

**JOÃO RODRIGUES DOS SANTOS JÚNIOR**

**GOVERNO ELETRÔNICO. REFORÇANDO CONTROLES OU  
MELHORANDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NO GOVERNO LOCAL?  
UM ESTUDO DE CASO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**JOÃO PESSOA – PB  
2008**

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**JOÃO RODRIGUES DOS SANTOS JÚNIOR**

**GOVERNO ELETRÔNICO. REFORÇANDO CONTROLES OU  
MELHORANDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NO GOVERNO LOCAL?  
UM ESTUDO DE CASO**

Dissertação apresentada ao Mestrado em  
Administração da Universidade Federal da  
Paraíba, como pré-requisito de conclusão de  
curso.

Área de concentração: Tecnologia da  
Informação e Marketing.

**Orientador:** Prof: José Rodrigues Filho, Ph.D

**JOÃO PESSOA – PB  
2008**

**JOÃO RODRIGUES DOS SANTOS JÚNIOR**

**GOVERNO ELETRÔNICO. REFORÇANDO CONTROLES OU  
MELHORANDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NO GOVERNO LOCAL?  
UM ESTUDO DE CASO**

**Defesa da Dissertação em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_**

---

**Prof. José Rodrigues Filho, Ph.D**  
Orientador - UFPB

---

**Prof. João Luiz Fonseca dos Santos, Dr.**  
Convidado - UFPB

---

**Prof. Márcia da Silva Costa, Dra.**  
Convidado - UFPB

## RESUMO

O propósito deste trabalho foi o de estudar o funcionamento do governo eletrônico local, considerando ser o tema recente, embora seja no nível local que o governo tem mais contato com os cidadãos. O tema sobre governo eletrônico, em geral, é também recente, embora já seja bem difundido na literatura. A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no setor público, pode não só melhorar a eficiência no tocante à agilidade quanto à prestação de serviços como uma melhor interação entre os cidadãos e o governo, além de incrementar a participação cidadã nos processos de tomada de decisão na administração pública. Estudos realizados no Brasil e no exterior serviram para apoiar a base teórica desta dissertação, que envolveu dois portais de governo local – um da Prefeitura Municipal de João Pessoa e outro da Prefeitura Municipal de Campina Grande, ambos no Estado da Paraíba. Os enfoques direcionados pela tecnologia e pelos aspectos econômicos parecem ver o governo eletrônico (e-gov) como um projeto técnico voltado para melhorar a eficiência, mas negligenciam outros valores na administração pública, a exemplo dos valores legais, políticos e democráticos. Com isto, a tecnologia é, em geral, desenhada para atender as necessidades da administração em vez de atender as necessidades da população. O enfoque qualitativo foi enfatizado neste estudo, através da análise de conteúdo qualitativa. Os resultados mostraram que o e-gov local no Brasil, pode até estar contribuindo para o controle interno das duas instituições estudadas, porém distante de oferecer a oportunidade de uma interação entre os cidadãos e o governo e fortalecer a participação cidadã nos processos de decisão na administração pública municipal.

**Palavras-chave:** Governo Eletrônico. Governo Local. Participação Cidadã.

## **ABSTRACT**

The purpose of this work was to study the functioning of local e-government, considering to be a recent issue, despite the fact that it is at the local level that the government has more contact with citizens. The theme on e-government, in general, is also new, but well discussed in the literature. The use of information and communications technologies (ITCs) in the public sector, can not only improve the efficiency with respect to agility in the provision of services and better interaction between citizens and government, and increase citizen participation in the decision making processes in public administration. Studies in Brazil and abroad were used to support the theoretical basis of this dissertation, which involved two portals of local government - one in the City of Joao Pessoa and one in the City of Campina Grande, both in the state of Paraiba. The approaches oriented by technology and the economic aspects seem to see the e-government as a technical project aimed to improve efficiency, but neglect other values in the public administration such as legal, political and democratic values. In this case the technology is designed to attend the administration needs instead the needs of the population. The qualitative approach was emphasized in this study, through the use of qualitative content analysis. The results showed that the local e-government in Brazil may be contributing to the internal control of the two institutions studied, but away from offering an opportunity for interaction between citizens and government and strengthening citizen participation in decision-making in Municipal government.

Key-words: E-Government, Local Government, Citizen Participation.

A Deus, razão de ser de todas as coisas.

Aos meus pais, João Rodrigues e Gerusa  
pelo apoio.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente e sempre a Deus;

Às orientações de meus pais;

Às orações de minha família e dos amigos;

Aos amigos, Alzira, Dilma, Dina, Alexandre, Marinalva, Minervina, Nilton Edilene, Robinho, Luís Carlos, Marcos, Ana e Walter pela motivação.

Ao professor José Rodrigues Filho, pela paciência e atenção para comigo e pelas preciosas orientações fornecidas durante a realização deste trabalho.

Aos colegas de turma;

Aos funcionários do PPGA Helena, Mara e Joca, que sempre me acolheram bem;

À Universidade Federal da Paraíba.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 01: A governança eletrônica e a participação eletrônica .....	33
Figura 02: Principais categorias de estudo.....	39
Figura 03: Estágios da democracia .....	47

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Projetos e atividades em tecnologia da informação - Sistemas informatizados.....	26
Quadro 02: Manse Fórum: Um experimento local com mediação da <i>web</i> civil pública. ....	30
Quadro 03: Os quatro tipos e gerenciamento no relacionamento com o cidadão ....	36
Quadro 04: Estágios do serviço do governo eletrônico .....	39
Quadro 05: Amostragem teórica <i>versus</i> amostragem estatística .....	57
Quadro 06: Classificação terminológica de formas de entrevistas qualitativas .....	59
Quadro 07: Endereços de portais de grandes cidades nordestinas .....	63
Quadro 08: Setores investigados nas prefeituras.....	81
Quadro 09: Medidas de uma democracia prudente e digital .....	84

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Percentual de usuários da Internet por país .....	17
Tabela 02: Orçamento da União e participação de gastos em tecnologias da informação – Execução da despesa por unidade orçamentária - (valores em R\$ milhões).....	25
Tabela 03: Municípios, total com página na internet, por situação, por localidade, e classificação e serviços disponíveis .....	44
Tabela 04: Endereços dos Portais das cidades de Campina Grande/João Pessoa.....	64
Tabela 05: Classificação de e-mails recebidos em Campina Grande .....	65
Tabela 06: Classificação de e-mails recebidos em João Pessoa.....	74

