e *links* para a os governos federal e estadual, que já estão enquadrados.

3.4 DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS PARCIAIS DO MODELO UN/ASPA PARA IMPLANTAÇÃO DE E-GOV – DEPARTAMENTO DE LICITAÇÃO

Nesta seção é apresentada a principal contribuição deste trabalho, o levantamento dos requisitos parciais para implantação de um modelo de governo eletrônico no departamento de licitação de uma prefeitura, onde será descrito os requisitos para a implantação de e-gov, até o nível três.

O e-gov é uma tecnologia de auxílio as entidades, pois com sua utilização é possível melhor atender a população e disseminar as informações de forma fácil, prática e transparente. Para explicar como deverá ser a implantação de e-gov inicialmente foi desenvolvida uma Matriz Swot, para demonstrar quais as potencialidades, fraquezas, oportunidades e ameaças da implantação do e-gov. Posteriormente é apresentado a Matriz de Responsabilidade, onde é demonstrado, os principais atores envolvidos na implantação do e-gov.

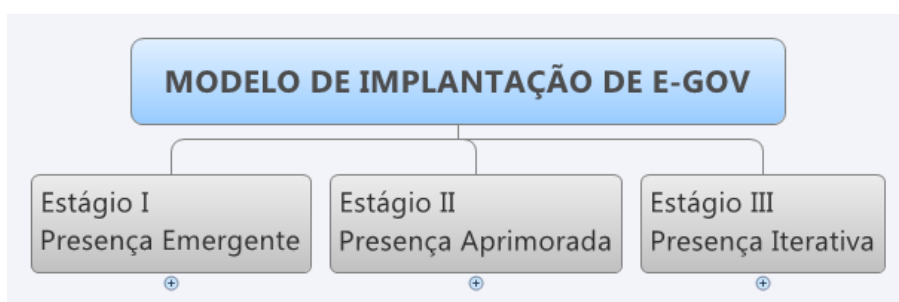


Figura 4 – Três Primeiros Estágios do Modelo de Implantação de e-gov

O processo de implantação dependerá dos atores apresentados na matriz de responsabilidade. Os estágios do modelo são apresentados a seguir, sendo que neste trabalho foram descritos os 3 primeiros estágios (Presença Emergente, Presença Aprimorada, Presença Iterativa) conforme figura 4, visto que são os mais

importantes para as cidades de pequeno porte. Os demais estágios não foram descritos devido ao custo ao qual trariam para sua implantação dificultando assim a viabilidade para cidades de pequeno porte como as que este trabalho abrange.

4.4.1. Matriz Swot

Para construir a Matriz SWOT (Forças / Oportunidades / Fraquezas / Ameaças), foram levadas em consideração as variáveis internas, forças e fraquezas que poderiam afetar o departamento de licitação e as variáveis externas, oportunidades e ameaças que poderiam afetar a implantação do e-gov.

Tabela 5 – Matriz Swot

FORÇAS	FRAQUEZAS
Iniciativa da Esfera Federal Tecnologia em Alta	Resistência a Mudanças Falta de Mão-de-obra Qualificada
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Inovação Tecnológica Investimento Federal	Tecnologia Recente

Conforme apresentado na matriz Swot, tabela 5, as forças são:

- Iniciativa da Esfera Federal, pois o governo vem investindo pesado em e-gov, para tanto criou até um grupo interministerial para isto, o Grupo de Trabalho em Tecnologia de Informação (GTTI) e o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE). Conforme o Decreto de 3 de abril de 2000 e o Decreto de 18 de Outubro de 2000, os grupos GTTI e CEGE, deverão propor políticas, constituir diretrizes, empregar e articular os processos de implantação do e-gov e novas formas eletrônicas de interação, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão.
- Tecnologia em Alta, pois com estes grupos de trabalho que o governo criou e como pode ser notado nas referências bibliográficas, que da década de 2000 para cá, houve um significativo aumento na produção acadêmica em relação ao e-gov.

As Fraquezas:

- Resistência a Mudança, como toda e qualquer mudança, sempre existe uma forma de resistência, normalmente sentida por pessoas que já utilizavam os sistemas anteriores ou outras metodologias.
- Falta de Mão-de-Obra Qualificada, foi colocado com um problema, pois na maioria das pequenas prefeituras, normalmente não há um setor de TI, nem mesmo um profissional formado para desempenhar tal função.

As Oportunidades:

- Inovação Tecnológica, pois é uma das inovações da área, é uma ferramenta de auxílio na gestão que consegue ampliar em muito na transparência e *accountable*.
- Investimento Federal, da mesma forma como colocado na potencialidade, o governo federal esta investindo pesado e existem formas de conseguir este aporte financeiro.

As Ameaças:

- Tecnologia Recente, uma das grandes dificuldades de implantar e-gov, são as faltas de informações a respeito, pois mesmo em nível de mundo, são poucas as experiências comprovadas, pois muitas das organizações que implantaram estão ainda com pouco tempo de utilização.

4.4.2. Matriz De Responsabilidades ou Matriz RACI

Conforme Pereira (2012) e Carvalho, Soares & Caulliraux (2009) Matriz de Responsabilidades igualmente denominada de RACI (*Responsible, Accountable, Consult and Inform* – Responsável, Dono ou Aprovador, Consultado e Informado) tem como papel essencial determinar as responsabilidades dentro de um âmbito, deixando bem claro qual a função de cada um.

A Matriz trabalha com 04 (quatro) tipos de colaboradores:

- **Responsável (Responsible)** é quem executa a atividade ou processo em uma organização. (Pode ter mais de um na matriz).