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>19</b>
2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	20
2.2 O NOVO GERENCIALISMO E OS INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO .....	22
2.3 FOCOS DE UTILIZAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV) NO BRASIL .....	28
2.4 PAPÉIS DO GOVERNO ELETRÔNICO E DA DEMOCRACIA .....	29
2.5 FRÁGIL CONTROLE SOBRE O PODER BUCROCRÁTICO .....	31
2.5.1 As políticas públicas e o governo eletrônico.....	31
2.5.2 Democracia e cidadania eletrônica .....	33
2.6 ADMINISTRAÇÃO, GOVERNO E GOVERNANÇA ELETRÔNICA.....	34
2.7 PORTAIS E LOCALIDADES .....	42
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>49</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	50
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	51
3.2.1 Quanto à natureza.....	51
3.2.2 Quanto à abordagem .....	52
3.2.3 Quanto ao enfoque.....	53
3.3 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	54
3.3.1 Universo .....	54
3.3.2 Amostra .....	55
3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	58

3.5 TRATAMENTO DOS DADOS .....	60
3.5.1 Métodos qualitativos.....	60
3.5.2 Análise de conteúdo qualitativa.....	61
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>62</b>
4.1 LOCALIDADES DA PARAÍBA E INTERAÇÃO.....	63
4.2 ESTUDO DE CASOS.....	64
4.2.1 Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Campina Grande .....	64
4.2.1.1 <i>Análise do conteúdo da tabela 04 e dos treze e-mails recebidos pelo Portal da Prefeitura Municipal de Campina Grande .....</i>	<i>68</i>
4.2.1.2 <i>Aspectos contraditórios dos objetivos do Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Campina Grande.....</i>	<i>71</i>
4.2.2 Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa.....	72
4.2.2.1 <i>Análise do conteúdo da tabela 06 e dos quinze e-mails recebidos pelo Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa .....</i>	<i>77</i>
4.3 CRUZAMENTO DO PERFIL DOS PORTAIS NOS MUNICÍPIOS INVESTIGADOS.....	81
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>86</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>90</b>

## **ANEXOS**

# 1 INTRODUÇÃO

## 1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) vêm se instalando cada vez com mais força na administração pública. Através do governo eletrônico (e-gov), vem se desenvolvendo uma governança eletrônica que prioriza modelos tecnológicos tidos como avançados. Embora tenha havido tentativas de se mostrar que tal arcabouço tecnológico seja eficiente para atender os processos internos e à prestação de serviços, são evidentes a sua ineficiência na disseminação de informações úteis, democratização das ações públicas e no processo de criação de políticas públicas.

Não há uma definição universal de governo eletrônico, mas a popularidade deste termo é reconhecida numa literatura que cresce a cada dia. Basicamente, e-gov significa o uso das TICs na administração pública. Neste sentido a Comissão Européia define o e-gov como sendo:

o uso de tecnologia de informação e comunicação na administração pública, combinada com a mudança organizacional e novas habilidades a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e fortalecer o apoio às políticas públicas (Europe's Information Society, 2003).

Embora alguns autores tenham mencionado as necessidades e a participação na democracia no conceito ou definição do governo eletrônico, o enfoque orientado pela tecnologia ou pelos aspectos econômicos tem sido utilizado na literatura dominante das revistas científicas e conferências.

No tocante à administração pública, a distinção tem que ser feita entre os valores econômicos, legais, políticos e democráticos. Os valores legais se preocupam com a legislação como sendo os princípios que guiam a administração pública; valores econômicos tratam da eficiência, eficácia, flexibilidade e orientação dos consumidores – os cidadãos como consumidores de serviços públicos; os valores democráticos se preocupam com a transparência, *accountability* e equidade social. Neste caso, todos os cidadãos devem ser tratados de forma igual, sendo capazes de influenciar e participar dos processos de decisão na administração pública (SNIJKERS, 2005).

Contudo, na literatura dominante sobre e-gov, sobretudo no discurso da Nova Administração Pública (New Public Management – NPM), eficiência, eficácia e valores econômicos são enfatizados, embora outros valores tais como valores políticos e democráticos e até de segurança pertençam ao núcleo básico da administração pública (SNIJKERS, *op. cit.*).

De acordo com Cordella (2007), o e-gov, é, frequentemente, direcionado pelas suposições do determinismo tecnológico, negligenciado a importância e papel desempenhado pela organização burocrática como mecanismo que reforça os valores democráticos fundamentais, a exemplo da imparcialidade e igualdade dos cidadãos. O autor é favorável à preservação da organização burocrática, que é capaz de proporcionar uma melhor coordenação do que estruturas organizacionais alternativas, que venha considerar todos os fatores (CORDELLA, *op. cit.*).

Infelizmente, a perspectiva dominante é apoiada pelo próprio setor público, onde a prestação de serviços públicos é sempre organizada de acordo com as necessidades e desejos da administração, ao invés das necessidades e desejos dos cidadãos. Na perspectiva econômica, que apóia a retórica recente do e-gov, existem vários exemplos em que as TICs mantêm o potencial de melhorar a eficiência quanto à prestação de serviços, *accountability*, transparência e renovação do setor público, através da integração de serviços *online*.

Consequentemente, expressões tais como “reinventando o governo”, “governo inovativo”, entre outras, são ouvidas com frequência com a promessa de que, através de TICs como os portais, é possível melhorar a prestação de serviços, transações e interações em todos os níveis do governo – nacional, regional e local. Ao contrário disto, a visão pessimista é que as TICs têm também a habilidade de perpetuar as desigualdades existentes, não oferecendo as condições de se reduzir o déficit democrático.

No entanto, diante disto, emerge uma distância preocupante entre a sociedade que necessita da informação e as tecnologias de portais que servem, muitas vezes, de publicidade das ações dos governos, não permitindo uma interatividade do cidadão com o governo. Importante observar, ainda, que a exclusão digital pode ser vista de diferentes ângulos, tanto pelo fato de não se ter um computador, ou por não saber utilizá-lo (saber ler) ou ainda por falta de um



conhecimento mínimo para manipular a tecnologia com a qual se convive no dia-a-dia.

A informação governamental é um dos principais componentes dos dispositivos de mediação no jogo democrático que envolve o Estado e a Sociedade Civil. As condições em que é produzida, estocada e disseminada dentro e fora do Estado determinam e são determinadas - direta ou indiretamente – pela diversidade de atores do cenário político-social. Isto pressupõe, no mínimo, que o Estado reconheça a informação como recurso gerencial intrínseco a todas as suas ações e objetivo de políticas públicas específicas. Contudo, a falta de informação combinada com a falta de transparência nas organizações burocráticas do governo ou a má informação deliberada, pode, conseqüentemente, gerar alienação política e um futuro caos econômico.

Um dos obstáculos ao objetivo do e-gov de oferecer serviços interativos ao cidadão através da internet são as limitações de ordem sócio-econômica que dificultam o acesso da maioria da população brasileira a sistemas de telefonia e a equipamentos de informática.