- **Dono ou Aprovador (Accountable)** é quem responde pela atividade ou processo, aquele que será cobrado pelo bom andamento da atividade ou processo, deve ter somente um dele para evitar mal entendimento das funções.
- **Consultado (Consulted)** é / são a(s) pessoa(s), que precisam ser consultadas para darem dicas, ajustes, fornecer opiniões sobre a atividade ou processo, em geral são todos que de alguma forma possam ajudar a melhorá-lo.
- **Informado (Informed)** é / são a(s) pessoa(s), que precisam ser informadas sobre alguma coisa feita dentro da atividade ou processo, seja alguma mudança, retirada de função ou qualquer coisa do gênero.

Tabela 6 – Matriz de Responsabilidade ou Matriz RACI

AÇÕES	ATORES	RESPONSÁVEL	TI	CLIENTE
Analisar o Site do Município e Classificá-lo pelo Nível da Governança Eletrônica.		A / I	R	
Propor Melhorias no <i>Site</i> e/ou Mudança de Nível do e-gov.		A / I	R	C
Criação e Disponibilização de Novos Serviços Através do <i>Site</i>		A / I	R	C

LEGENDA

R – Responsável;

A – Aprovador ou Dono;

C – Consultado;

I – Informado.

Deste modo seguindo a divisão em estágios da governança eletrônica, padrão UN/ASPA, neste trabalho foi criado os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov para implantação em cidades de pequeno porte que é apresentado na seção 3.4.3.

4.4.3. Detalhamento dos Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de Governo Eletrônico

Nesta seção é detalhado os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov apresentado na seção 2.4. Para que se possa ter maior

sucesso durante a implantação, sugere-se que o município deve contar com a colaboração dos envolvidos, os principais envolvidos são Responsável, TI, Clientes.

Dessa forma os requisitos parciais do modelo UN/ASPA para implantação de e-gov é apresentado na figura 4.



Figura 4 – Requisitos Parciais do Modelo de Implantação

Os Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov são formados por estágios, onde cada estágio é composto por fases, e cada fase possui requisitos que devem estar presente para que a mesma esteja completa, porém existem requisitos desejáveis identificados com a palavra “desejável” entre parênteses, indicando que o mesmo não possui necessidade de estar presente.

ESTÁGIO I – PRESENÇA EMERGENTE

Conforme Modelo da UN/ASPA, para o Estágio I, deverá ter presença na *web* por meio de um *website* oficial, um portal nacional ou uma *home page* oficial; *links* para os ministérios do governo, governos estaduais e locais, administração indireta; informação é limitada, básica e estática.

Neste estágio não existe pré-requisito. O estágio Presença Emergente é constituído de uma única fase, conforme a Figura 5, a de Criação do Site.

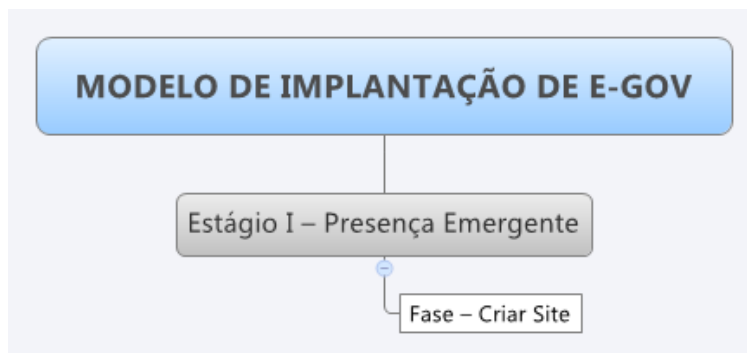


Figura 5 – Estágio I – Presença Emergente

FASE – CRIAR SITE

Criar uma página de internet (um *site*), que contenha pelo menos as informações sobre:

- Responsável pelo Departamento Licitações e Compras e Demais Funcionários do Departamento (Forma de Identificação, Cargo, Atribuições do Cargo e Formação Acadêmica)
- Endereço e Telefones do Departamento Licitações e Compras (Formas de contato)
- Links para os Ministérios Mais Relevantes, principalmente:
 - Casa Civil da Presidência da República – CC
 - Controladoria Geral da União – CGU
 - Ministério da Fazenda– MF
 - Ministério das Cidades – MCidades (Desejável)
 - Ministério das Comunicações – MC (Desejável)
 - Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão - MPOG
 - Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República – SAE (Desejável)
 - Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República – SRI (Desejável)
 - Secretaria-Geral da Presidência da República – SG (Desejável)
- Links para as Secretarias Estaduais mais Relevantes, principalmente:
 - Secretaria de Estado de Governo
 - Casa Civil
 - Secretaria da Administração e da Previdência

- Secretaria da Fazenda
- Secretaria do Planejamento e Coordenação Geral (Desejável)
- Secretaria da Chefia de Gabinete do Governador (Desejável)
- Secretaria de Controle Interno (Desejável)
- Secretaria de Corregedoria e Ouvidoria Geral (Desejável)
- Secretaria para Assuntos Estratégicos (Desejável)
- Links para Secretarias Municipais mais relevantes, principalmente:
 - Secretaria de Estado de Governo (Desejável)
 - Casa Civil (Desejável)
 - Secretaria da Administração e da Previdência (Desejável)
 - Secretaria da Fazenda (Desejável)
 - Secretaria do Planejamento e Coordenação Geral (Desejável)
 - Secretaria da Chefia de Gabinete do Governador (Desejável)
 - Secretaria de Controle Interno (Desejável)
 - Secretaria para Assuntos Estratégicos (Desejável)
- Links para o Legislativo:
 - Câmara Municipal
 - Assembleia Legislativa Estadual
 - Tribunal de Contas Estadual
 - Congresso Nacional
 - Câmara dos Deputados (Federal)
 - Senado Federal
 - Tribunal de Contas da União– TCU
- Links para os órgãos da Administração Indireta:
 - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT (Desejável)
 - Companhia Paranaense de Energia – Copel (Desejável)
 - Companhia de Saneamento do Paraná – Sanepar (Desejável)
 - Caixa Econômica Federal – CEF (Desejável)
 - Banco do Brasil – BB (Desejável)
 - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES (Desejável)
 - Banco Central do Brasil – BACEN (Desejável)