Pinto (2002), destaca como principais dificuldades, os seguintes aspectos:

- a) Apenas 5 % da sociedade brasileira, segundo estimativas otimistas, teriam acesso à *internet*;
- b) O principal meio de conexão dos usuários da Internet no Brasil é através da telefonia convencional (o número de linhas telefônicas é estimado em 62,5 milhões, das quais 38,8 milhões são fixas e 23,7 milhões são celulares, ou seja, o acesso à telefonia alcança somente 39% da população);
- c) Elevado preço dos serviços de telefonia convencional;
- d) Inexistem categorias diferenciadas de tarifação que atendam as necessidades do usuário da *Internet*;
- e) Custo excessivo das conexões internacionais dos *backbones* locais;
- f) Provedores de acesso não dispõem de serviços de conexão com a *internet* nas pequenas localidades;
- g) Alto custo dos equipamentos de informática, inacessíveis à absoluta maioria da sociedade brasileira, associado à falta de financiamento ao estudante ou

ao consumidor de menor renda; e de oferta no mercado de equipamentos simplificados a preços mais acessíveis;

- h) Escassa capacitação e familiaridade para convivência com novas tecnologias e serviços.

Como observa Nogueira (2000),

Não se governa no vazio, em abstrato. Governa-se numa comunidade, com ela e para ela. Além do mais, não se governa para alcançar maior eficiência, menores custos e mais agilidade. A utilização dos meios eletrônicos não pode ser um fim em si mesmo e precisa se traduzir em resultados que engrandecem as pessoas e a cidadania. Como governar eletronicamente se a comunidade não é eletrônica?

A sociedade brasileira de computação acredita que a Tecnologia da Informação (TI) é um grande suporte natural para a escalabilidade de soluções e eficiência de problemas nacionais. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), dos 180 países pesquisados no quesito inclusão digital, o Brasil encontra-se na 71ª posição da lista. Importante se faz perceber, que perante a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), o Brasil já se postula na condição de um dos países mais bem informatizados em termos de amparo tecnológico, no que se refere ao governo, sendo o mesmo, o maior consumidor tecnológico, no ano de 2006.

Pode-se depreender, a partir destas informações, que o Brasil tem um elevado número de usuários de *Internet* sob o prisma de valores absolutos, mas ao olhar estes mesmos números sob a perspectiva da relatividade entre o número total de habitantes e a quantidade de internautas, pode-se observar que o Brasil detém a pior marca dentre os países relacionados, conforme demonstrado na tabela a seguir:

**Tabela 01:** Percentagem de usuários na *internet* por país.

<b>Nações Selecionadas</b>	<b>Usuários da Internet %</b>
Argentina	10,37%
Brasil	9,65%
Canadá	44,94%
Chile	20,26%
Finlândia	51,73%
França	28,28%
Japão	40,49%
Inglaterra	57,05%
Estados Unidos	59,62%

**Fonte:** Adaptado. Wagmar de Souza (2005). Tecnologia da Informação.

No momento está sendo difundido que há muitas oportunidades para o e-gov no nível local, visto que o governo local tem mais contato com os cidadãos do que os níveis mais elevados do governo. Contudo, pouca atenção vem sendo dada às estruturas altamente burocráticas e paternalistas dos governos locais e como as TICs podem afetar a interação e a participação. Boa parte da literatura tem falhado na cobertura desta relação no contexto da transformação das organizações públicas, tentando enfatizar muitas vezes apenas os obstáculos técnicos ao invés de considerar os obstáculos de natureza não técnica, a exemplo das barreiras políticas e burocráticas.

Durante os últimos anos, o Brasil alcançou notável progresso na implementação das TICs e do e-gov. Contudo, ainda existe muito por fazer, especialmente no nível de governo local ou municipal, ainda num estágio iniciante. Neste caso, muitas das iniciativas existentes ou foco do que vem sendo realizado é para se colocar o governo eletrônico no mapa ou torna-lo visível no nível local.

Diante disto, para elaboração desta dissertação foram usados os seguintes objetivos: o geral que consistiu em: *Estudar o e-gov nos controles administrativos e a participação cidadã nos processos de tomada de decisão no governo local.*

Como objetivos específicos, foram elaborados os seguintes: *Levantamento dos investimentos em Tecnologia da informação, do governo Federal, Brasileiro;*

*Levantamento dos principais sistemas de tecnologias de informação voltadas para controles administrativos no setor público; Analisar sites do governo local voltados para incrementar a participação cidadã.*

Do ponto de vista teórico, existe uma grande relevância neste estudo. Primeiro porque se constata uma frágil densidade conceitual em torno das ações do governo eletrônico, revelada não só na literatura, como também nos programas governamentais no Brasil, assim como em outros países. Por outro lado, constata-se que o tema, dada a sua abrangência, tende a ser abordado, de forma interdisciplinar, por vários conteúdos da esfera acadêmica, a exemplo de: Administração, Informática, Ciência Política, Direito, Ciência da Informação, Engenharia de Produção, etc.

Além disto, a forma como os investimentos em TI estão sendo executados pelos governantes tem se tornado enviesada, silenciosa e não transparente, sem demonstrar ganhos de produtividade no que foi aplicado. Assim sendo, os recursos públicos resultantes dos impostos pagos pela sociedade, deveriam ser distribuídos com mais ênfase na alavancagem do desenvolvimento social sustentável, sobretudo nos países em desenvolvimento. Isto pode ser exemplificado no caso da Inglaterra onde as agências de desenvolvimento de sistemas de informação têm sido seriamente questionadas pelos órgãos que têm sua funcionalidade similar ao de um Tribunal de Contas, como é o caso do National Audit Office (NAO) e o Public Accounts Committee (PACP) (MARGETTS, 1999).

A tecnologia como modelo padrão, ou seja, um fator determinista, não se mostra efetiva no desenvolvimento de uma sociedade, muito pelo contrário, causa mudanças e deixa seus impactos para a sociedade que, no Brasil, já é consideravelmente desigual.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

De acordo com a Constituição Federal, a República Federativa do Brasil é um Estado democrático de direito formado pela junção dos Estados, Municípios e do Distrito Federal. O aparelho de Estado foi constituído pelo Governo Federal para proporcionar funcionalidade ao mesmo e, a partir daí, a administração pública busca o cumprimento dos objetivos governamentais através de órgãos com funcionalidade específica. Desta forma, Meirelles (1999) ressalta:

A administração pública pode ser entendida sob a ótica formal, material e operacional, sendo a primeira concebida pelo conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do governo; a segunda, refere-se ao conjunto de funções necessárias aos serviços públicos, e, por último, trata-se do desempenho perene e sistemático, legal e técnico dos serviços públicos próprios do estado, ou outros que porventura venham a ocorrer em benefício da coletividade.

Perante esta análise, verifica-se que, com o advento dos modernos institutos legais disponibilizados à população como parâmetros de fiscalização dos serviços públicos, a exemplo do princípio da Eficiência que foi introduzido na Constituição Federal, através da Emenda Constitucional n° 20 em 1998, o administrador público tem, em regra geral, que tornar sua administração empreendedora.

Referindo-se ao princípio da eficiência na gestão pública, Meirelles (1999) assim se expressou: “Dever de Eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional”. Assim torna-se relevante lembrar que a faculdade que dispõe ao agente público federal, estadual ou municipal, em sua forma de administrar deverá ser focada na eficiência de seus serviços.

A disseminação de informações de qualidade para os usuários torna-se condição necessária para o exercício de uma gestão pública democrática, antes mesmo de ser eficiente, e também é condição básica para manutenção e

desenvolvimento desta democracia. Neste sentido, é importante observar que as TICs têm a capacidade de contribuir para melhorar a participação das pessoas ou dos cidadãos.

As primeiras transformações são percebidas quando o governo adota a distribuição eletrônica das informações sobre atividades econômicas, políticas e sociais que, devido às tecnologias de informação e telecomunicação, têm quebrado fronteiras e avançado em quase todo o território nacional. Entretanto, este avanço tecnológico é incipiente, uma vez que o foco principal está na prestação de serviços, que neste caso, representa uma via de mão única já que o caminho inverso, da participação do cidadão fornecendo feedback e interagindo como governo, não é estabelecido. Além disso, ainda é necessário, através da tecnologia ou não, que o governo busque a eficiência como um todo, não somente na prestação de serviços, uma vez que o governo é também o representante da democracia do estado de direito e o responsável pela elaboração de políticas públicas (PRATCHETT, 1999).

Os princípios básicos da Administração Pública, citados pela Constituição Federal em seu artigo 37, são obrigatórios para o administrador e conhecidos como regras permanentes, que constituem os fundamentos da ação administrativa para a Administração Pública no Brasil. Alguns autores têm discutido de forma detalhada tais princípios, a saber: Legalidade, Moralidade, Impessoalidade, Publicidade e Eficiência (MEIRELLES, 1999; DI PIETRO, 2003; CUNHA JÚNIOR, 2004).

Deve-se refletir, porém, sobre a realidade vigente no cenário da administração pública brasileira, principalmente no que tange ao princípio da publicidade dos atos e investimentos públicos. Segundo Meirelles (2006), todo ato administrativo deve ser publicado, porque pública é a administração, nesse sentido ele ressalva que apenas é admitido sigilo dos atos administrativos em casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior da administração que deve ser declarado previamente como processo sigiloso.

Aplicando tal discussão ao escopo dos investimentos da administração pública do governo brasileiro na área de Tecnologia da Informação, pode-se observar que mesmo não sendo enquadrados nos itens descritos acima como passíveis de sigilo, ainda são quantitativa e qualitativamente deficientes as informações disponibilizadas pelo governo relativas aos gastos com TI no Brasil (RODRIGUES FILHO, 2005).

Portanto, no Brasil, pouco se sabe sobre o quanto o país está investindo em tecnologia da informação anualmente e quais são os órgãos governamentais que mais investem em TI, haja vista que a estrutura programática do Orçamento da União nem sempre é observada fielmente, o que implica deixar de computar expressivas despesas com tecnologia da informação. Parece não existir, também, nenhuma agência destinada a monitorar ou avaliar os investimentos em TI. É desconhecida qual a política pública orientada para as questões gerenciais de TI.

Ademais, contra a índole dos negócios estatais, os atos e contratos administrativos vêm sendo ocultados dos interessados e do povo em geral, sob falso argumento de que são sigilosos, quando na verdade são públicos e devem ser divulgados e mostrados a qualquer pessoa que deseje conhecer ou obter certidão.

Mesmo com a obscuridade quanto à publicidade e ao detalhamento dos investimentos realizados pelo governo brasileiro, há indícios de que o Brasil seja atualmente, segundo Rodrigues Filho (2005), o maior investidor em tecnologia da Informação entre os países em desenvolvimento. Este fato deve ser analisado criteriosamente, principalmente quanto à legalidade e eficiência, já que o grande volume de investimentos não sendo devidamente divulgados, monitorados e avaliados são passíveis de não cumprimento dos princípios da administração pública.

Em meados dos anos 90, foi lançado pelo governo federal o programa de Qualidade no Serviço Público (PQSP). Este programa premia instituições públicas que possuem qualidade em seus serviços ou produtos. Neste programa, as organizações inscrevem-se e passam por um processo de auditoria. Desde 1991, medidas como essa são promovidas pelo governo federal para o desenvolvimento da administração pública brasileira com o objetivo de transformar as organizações públicas, visando a uma prestação de serviços de qualidade às entidades e aos cidadãos.

## 2.2 O NOVO GERENCIALISMO E OS INVESTIMENTOS EM TI

As regulamentações criadas com o objetivo de tornar a administração pública eficiente e empreendedora chegam ao Brasil durante o governo do presidente



Fernando Henrique Cardoso, no final da década de 90. Nesse período, sob o discurso de eficiência, foi promovida a reforma do estado. Esta reforma, em linhas gerais, tratava de diminuir o tamanho da máquina pública através de privatizações, ficando o estado responsável apenas pelas atividades consideradas essenciais, deixando para a iniciativa privada a operação dos demais setores.

A outra face deste processo de “eficientização” da máquina pública se deu dentro das organizações que permaneceram sob o comando do estado. Estas organizações foram submetidas a reformas administrativas que, como objetivo final, para conseguir a eficiência almejada, trazia para o setor público a mesma filosofia do setor privado. E nesse contexto, os vendedores de tecnologia, os consultores e alguns acadêmicos invadem o setor público com ofertas de soluções tecnológicas cuja “eficiência” não é comprovada nem no setor privado.

Tanto a privatização das empresas, a criação de agências reguladoras e a reorganização das organizações públicas restantes nos moldes do setor privado são características do movimento chamado “New Public Management” (NPM) ou Novo Gerencialismo Público (GRIFFIN; HALPIN, 2005). Este modelo de gestão, surgido na década de 80 na Inglaterra, é uma das características da filosofia neoliberal que prega a privatização, o enxugamento do estado e o aumento da eficiência da “máquina” pública.

Como suporte a este processo de “eficientização”, baseado nos moldes da iniciativa privada, foram feitos grandes investimentos em TI (RODRIGUES FILHO, 2005). Estes investimentos de apoio à eficiência da gestão interna da máquina pública, quando muito, se limita a melhorar a prestação de serviços ao cidadão e a integração com outros órgãos. Contudo, uma melhoria da prestação de serviços aos cidadãos supõe que todos estejam eletronicamente conectados.

Infelizmente, o que se observa no Brasil é uma enorme divisão digital onde menos de 10% da população têm acesso às TI. Com isto, tais investimentos vêm aumentar a lacuna entre os que têm e os que não têm informação. Num cenário desta natureza é muito difícil imaginar que a tecnologia da informação esteja contribuindo para a interação entre os cidadãos e o governo, visto que a participação cidadã é muito limitada.