ESTÁGIO II – PRESENÇA APRIMORADA

Conforme Modelo da UN/ASPA, para o Estágio II, Serviços *on-line* são aprimorados para incluir bases de dados e fontes de informações atuais e arquivadas, como políticas, leis e regulação, relatórios, informativos e bases de dados para serem baixadas pela Internet. O usuário pode procurar por um documento e há função de ajuda e um mapa do sítio é disponibilizado.

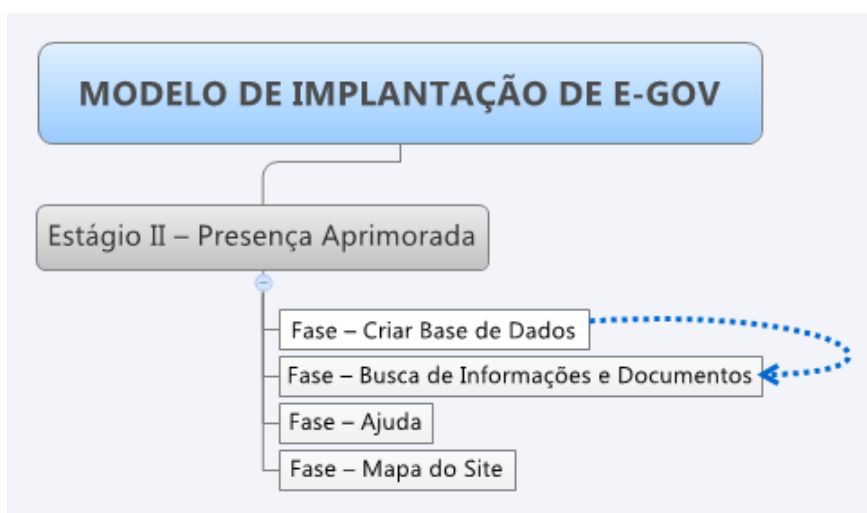


Figura 6 – Estágio II – Presença Aprimorada

Para dar início a este estágio, o estágio I Presença Emergente deverá estar Concluído. Este estágio é dividido em 4 fases, conforme Figura 6, e elas são: Criar Base de Dados, Busca de Informações e Documentos, Ajuda e Mapa do Site.

FASE – CRIAR BASE DE DADOS

Nesta fase deve ser criada uma base de dados de licitações que permita manter um histórico de todas as licitações que ocorreram e que estão em aberto. Esta base de dados deve permitir a recuperação de informações por:

- **Status** – Aberto, Em Processo, Finalizado ou Aguardando Início;
- **Área de Licitação** – Material de Escritório, Alimentos, Insumos de Informática, etc; (Desejável)
- **Produto Licitado** – Papel Sulfite, Computador, Asfalto, etc; (Desejável)

- **Valor Monetário** – Valor Exato, Faixa de Valores, Até Determinado Valor, Acima de Determinado Valor, etc; (Desejável)
- **Departamento Solicitante** – Saúde, Educação, Transporte, etc; (Desejável)
- **Data** – Dia, Mês, Ano, Semestre; (Desejável)
- **Todos** – Listar todas as licitações.

Na base também deve armazenar um resumo de cada licitação, que permita um fácil entendimento da licitação. Neste resumo devem ser apresentados os seguintes dados:

- Número da Licitação
- Data da Licitação;
- Produto da Licitado;
- Valor do Objeto;
- Área de Licitação;
- Status da Licitação.

A base de dados também deverá possuir o arquivo completo da licitação ou um link que leve a esse arquivo, permitindo que quando solicitado ele seja recuperado.

FASE – BUSCA DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS

Criar um sistema web de busca para a base de dados criada anteriormente, que permita pelo menos a busca por:

- **Status;**
- **Área de Licitação;** (Desejável)
- **Produto Licitado;** (Desejável)
- **Valor Monetário;** (Desejável)
- **Departamento Solicitante;** (Desejável)
- **Data;** (Desejável)
- **Sem Especificar Parâmetros;** (mostrando todos)

Como resultado a busca retornará um resumo de fácil entendimento para ao clicar neste resumo seja redirecionado para o conteúdo inteiro da licitação desejada. Neste resumo deverá apresentar os seguintes dados:

- Número da Licitação;
- Data da Licitação;
- Forma de Licitação;
- Produto da Licitado;
- Valor do Objeto;
- Área de Licitação
- Status da Licitação.

E após o usuário escolher e clicar sobre a licitação desejada abrirá o arquivo da licitação escolhida.

FASE – AJUDA

Criar um item de ajuda no site, o qual poderá ser por telefone e/ou *e-mail* (fale conosco) e uma base de informações com as principais informações necessárias.

- **Telefone e *E-mail*** – Colocar pelo menos um telefone e e-mail e identificar o destino deste telefone e do e-mail (CAC (Central de Atendimento ao Cliente), Fale Conosco, Departamento ou Funcionário Responsável).
- **Principais Informações:** Para as principais informações, identificar as principais informações a respeito das licitações. Sendo indispensáveis as informações sobre:
 - O que é licitação pública?
 - Quem realiza as licitações?
 - Qual é o objetivo das licitações públicas?
 - Como se inicia uma licitação?
 - Quais as leis que regem as licitações?
 - O que é o edital?
 - Comissão de Licitações e Pregoeiro
 - Modalidade de licitação
 - O que é o Pregão?