A seguir, uma tentativa é feita para descrever os principais investimentos em TI no Brasil, os órgãos da administração pública contemplados com maiores investimentos e as principais tecnologias utilizadas. Observa-se que, apesar dos crescentes investimentos em TI realizados pelo governo federal no serviço público, pouco tem sido esclarecido sobre como tais recursos são alocados, e qual a política pública orientada para este propósito. Nos EUA, por exemplo, órgãos como o General Accounting Office (GAO), que corresponde no Brasil ao Tribunal de Contas da União (TCU) e o Office of Technology Assessment (OTA), uma espécie de escritório federal de avaliação de tecnologia, são periodicamente requisitados pelo Congresso americano para desenvolver estudos detalhados sobre os esforços em tecnologia.

Neste sentido, pesquisas em sistemas de informação no setor público do Reino Unido, estimaram que 20% de todos os gastos em tecnologia da informação são perdidos, enquanto mais outros 30 a 40% não acarretam algum benefício líquido (WILLCOCKS, 1994). No caso dos EUA, país que mais gasta com tecnologias da informação, tem sido denunciado que, apesar desta nação ter gasto mais de US\$ 200 bilhões em TI e sistemas afins, nos últimos 12 anos, o governo tem muito pouca evidência de retornos significativos (GAO, 1994).

A Tabela 02 mostra que são expressivos os gastos em tecnologia da informação em quatro ministérios do governo federal: Instituto Nacional de Seguro Social e Ministério do Planejamento Orçamentário e Gestão, Fundo Nacional de Saúde, Fundo de Amparo ao Trabalhador, além do Tribunal Superior Eleitoral. A tabela mostra, ainda, que o Tribunal Superior Eleitoral, nos respectivos anos de eleições, a exemplo de 2002, 2004 e 2006, registram-se gastos bastantes elevados em tecnologias, em relação aos outros anos.

**Tabela 02:** Orçamento da União e participação de gastos em tecnologias da informação – Execução da despesa por unidade orçamentária - (valores em R\$ milhões).

Órgão	2002	2003	2004	2005	2006
Banco Central do Brasil	69.406,02	61.346,20	89.607,75	76.041,27	67.393,26
Fundo de Amparo ao Trabalhador	125.302,58	90.360,39	-	92.392,59	72.060,45
Fundo Nacional de Saúde	126.160,70	97.162,09	62.961,75	123.087,8	117.109,59
Instituto Nacional de Seguro Social	357.203,97	372.696,9	368.231,43	294.948,3	461.592,56
Ministério da Defesa	316.017,44	98.616,75	-	50.080,0	-
Ministério da Fazenda	61.662,697	59.944,46	86.995,68	83.394,8	116.610,01
Ministério da Plan. Orç. e Gestão	111.610,70	71.528,73	85.591,91	109.575,6	90.283,36
Tribunal Superior Eleitoral	169.672,00	-	188.342,65	18.845,54	121.336,86
Outras	1.151.564,30	1.085.336,8	1.176.712,4	1.521.645,	1.517.945,0
<b>Total</b>	<b>2.488.600,4</b>	<b>1.934.992,4</b>	<b>2.058.443,6</b>	<b>2.370.010</b>	<b>2.564.331,1</b>

**Fonte:** Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI)<sup>1</sup> Gerencial Elaboração; Consultoria de Orçamento e Fiscalização Financeira (COFF) / Centro de Informática (CENIN).

Observa-se, assim, que um dos grandes projetos de TI do país está a cargo da Justiça Eleitoral. O sistema de votação eletrônica é bastante conhecido da população brasileira, embora não seja conhecida ainda nenhuma avaliação da relação custo/benefício desse sistema. O que começa a ser questionado, no momento, é a falta de segurança do sistema de votação eletrônica, sendo o temor de alguns representantes de partidos políticos que o processo eleitoral, com esse sistema, possa ser facilmente manipulado de forma fraudalosa. Por sua vez, supõe-se que os investimentos realizados em TI pelo Instituto Nacional de Seguro Social e o Fundo de Amparo ao Trabalhador destinam-se ao desenvolvimento de tecnologias orientadas para o controle da força de trabalho do país.

Considerando a falta de estatísticas relacionadas com os indicadores de saúde da população brasileira em documentos internacionais, observa-se o quanto são pobres as estatísticas brasileiras em relação a muitos países pobres da África e da América Latina. Portanto, como justificar um elevado investimento em TI, se o mesmo não serve, pelo menos, para retratar este quadro ou controlar a eficiência dos recursos financeiros alocados pelo setor?

<sup>1</sup> O SIAFI Gerencial é um Sistema, em ambiente Windows, que utiliza uma linguagem amigável e que supre a Administração Pública de Informações Gerenciais, provenientes do SIAFI Operacional, referentes à Execução Orçamentária, Financeira, Contábil e Patrimonial do Governo Federal.

Apresentam-se, no Quadro 01, abaixo, os maiores projetos e atividades de tecnologia da informação no Brasil. Como se pode verificar, os projetos/atividades que se destacam são denominados sistemas de informatização e de manutenção tecnológica das atividades dos Ministérios que, na verdade, servem apenas de controle ao serviço burocrático do governo.

<b>Justiça Eleitoral – Projeto e atividade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atualização e manutenção do sistema de votação e apuração</li> <li>– Implantação da rede de alta velocidade via satélite para a Justiça Eleitoral</li> <li>– Implantação do sistema de automação de identificação do eleitor</li> </ul>
<b>Ministério da Saúde – Projeto e atividade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rede nacional de informações em transplantes</li> <li>– Sistema nacional de informações em saúde</li> <li>– Serviço de processamento de dados do Sistema Único de Saúde (DATASUS)</li> <li>– Gestão de banco de preços em saúde</li> <li>– Modernização e desenvolvimento de sistemas de informação da Fundação Nacional de Saúde (FUNASA)</li> <li>– Gestão dos acervos informacionais no Sistema Único de Saúde (SUS)</li> </ul>
<b>Ministério da Defesa – Projeto e atividade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Integração dos sistemas de informação relativos ao Mar</li> <li>– Manutenção e suprimento dos sistemas de telemática militar</li> <li>– Sistema de informação para controle da aviação civil</li> <li>– Desenvolvimento do sistema de comando e controle do exército</li> <li>– Desenvolvimento dos sistemas corporativos do exército</li> <li>– Manutenção do sistema de vigilância da Amazônia (SIVAM)</li> <li>– Implantação do sistema de telemática militar</li> </ul>
<b>Ministério da Fazenda - Projeto e atividade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistemas informatizados da secretaria do tesouro nacional</li> <li>– Sistema informatizado da secretaria de acompanhamento econômico</li> <li>– Sistemas informatizados dos conselhos de contribuintes</li> <li>– Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI)</li> <li>– Sistema de Informações Banco Central do Brasil (SISBACEN)</li> <li>– Sistema informatizado da superintendência de seguros privados</li> <li>– Sistema Integrado de Comércio Exterior (SISCOMEX)</li> <li>– Sistemas informatizados da Secretaria da Receita Federal</li> <li>– Sistema informatizado da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional</li> <li>– Serviço de processamento de dados da Guia da Previdência Social (GPS) e da Guia de recolhimento do Fundo de garantia por tempo de serviço e Informações da Previdência Social (GFIP)</li> <li>– Implantação do sistema SIAFI em plataforma gráfica – SIAFI século XXI</li> </ul>
<b>Ministério da Previdência Social – Projetos e atividades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Serviço de processamento de dados de benefícios previdenciários</li> <li>– Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS)</li> <li>– Serviço de processamento de dados de benefícios de legislação especial</li> <li>– Modernização e expansão da capacidade de tecnologia e informação da previdência social</li> <li>– Implantação do Sistema Integrado de Informações Previdenciárias (SIPREV)</li> </ul>

**Fonte:** SIAFI; Gerencial Elaboração; COFF/Centro de Informática (CENIN).

**Quadro 01:** Projetos e atividades em tecnologias da informação - Sistemas informatizados.

Observa-se, mediante as aplicações de recursos financeiros do governo Federal, conforme apresenta a (tabela 02), e correlacionando-a com os projetos e atividades por ministérios, conforme (quadro 01), que estes sistemas, correspondem a instrumentos de ordem de controle por parte do governo. Segundo a revista Veja, em 18 de julho de 2007 com reportagem de Leonardo Coutinho, ocorre um agravamento no SIVAM, sistema vinculado ao Ministério da Defesa, em relação ao seu próprio exercício, e que, segundo este autor, este mesmo sistema vive em pane, trazendo sérios riscos para a aviação e não tem sido capaz de vigiar a Amazônia.

Segundo informações oficiais, o custo de implantação do Projeto SIVAM foi de US\$1,395 bilhão, sendo US\$ 1,285 bilhão destinado a equipamentos e serviços e US\$110 milhões a obras civis. Portanto, trata-se de um projeto financiado pelos seguintes órgãos: Banco do Brasil/Eximbank (EUA – US\$1.022.800 mil); Baytheon Credit Company (EUA – US\$239,2 milhões); Sivam Vendor's Trust (EUA – US\$48 milhões) e Sek/Ekn (Suécia – US\$85 milhões) (SIVAM, 2002).

A avaliação dos grandes projetos de tecnologia da informação no Brasil, na área governamental, é uma necessidade urgente, diante do volume de recursos já alocados no setor. Porém, é preciso compreender que a tecnologia da informação é indispensável à vida das pessoas, organização e sociedade, sendo assim, socialmente construída (RODRIGUES FILHO, 2001), assunto que será focado no tópico a seguir.

### 2.3 FOCOS DE UTILIZAÇÃO DO E-GOV NO BRASIL

Foi com base nos principais focos de utilização de informações eletrônicas, que se criou no Brasil a iniciativa que se conhece como e-gov. Entretanto, o e-gov, por sua abrangência, não se restringe apenas a esta sucinta abordagem. Na visão de Jardim (2005), o e-gov envolve o fornecimento de serviços eletrônicos, a democracia eletrônica e a governança eletrônica. Este pensamento é similar ao expresso por Pratchett (1999), que atribui ao governo o papel de prestador de serviços, mas também enfatiza os papéis de representante da democracia, sendo também responsável pela elaboração de políticas públicas.

O foco exagerado na prestação de serviços, deixando em segundo plano a democracia eletrônica e a governança eletrônica, se deve, em parte, à facilidade de se medir eficiência na prestação de serviços, como exemplo, a emissão de guias e certidões, a declaração de impostos e a consulta às bases de dados de instituições públicas através da Internet usados como meios de prestação de serviços por parte do governo, que são facilmente medidos na sua eficiência e economia de recursos. Os cidadãos de todo o país que disponham de acesso à Internet, podem, facilmente, ter acesso às informações. Entretanto, esse foco na prestação de serviço como função de governo, limita-se a dois aspectos distintos: 1) a prestação de serviços, não é a única função do governo e 2) esta prestação de serviços contribui mais para a eficiência do governo nos seus processos internos do que para o cidadão. Neste caso, ao se criar a possibilidade de emissão de guias e certidões pela Internet, o governo deve considerar que estas mesmas guias e certidões podem e devem ser emitidas em suas unidades físicas locais para os cidadãos, sem acesso aos meios tecnológicos adequados. Assim, de acordo com Fugini; Maggiolini; Pagamici (2005, p. 305):

O governo eletrônico deveria oferecer não somente eficiência (objetivo das empresas privadas), mas também e, sobretudo equidade, ou seja, direitos iguais e oportunidade de participação para todos e realizar na prática a inclusão. A equidade é importante para a justiça social. A esta concerne aquilo que consideramos justo e imparcial na nossa sociedade.

Ao se implantar qualquer iniciativa de e-gov, é necessário avaliar o cidadão como o “dono” do negócio, como o acionista majoritário e não como um cliente. Esta visão de cliente, típica do setor privado, aprisiona o cidadão que se sente submetido aos processos das instituições e incapaz de exigir os seus direitos. Não é possível para a administração pública, traçando um paralelo com o setor privado, “descartar” clientes não-lucrativos. São estes, sobretudo, clientes, os que mais dependem do estado (os idosos, os analfabetos, os deficientes, etc.), e para eles deve ser disponibilizada a mesma oferta de serviços.

## 2.4 PAPÉIS DO GOVERNO E DA DEMOCRACIA

Percebe-se, a partir dos papéis da democracia e do governo, a importância de prestar, com presteza, ao cidadão, a garantia não só de saúde, segurança e educação, mas a transparência de todos os atos administrativos do governo, inclusive, envolvendo o cidadão nas tomadas de decisões. Entretanto, estudos sobre as aplicações de tecnologias no setor público envolvendo a participação, no sentido de interação, da cidadania com seu governo local tem sido pouco percebido, o que demonstra uma pauta de discussão sempre renovada entre administração pública e a sociedade.

Segundo Pratchett (1999), os estudos em tecnologias com aplicações no setor público tornam-se de suma importância na modelagem e estruturação no processo decisório, bem como, as implicações para as instituições e organizações da administração pública. É nesse sentido que também se faz necessário entender as relações entre governo e governança, que são duas realidades: Primeiramente, a de um governo, que significa um conjunto de instituições e organizações com seus representantes democraticamente eleitos. Por sua vez, a governança significa as implementações e desenvolvimento de políticas públicas realizáveis através das organizações (públicas *versus* privadas) ligadas ao governo, beneficiando a comunidade.

Para tanto, entra em cena a democracia, com seus direitos e deveres atribuídos aos papéis que um governo deve exercer e que concentram-se em três margens. O governo como representante da democracia local, a elaboração de políticas públicas, e por fim, o governo como provedor de serviços. A partir daí, a tecnologia pode servir como instrumento de interação da comunidade com o governo, através destes papéis, por conta da necessidade de uma instituição democrática desempenhar um papel junto aos cidadãos, construindo um ganho de capital social, obtido pela conscientização e participação das pessoas.