- Quais novidades trouxeram o Pregão?
- Quais as diferenças entre essas modalidades?
- Compras e Cotações Eletrônicas
- Valores para dispensar licitação
- Inexigibilidade de licitação
- Certidões *On-line*
- Sites de Compras Governamentais
- Inexigibilidade de licitação
- Definições importantes

FASE – MAPA DO SITE

Criar um mapa do site, para que o usuário possa se localizar e localizar como estão estruturadas as informações que deseja. De forma que um usuário consiga entender qual informação está dentro de qual tema, ou seja, consigo entender qual assunto é pertinente a qual item em específico e consiga se localizar dentro site. Sendo a única especificidade para o assunto é que a mesma seja hierárquica.

ESTÁGIO III – PRESENÇA ITERATIVA

Conforme Modelo da UN/ASPA, para o Estágio III, provisão de serviços *on-line* do governo entra no modo interativo; facilidades para *download on-line*; *link* seguro; facilidade de assinatura eletrônica; capacidade de áudio e vídeo para informação pública relevante. Os servidores públicos podem ser contactados via *e-mail*, fax, telefone e correio. O sítio é atualizado com grande regularidade.

Para dar início a este estágio, o estágio II Presença Aprimorada deverá estar Concluído. Este estágio é dividido em 8 fases, conforme Figura 7, e elas são: Fornecedor Pessoa Jurídica, Fornecedor Pessoa Física, Consulta (Cotação Eletrônica, Pregão Presencial, Pregão Eletrônico), Consulta Situação Fornecedor, Link Seguro, Áudio e Vídeo, Aprimoramento do Fale Conosco e Assinatura Eletrônica.

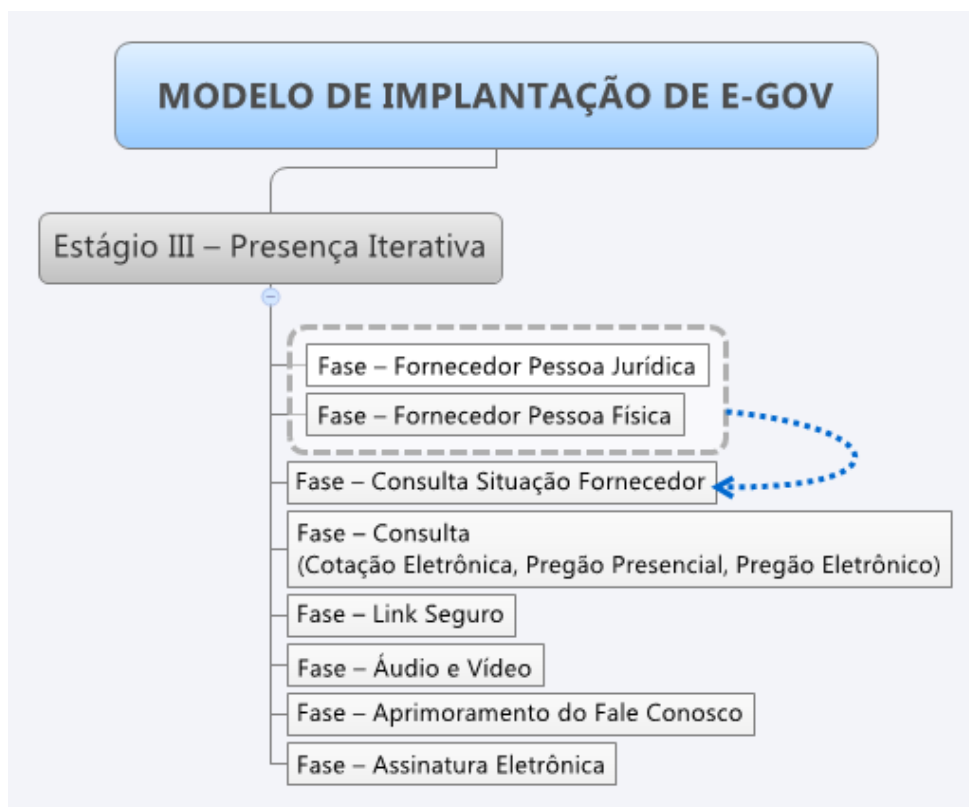


Figura 7 – Estágio III – Presença Iterativa

FASE – FORNECEDOR PESSOA JURÍDICA

Nesta fase serão criados os serviços voltados para os fornecedores pessoa jurídica.

Esta fase é dividida em 5 serviços, os quais são:

- Cadastrar Fornecedor Pessoa Jurídica;
- Consultar Fornecedor Pessoa Jurídica;
- Solicitar Alteração Pessoa Jurídica;
- Incluir / Alterar / Atualizar Documentação Obrigatória
- Confirmar Cadastro Pessoa Juridica;

1 Cadastrar Fornecedor Pessoa Jurídica

Criar um serviço para Cadastrar Fornecedor, no qual seja possível inserir os dados do fornecedor em um formulário, que solicitará pelo menos as seguintes informações:

- CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica)

- Razão Social
- Nome Fantasia
- Inscrição Estadual
- Inscrição Municipal
- Cnae (Cadastro Nacional de Atividades Econômicas) Primário (Desejável)
- Descrição do Cnae Primário (Desejável)
- Cnae Secundário (Desejável)
- Descrição do Cnae Secundário (Desejável)
- Endereço:
 - Logradouro
 - Numero
 - Complemento
 - Bairro
 - Município
 - UF (Unidade da Federação)
 - CEP (Código de Endereçamento Postal)
- Contatos
 - Telefone Fixo
 - Telefone Celular
 - E-mail
 - Mensageiro Instantâneo
- Representante
- Serviços Ofertados
- Produtos Ofertados
- Documentação Necessária Para:
 - Habilitação Jurídica
 - Regularidade Fiscal
 - Qualificação Técnica
 - Inciso V do Artigo 27 da Lei 8666/93

Após o preenchimento deste cadastro, deverá aparecer um relatório contendo todas as informações que foram cadastradas, de forma que o fornecedor poderá imprimir uma versão da mesma.