A função do governo está em promover políticas públicas locais, resultantes de fóruns de resolução de conflitos sociais e econômicos, na promoção e busca de parcerias que busquem favorecer o desenvolvimento local, e a preservação do ambiente, bem como a participação social no desencadear da sociedade.

O governo ainda é o maior provedor de serviços e é o que domina as estruturas do governo, atraindo sempre a atenção de políticos. Mesmo sendo considerada por muitas autoridades a função primária, a prestação de serviço não pode ser vista como um fim por si só.

Um importante aspecto de significado de uso civil da *Internet* é que representantes da administração pública local interagem abertamente com os indivíduos da *Internet*. Um possível primeiro passo nesta direção, seria reuniões mensais entre os residentes e os gerentes das cidades, com relatos prestados na *Internet*. Os cidadãos poderiam enviar perguntas via *Internet* antes das reuniões. Este experimento combinaria comunicação *online* e *offline* e poderia, inclusive, desenvolver um novo gênero de discussão dando às pessoas a oportunidade de tomar posição nas questões públicas, e permitindo mais interação entre tomadores de decisão e o cidadão. Veja um exemplo no quadro abaixo:

<b>Gênero Embrionário</b>	<b>Objetivo do ponto de vista do cidadão</b>
Questões para os tomadores de decisão	Pegar respostas das pessoas em poder e agentes em posição de responsabilidades.
Monitoramento à iniciativa do cidadão	Apressar o tratamento para com a iniciativa do cidadão.
Monitoramento da participação do cidadão	Obtenção de informação da perspectiva básica de planejamento e processo preparatório próximo ao cidadão.
Avaliação do cidadão	Pôr em uso o plano de projeto de residentes locais no seu próprio meio-ambiente.
Visualização cívica	Oferecer uma perspectiva local na cidade para pôr a imaginação e expectativa dos residentes locais para o melhor uso possível no planejamento urbano.
Conselho para o cidadão	Providenciar informação e aconselhamento com direito à participação para adquirir respostas as suas perguntas.
Arenas para interação pública	Facilitar o debate público entre os residentes locais e os tomadores de opinião.

**Fonte:** Traduzido e adaptado. Manse Fórum: Um experimento local com mediação da *web* civil pública. Seija Ridell

**Quadro 02:** Manse Fórum: Um experimento local com mediação da *web* civil pública.



## 2.5 FRÁGIL CONTROLE SOBRE O PODER BUROCRÁTICO

Segundo Weber (1979:269), "... a burocracia é a estrutura administrativa de que se serve o tipo mais puro de dominação racional-legal". A burocracia vista por este prisma, constitui-se num tipo de poder derivado principalmente da concentração da informação e da capacidade organizacional, dado o saber especial que possui. A perspectiva weberiana está inserida no campo liberal, que por seu turno preocupava-se menos com a questão da eficiência operacional do que com a expansão do poder burocrático e com as implicações de tal expansão aos valores liberais fundamentais. Para Weber a solução desse problema estaria em disposições que assegurassem o controle da burocracia a partir de cima, através de elites não-burocráticas, ou seja, dos que pudessem lhe contrapor. Um dos pilares dessa idéia era o de se erigir um poder que a contrabalançasse, o que significa a preocupação liberal característica de limitar o poder, criando um equilíbrio de forças com vistas à defesa das liberdades individuais (BEETHAM, 1988).

A preocupação com a limitação do poder não é nova na teoria política, pois desde Maquiavel a reserva quanto à solidariedade entre os homens encontra-se em diversas correntes de pensamento, culminando naquilo que o federalista James Madison denominou de *checks and balance* para controlar os homens detentores do poder do Estado. Se de um lado, caberia controlar o cidadão comum, através das autoridades e dos mecanismos estatais, de outro, as autoridades igualmente deveriam ser controladas, também, por outros poderes. Mas foi no debate constitucional sobre a nascente república norte-americana que Madison sintetiza o sentimento de que não seria mais possível a existência da *virtu* republicana convivendo com o jogo bruto do comércio num mundo em que o liberalismo estava em franca ascensão, o que faria com que essa *virtu* devesse estar nas instituições e no seu particular arranjo (POCOCK, 1975).

### 2.5.1 As políticas públicas e o governo eletrônico

O uso da TI pelas administrações públicas existe desde a década de 1960. Porém, esta tecnologia era usada de uma forma muito limitada conceitualmente. A

informática era uma atividade separada dentro de uma repartição, ao alcance apenas de peritos; por isso, o uso de computadores - primeiro os de grande porte, e depois, a partir da década de 80, dos PCs - tiveram um impacto limitado na arquitetura administrativa dos Estados. Ademais, foram introduzidos de maneira a reforçar as estruturas e os sistemas de poder existentes, caso o burocrático. A revolução associada à TI no começo da década de 1990, mudou essa realidade. Apenas quando se desenvolveram as redes de computadores conectados entre si, e com capacidade de distribuir, compartilhar e gerar informações em tempo real, pôde-se falar de um potencial para importantes transformações nas administrações públicas, em vista da implementação, por Estados e unidades sub-nacionais, de políticas visando ao uso de sistemas informacionais com diversos objetivos e de modo integrado, tais como os de monitorar as transações dentro do Estado, apoiar as tarefas de controle, de arrecadação tributária, de tomada de decisões e de planejamento e para uma tentativa de prestação de serviços ao cidadão com mais eficiência, entre outras inúmeras funções.

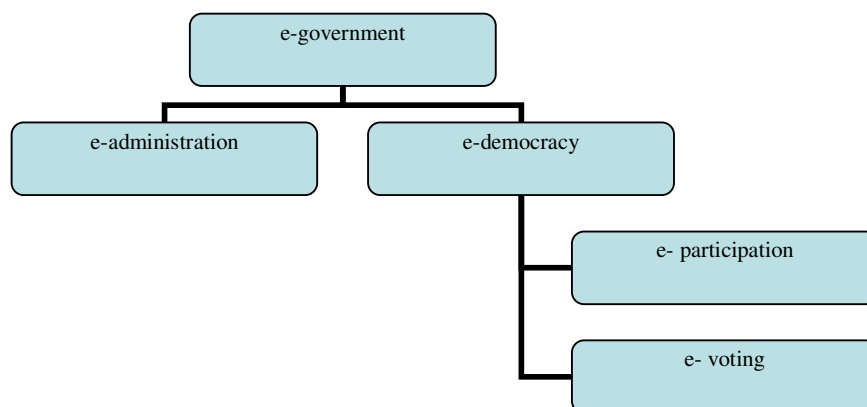
À medida que a TI se expandia dentro dos governos, principalmente a partir de 1995, com a rápida evolução tecnológica associada à *Internet*, muitos autores nas áreas de Economia, Administração Pública e Ciência Política, começaram a desenvolver trabalhos tentando entender esse novo fenômeno, embora de diferente perspectivas, e denominaram esse conjunto de atividades que realizavam os órgãos do Estado através das modernas tecnologias, de Governo Eletrônico. Neste sentido, conceitualmente, o Governo Eletrônico não significaria então apenas a existência e instalação maciça de computadores nas dependências do Estado, mas a tentativa de efetivação, através da tecnologia, de uma relação mais direta, transparente e participativa entre as instituições estatais e o cidadão.