2 Consultar Fornecedor Pessoa Jurídica

Criar um serviço para Consultar Fornecedor Pessoa Jurídica, na qual o fornecedor fornecerá o CNPJ e terá um resumo do cadastro da referida empresa, para que ao clicar neste resumo será redirecionado para um Relatório do Cadastro do Fornecedor. Neste resumo deverá apresentar os seguintes dados:

- CNPJ
- Razão Social
- Nome Fantasia

E após o usuário clicar sobre o resumo do fornecedor, abrirá uma página de relatório contendo todas as informações sobre o fornecedor referido.

3 Solicitar Alteração Fornecedor Pessoa Jurídica

Criar um serviço para solicitar alteração dos dados do Fornecedor Pessoa Jurídica, de forma que ao informar o CNPJ, aparecerá a tela de cadastro, porém desta vez ela aparecerá com todos os dados do fornecedor informado, permitindo dessa forma alterar o item desejado. E após o preenchimento deste cadastro, deverá aparecer um relatório contendo todas as informações que foram cadastradas, de forma que o fornecedor poderá imprimir uma versão da mesma.

4 Incluir / Alterar / Atualizar Documentação Obrigatória

Criar um serviço que permita incluir, alterar e/ou atualizar a documentação obrigatória, de forma que ao informar o CNPJ, aparecerá uma tela onde será possível anexar à documentação obrigatória ao cadastro do fornecedor. E após a conclusão deste serviço será emitido um relatório constando quais as documentações que o referido fornecedor possui dentro da validade.

5 Confirmar Cadastro Pessoa Jurídica

Criar um serviço que permita ao responsável da licitação, revisar as informações passadas no serviço de cadastro e alteração e aprová-las ou devolvê-las.

FASE – FORNECEDOR PESSOA FÍSICA

Nesta fase serão criados os serviços voltados para os fornecedores pessoa física.

Esta fase é dividida em 5 serviços, os quais são:

- Cadastrar Fornecedor Pessoa Física;
- Consultar Fornecedor Pessoa Física;
- Solicitar Alteração Pessoa Jurídica;
- Incluir / Alterar / Atualizar Documentação Obrigatória
- Confirmar Cadastro Pessoa Jurídica;

1 Cadastrar Fornecedor Pessoa Física

Criar um serviço para Cadastrar Fornecedor, no qual seja possível inserir os dados do fornecedor em um formulário, que solicitará pelo menos as seguintes informações:

- CPF (Cadastro de Pessoa Física)
- Nome
- Carteira de Identidade
- Órgão Expedidor
- Data de Expedição
- Endereço:
 - Logradouro
 - Numero
 - Complemento
 - Bairro
 - Município
 - UF
 - CEP
- Contatos
 - Telefone Fixo
 - Telefone Celular
 - E-mail
 - Mensageiro Instantâneo

- Serviços Ofertados
- Produtos Ofertados
- Documentação Necessária Para:
 - Habilitação Jurídica
 - Regularidade Fiscal
 - Qualificação Técnica
 - Inciso V do Artigo 27 da Lei 8666/93

Após o preenchimento deste cadastro, deverá aparecer um relatório contendo todas as informações que foram cadastradas, de forma que o fornecedor poderá imprimir uma versão da mesma.

2 Consultar Fornecedor Pessoa Física

Criar um serviço para Consultar Fornecedor Pessoa Física, na qual o fornecedor fornecerá o CPF e terá um resumo do cadastro da referida empresa, para que ao clicar neste resumo será redirecionado para um Relatório do Cadastro do Fornecedor. Neste resumo deverá apresentar os seguintes dados:

- CPF
- Nome

E após o usuário clicar sobre o resumo do fornecedor, abrirá uma página de relatório contendo todas as informações sobre o fornecedor referido.

3 Solicitar Alteração Fornecedor Pessoa Física

Criar um serviço para solicitar alteração dos dados do Fornecedor Pessoa Física, de forma que ao informar o CPF, aparecerá a tela de cadastro, porém desta vez ela aparecerá com todos os dados do fornecedor informado, permitindo dessa forma alterar o item desejado. E após o preenchimento deste cadastro, deverá aparecer um relatório contendo todas as informações que foram cadastradas, de forma que o fornecedor poderá imprimir uma versão da mesma.

4 Inclui / Altera / Atualiza Documentação Obrigatória

Criar um serviço que permita incluir, alterar e/ou atualizar a documentação obrigatória, de forma que ao informar o CPF, aparecerá uma tela onde será possível

anexar à documentação obrigatória ao cadastro do fornecedor. E após a conclusão deste serviço será emitido um relatório constando quais as documentações que o referido fornecedor possui dentro da validade.

5 Confirmar Cadastro Pessoa Física

Criar um serviço que permita ao responsável da licitação, revisar as informações passadas no serviço de cadastro e alteração e aprová-las ou devolvê-las.

FASE – CONSULTA (COTAÇÃO ELETRÔNICA, PREGÃO PRESENCIAL, PREGÃO ELETRÔNICO)

Melhorar o sistema de busca para poder fazer as consultas indicando a forma de licitação, que permita pelo menos:

- Buscar Por:
 - Cotação Eletrônica
 - Pregão Presencial
 - Pregão Eletrônico

E que permita ainda refinar a busca com:

- Parâmetros:
 - Todas em Andamento
 - Com Sessão Pública Encerrada
 - Sem Especificar Parâmetros (mostrando todos).

Como resultado a busca retornará um resumo de fácil entendimento para ao clicar neste resumo seja redirecionado para o conteúdo inteiro da licitação desejada. Neste resumo deverá apresentar os seguintes dados:

- Número da Licitação
- Data da Licitação;
- Forma de Licitação;
- Produto da Licitado;
- Valor do Objeto;

- Área de Licitação
- Status da Licitação Status.

E após o usuário escolher e clicar sobre a licitação desejada abrirá o arquivo da licitação escolhida.

FASE – CONSULTA SITUAÇÃO FORNECEDOR

Criar um serviço para fazer uma consulta na situação cadastral do fornecedor. Deverá ter uma pagina onde será possível por meio do numero do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) ou CPF (Cadastro de Pessoa Física) verificar qual a situação do cadastro do fornecedor, ou seja, se o cadastro foi realizado com sucesso ou se existe a necessidade de apresentar alguma documentação.

FASE – LINK SEGURO

Inserir ferramentas de segurança para as transações que ocorrerem no site, por exemplo:

- Criação de usuário e senha
- Utilização de Protocolos de Segurança – HyperText Transfer Protocol Secure (HTTPS)
- Utilização de Certificados Digitais (Desejável)

FASE – ÁUDIO E VÍDEO

Permitir a disponibilização de materiais de áudio e vídeo, de forma a permitir divulgação de informações sobre as licitações, noticia a respeito das mesmas e as gravações das seções de licitação.

FASE – APRIMORAMENTO DO FALE CONOSCO

Aprimorar os canais de comunicação com a inclusão dos itens:

- **E-mail** – Criar um formulário eletrônico para que seja possível contato com departamento, na qual terá disponíveis campos para que o usuário possa identificar quais suas necessidades, portanto deverá no mínimo conter os campos:
 - Nome do Usuário.
 - Assunto.
 - *E-mail* para resposta.
 - Conteúdo.
- **Endereço** – Disponibilizar um endereço de contato por correspondência, com Endereço Completo e aos cuidados de quem deve ser encaminhado a correspondência.
- **Chatterbot** – Disponibilizar um *chatterbot* (aplicativos que simulam a conversa humana) que contenha as respostas das perguntas mais frequentes e o mesmo responda simulando ser um atendente humano. (Desejável)

FASE – ASSINATURA ELETRÔNICA

Permitir a inserção de Assinatura Eletrônica nos documentos e itens disponibilizados pelo *Site*, de forma a conseguir identificar quem é o criador de determinado documento, seu responsável, quem autorizou o mesmo, dentre outras informações pertinentes.

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção foi apresentada como ocorreu o desenvolvimento do trabalho em si, ou seja, como ocorreu à coleta de dados, o porquê desta coleta de dados e o departamento de licitação, departamento qual foi utilizado para fazer a composição dos requisitos. Foi exposta uma matriz Swot, para que fossem delimitados os pontos fortes e fracos em relação a tecnologia, foi demonstrado uma matriz de responsabilidade, para demonstrar a quem cabe cada uma das funções dos atores envolvidos, está exibido o resultado da coleta de dados, no formato de uma tabela, onde serão apresentados os dados tabelados e por ultimo foi descrito os Requisitos

Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov nível a nível, de apenas os três primeiros níveis, detalhado, porém sem validação e avaliação.

4 CONCLUSÃO

O presente trabalho tenta detalhar de como deveria ser desenvolvido a implantação de e-gov, de forma conseguir definir os Requisitos dos três primeiros níveis do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, de forma mais pratica e que possa ser aplicável a prefeituras de pequenos municípios.

A pesquisa bibliográfica permitiu entender as melhorias que o governo obtém ao conseguir utilizar o e-gov, como ela melhora no *accountable*, como ajuda na transparência e como pode favorecer o governo como vantagem estratégica. A revisão bibliográfica demonstrou que e-gov é uma ferramenta para atingir um governo mais transparente, mais ágil, maior facilidade na gestão, ou seja, mais *accountable*, propiciando serviços e políticas públicas de melhor qualidade e maior interação com a sociedade (Okuno, 2009).

A coleta de dados serviu para nos mostrar de que forma estão as cidades da AMUNORPI, de forma a conseguir entender o que eles entendem por e-gov e tentar trazer clareza sobre o assunto. Permitiu também validar nossa ideia de que haveria necessidade do detalhamento dos Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, de forma a lançar uma luz e trazer os municípios para um nível mais elevado de e-gov.

Com todas as informações citadas acima, observamos que o detalhamento dos Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov poderia trazer uma ajuda substancial a esses municípios, mesmo que o presente trabalho não pode ser avaliado e validado. Face que, na maioria dos casos, não houve por parte dos mesmos, muita compreensão do tema e acabava que nenhuns dos modelos possuem muitos detalhes. Permitindo desta forma que os municípios pudessem criar um pseudo e-gov, pois os modelos por não serem tão ricos em detalhes permitiam brechas nas leis para que os municípios pudessem criar e-gov sem nenhum critério.

A definição dos Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, permitira que os municípios, mesmo os menores, consigam implantar e-gov, de forma a entender o que existe de necessidade para o município conseguir alcançar cada um dos níveis. Desta forma permitindo-os poder apresentar

padronizações utilizadas por organismos internacionais e melhorando o atendimento a população.

4.1 TRABALHOS FUTUROS

Considerando que o tema proposto é de uma qualidade impar seria de uma qualidade inestimável dar continuidade acerca do assunto estudado. Como sugestões de trabalhos futuros:

- Continuar as Definições dos Requisitos Parciais do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, fazendo os 2 últimos estágios, para que seja pelo menos possível e palpável a visualização dos Requisitos do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov.
- Criação de Definições de Requisitos do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov para as outras áreas do governo, permitindo assim que seja possível e palpável a visualização dos Requisitos do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, para as demais áreas.
- Validar e Avaliar as Definições de Requisitos do Modelo UN/ASPA Para Implantação de e-gov, de forma a mostrar como seria a implantação completa, quais os problemas enfrentados, quais adaptações serão necessárias dependendo de onde será implantado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDI – Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial. **Sistemas Aplicados a Saúde Humana**. 209 p.: il. - Cadernos temáticos TICs - ABDI; Brasília: ABDI, 2010.

AGUNE, R. & CARLOS, J. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho**. In: LEVY, E. & DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.

Análise SWOT aplicada ao comércio eletrônico. Disponível em <<http://www.webglobal.com.br/blog/analise-swot-aplicada-ao-comercio-eletronico/>> Acessado em 15/11/2013.

APPIO, J. & VIEIRA, V. A. **Uma aplicação prática da matriz BCG e análise SWOT: um estudo de caso**, Rev. Ciên. Empresariais da UNIPAR, Umuarama, v.7, n.2, p. 121-138, jul./dez. 2006.

AZEVEDO, Marilena Coelho de & COSTA, Helder Gomes. **Métodos para avaliação da postura estratégica**. Caderno de pesquisa em Administração. São Paulo: FEA USP v.08, n.2, abril. 2001.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto de 03 de Março de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Publicado no Diário Oficial da União (DOU) em 04 de abril de 2000.

_____. **Decreto de 18 de Outubro de 2000**. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. Publicado no DOU em 19 de outubro de 2000.

_____. **Instrução Normativa 28**, de 5 de Maio de 1999. Estabelece regras para a implementação da homepage Contas Públicas, de que trata a Lei nº 9.755/98. Acessado em 15/11/2013. Disponível em

<http://www.tcu.gov.br/Consultas/Juris/Docs/judoc%5CIN%5C20090206%5CINT1999-028.doc>.

_____. **Lei 8.666 de 21 de Junho de 1996**. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Publicado DOU em 22 de junho de 1996.

_____. **Lei 9.755, de 16 de Dezembro de 1998**. Dispõe sobre a criação de "homepage" na "Internet", pelo Tribunal de Contas da União, para divulgação dos dados e informações que especifica, e dá outras providências. Publicado no DOU de 17 de dezembro de 1998.

_____. **Lei Complementar 101, de 4 de Maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Publicado no DOU de 05 de maio de 2000.

_____. **Comitê Executivo do Governo Eletrônico. 2 anos de governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. Brasília, 2002.

_____. Tribunal de Contas da União. **Licitações e contratos: orientações e jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União**. – 4. Ed. rev., atual. E ampl. – Brasília: TCU, Secretaria-Geral da Presidência: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010.

CABRAL, Ana Maria Rezende. **A vez e a voz das classes populares em Minas**. 1995. 221 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

CARVALHO, C. E. C. ; SOARES, P. F. ; CAULLIRAUX, H. M.. **Aplicação de um Modelo de Referência para Avaliação da Maturidade das Atribuições de TI: um estudo de caso**. Em: XXIX ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2009, Salvador. Aplicação de um Modelo de Referência para Avaliação da Maturidade das Atribuições de TI: um estudo de caso, 2009.

CELSO, R. P.; SILVA, S. J.; COELHO, F. S.. **Análise Comparativa das Políticas de Governança Eletrônica nos BRIC(s)**. Revista Debates (UFRGS), v. 6, p. 37-64, 2012.

CORDIOLI, S. **Enfoque participativo: um processo de mudança: conceitos, instrumentos e aplicação prática**. Porto Alegre: Genesis, 2001. 232 p.

DANTAS, N. G. de S. & MELO, R. de S. **O método de análise SWOT como ferramenta para promover o diagnóstico turístico de um local: o caso do município de Itabaiana, PB**. Caderno Virtual de Turismo, Rio de Janeiro / COPPE-UFRJ, v.8, n.1, p.118-130, 2008.

FUNAI, Marcio Takeo & RESENDE, Denis Alcides. **Governo eletrônico na gestão municipal: avaliação dos serviços eletrônicos da prefeitura de São José dos Pinhais (Paraná)**. Gestão & Regionalidade, vol. 27, núm. 80, mai-ago/ 2011, pp. 15-29. Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Governo eletrônico, informação e competência em informação**. Informação & Sociedade. Estudos, v. 16, p. 87-97, 2006. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/624/1478>

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. **Novos cenários políticos para a informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan.-abr. 2002.

GUIDI, Leda. **Democracia Eletrônica em Bolonha**. In: Internet e Política. Teoria e Prática da Democracia Eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. Capítulo 2, p. 164-190.

GUILARDUCCI, Renato Vieira, **E-Gov: Para Que e Para Quem?**. Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Ciência da Computação da Universidade Federal Fluminense – UFF, Niterói – Rio de Janeiro. pp 63. 2007

GUIMARÃES, Tomás de Aquino & MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro.** Cad.EBAPE.BR [online]. 2005, vol.3, n.4, pp. 01-18. ISSN 1679-3951. <http://dx.doi.org/10.1590/S1679-39512005000400004>.

IDNORP - INCLUSÃO DIGITAL NO NORTE DO PARANÁ (Bandeirantes - PR). **Utilidade Pública Municipal:** AMUNORPI - Associação dos Municípios do Norte Pioneiro. Disponível em: <<http://www.idnorp.net.br/index.php/utilidade-publica/governo-municipal.html>>. Acesso em: 05 set. 2012.

IJUIM, J. K. & TELLAROLI, T. M. **Comunicação no mundo globalizado: tendências no século XXI.** Revista Ciberlegenda/UFF, ano 10, n. 20, jun., 2008.

JARDIM, José M. **Transparência e Opacidade do Estado no Brasil. Usos e desusos da informação governamental.** 1. Ed. Niterói: EdUFF, 1999. 239p.

_____. **Capacidade governativa, informação, e governo eletrônico.** DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, v.1, n.5, out, 2000.

LEMOS A. Cibercidades. **Janelas do ciberespaço: comunicação e cibercultura.** In: LEMOS, A. & PALÁCIOS, M. (Eds.) Porto Alegre: Sulina, 2001.

LENK, Klaus & TRAUNMÜLLER, Roland. **A Framework for Electronic Government.** 2000. Available from IEEE database.

LIMA, Rita A.; MEDEIROS, Flavio M.; FALCÃO, Tarcísio Q.. **Estruturação da Arquitetura de Sistemas de Informação do Governo de Pernambuco por Meio da Orientação a Serviços – Relato de Experiência da ATI-PE.** Disponível em <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/estruturacao-da-arquitetura-de-sistemas-de-informacao-do-governo-de-pernambuco-por-meio-da-orientacao-a-servicos-2013-relato-de-experiencia-da-ati-pe/>. Acessado em 15/11/2013.

LOPES, Francisco Cristiano. **Princípios e diretrizes gerais de implantação e operabilidade do governo eletrônico no Brasil.** In: Revista Âmbito Jurídico. Rio

Grande. Nº 87 - Ano XIV - ABRIL/2011 - ISSN - 1518-03. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9292&revista_caderno=17>. Acesso em: 04 set. 2013.

MAMEDE, Jose. Arquitetura de cidades digitais. **Notas para uma abordagem comunicacional do web urbanismo.** Disponível em <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/mamede-jose-arquitetura-cidades-digitais.html>>. Acessado em 01/08/2012.

MARTINUZZO, J. A. **Governo Eletrônico no Brasil: Paradigmas Políticos da Gênese.** In: Informática Pública, vol. 9, n.2, p. 15-28, 2007.

MEDEIROS, Paulo Henrique R. & GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial.** Revista do Serviço Público, n. 1 e 2, jan./jul. 2004.

NAÇÕES UNIDAS. **World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads.** Nova York: United Nations – Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, 2003.

OKUNO, Clayton Satoshi. **A Evolução do Governo Eletrônico no Brasil: análise de casos de sucesso.** Monografia (Administração de Empresas) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 2009.

PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY. **Roadmap for e-government in the developing world.** Los Angeles: Pacific Council on International Policy, 2002. 31p.

PEREIRA, Roberto Leite. **Sistema gerenciador de eventos corporativo: SIGEC.** 2012. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2012.

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

PRADO, O. & LOUREIRO, M. R. **Governo eletrônico e transparência: avaliação da publicização das contas públicas das capitais brasileiras**. Revista Alcance, vol.13, n.3, p. 355-372, set./dez. 2006.

REZENDE, D. A. **Alinhamento da tecnologia da informação ao planejamento municipal: análise da prática de gestão de uma prefeitura**. In: Anais do XXVIII Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração, Curitiba, 2004.

RUEDIGER, M. A. **Governo eletrônico ou governança eletrônica - conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado**. In: CONCURSO DE ENSAYOS Y MONOGRAFIAS DEL CLAD SOBRE REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 16., 2002, Caracas. Anais eletrônicos... Caracas: Clad, 2002.

SAMPAIO, R. C. **Governança eletrônica no Brasil: limites e possibilidades introduzidos pelo orçamento participativo na internet**. IPEA, Planejamento e Políticas Públicas, n. 33, jul.-dez. 2009.

SANTOS, Ernani Marques dos. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. 2008. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-12052008-095522/>>. Acesso em: 2013-10-29.

SANTOS, Roberval de Jesus Leone. **Governo Eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer**. In: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre

Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Eletrônico”, Caracas, 2002. Anais... Caracas: 2002.

SARKER, Pharta Pratin. **Governança eletrônica em rede**. In: AMBROSI Alain; PEUGEOT, Valérie; PIMIENTA, Daniel. (Coords.). Desafios de Palavras: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação. C&F Éditions: 2005. Disponível em <http://www.vecam.org/article.php3?id_article=527&nemo=edm> Acesso em 29 jun. 2006.

SILVA, Juliano M. & CORREA, Patricia S. A. **Governança eletrônica e o empreendedorismo: uma análise dos sites das prefeituras do estado do Paraná**. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador. Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2006. p. 1-16.

TONETI, Felipe de Andrade. **Ampliação da transparência das ações do governo, com o uso de TI na gestão pública**: Portal de serviços estadual. Monografia (Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação) Faculdade de Tecnologia de Ourinhos. (FATEC). Ourinhos, 2007.

TOCHETTO, Ivandro. **Estruturando o Governo Municipal para construção de uma Cidade Digital**. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Redes e Segurança de Sistemas. Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2009.

VAZ, José Carlos. **Desafios para a inclusão digital e governança eletrônica**. 2002. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/808/808.pdf>>. Acesso em 02 de setembro de 2012.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. 2003

APÊNDICE

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO	
Nome da Cidade:	
Sua Cidade possui Site Institucional?	
Se sim para a questão acima, qual o endereço?	
Em sua cidade, a gestão atual utiliza a Tecnologia de Governo Eletrônico?	
No Site de sua Cidade, o Departamento de Licitação possui algum Site próprio ou utiliza o mesmo site da Prefeitura (uma subpágina)?	