Ante esta explicação, pode-se considerar três dimensões do Governo Eletrônico:

- a) A prestação de serviço ao cidadão (e-administração);
- b) O fomento a extensão dos processos democráticos (e-democracia);
- c) A dinamização dos processos internos e de elaboração de políticas públicas (e-governança).

## 2.5.2 Democracia e cidadania eletrônica

Um declínio na participação cívica tradicional, documentada por aqueles como Putman (2000), pode ter sua contrapartida no aumento da tecnologia participatória como a *Internet*. Inicialmente a democracia eletrônica era o foco principal da maioria dos governos, para aprimorar seus relacionamentos com o cidadão, contando com o crescimento da demanda e uma melhor acessibilidade e transparência da administração pública, melhor participação dos cidadãos na tomada de decisão democrática através da *Internet*, pelo aumento da interatividade entre os governos e os cidadãos. Ulrich (2004), propõe um modelo para o *design* e execução da iniciativa da democracia eletrônica, que repousa sob três pilares: consulta eletrônica, participação eletrônica e voto eletrônico. Juntos estes três elementos habilitam o cidadão a executar seus direitos democráticos, pela permissão de sua expressão, opinião e preocupação sobre políticas, e ter uma parte ativa no *design* de novos planos de ação. Através de extensão e freqüente inclusão da voz pública, os governos podem melhorar a democracia e promover uma melhor reputação de suas instituições. O resultado é uma maior transparência por parte do governo. As consultas *online* e o mecanismo *feedback* são os dois instrumentos principais para incorporar a experiência e opinião dos cidadãos, consumidores, e negócios no plano de ação e tomada de decisão para aprimorar a democracia e os resultados políticos. Veja-se a figura abaixo:



**Fonte:** Traduzido e adaptado. *Politik-Digital.de*

**Figura 01:** A governança eletrônica e a participação eletrônica.

A participação do cidadão é então um dos atributos básicos de primeira ordem do governo, e ao mesmo tempo tem se tornado uma tendência através de todas as administrações que têm uma visão consistente de futuro. Isso tem se tornado um instrumento fundamental nas atividades dos países; estado, município, companhias e instituições que têm de seguir o caminho e-gov futuro. A cidadania eletrônica é algo, que em muitos casos, dará um nível maior de complexidade à participação do cidadão. A cidadania eletrônica tem um *spectrum* muito amplo, contudo, se tem definido a mesma como um ambiente em que os cidadãos, administradores e acionistas compartilhem de troca de informações, para adquirir participação nas decisões, ações e funções do governo, através da *Internet* e das novas tecnologias (GUERREIRO, 2002).

A cidadania digital pode ser entendida como a relação entre os desejos e as necessidades individuais, e o acesso à oportunidade e potenciais tecnológicos desenvolvidos na sociedade de informação, buscando a melhoria da qualidade de vida e o sentimento de pertencimento social nos espaços real e virtual.

## 2.6 ADMINISTRAÇÃO, GOVERNO E GOVERNANÇA ELETRÔNICA

Baseado no conteúdo dos dois itens anteriores, no tocante aos papéis do governo e da democracia e o frágil controle sobre o poder burocrático, e dando continuidade à temática em apreço, é que supõe-se, a falta de interação do governo com a sociedade, a partir de tecnologias de comunicação, pois um grupo de pesquisadores em Vandoeuvre, França, notificaram que não há estudo que preencha os critérios abaixo:

- Um estudo modelando a interação do governo com o cidadão;
- um completo estudo levando em conta o impacto dos *Information and Communication Technology* (ICT);
- um estudo corrente;
- um estudo que possa ser usado em gerenciamento público;
- um estudo que possa ser aplicado ao contexto francês e um estudo aplicado ao nível local.

Pois bem, provém um modelo de três tipos de gerenciamento no relacionamento com o cidadão:

- **Administração eletrônica**

A cidade trabalha com seus representantes de setor. Cada representante está responsável por coletar informações e reivindicar dos habitantes do setor. Isso geralmente é feito através de um documento específico para ser preenchido. Esse documento é transmitido para órgãos públicos da cidade, onde a administração o processa. Em Vandoeuvre é dado um cartão aos representantes que os torna aptos a identificar e completar o documento *online*. Eles podem acompanhar a evolução de cada reivindicação através deste processo. Os empregados terão toda informação à disposição e pode focalizar na fase da análise. Os oficiais escolhidos usarão essa informação como indicadores da vida local corrente, e usarão isso para elaborar mais decisões apropriadas. Neste modelo que se chama de administração eletrônica, o cidadão é considerado um consumidor de direitos, reclamando por serviços públicos eficientes e pessoais.

- **Governo eletrônico**

A cidade gostaria de consultar regularmente um painel de cidadão em diferentes matérias relacionadas à vida da comunidade local. Isso aumentaria a consciência das necessidades e desejos dos habitantes e tornaria disponível, oficiais locais para desenvolver planos de ações apropriadas. Aos membros do painel seria dado um cartão, com o qual, eles podem ser consultados anonimamente via *Internet*. Se o projeto proceder ele estaria sendo expandido a toda população da cidade. A cidade prevê um sistema de consulta regular e geral (como o sistema de voto na suíça). Este tipo de gerenciamento a que se chamamos de e-gov, reflete a visão de um cidadão relativamente passivo. Isso limita a capacidade do cidadão de propor solução e iniciativas numa democracia técnica (BARTHE, CALLON; LASCOURMES, 2001).

- **Governança eletrônica**

A cidade trabalha em colaboração com a associação “*Place Public*” que tem desenvolvido um *website* das cidades. Essa *website* é um lugar de discussão e debate para todos os habitantes da cidade. Ele é independente do *site* oficial da cidade. O comitê editorial é composto por representante local, associação e cidadão. Este *website* pode ser utilizado para ajudar as proposições dos cidadãos e iniciativas que estão para emergir. Se um assunto ou um projeto gera muito interesse na comunidade, ele pode ser submetido à consulta pública. A cidade pode entrar num movimento dinâmico, em que a governança eletrônica, alimentaria o governo eletrônico, onde os planos de ação seriam avaliados graças aos indicadores desenvolvidos pela administração eletrônica. Neste modo que se chama de governança eletrônica, a cidade é considerada um agente ativo da democracia local, ou seja, participativa. A diferença entre o governo e governança é importante porque na governança enfatizam-se decisões a serem tomadas, e no governo, a maneira em que essas decisões são levadas (MARCHE; MS NIVEN, 2003).

O quadro abaixo mostra os quatro tipos de gerenciamento no relacionamento com o cidadão no uso dos ICTs baseado nas discussões acima:

	<b>Administração Eletrônica</b>	<b>Governo Eletrônico</b>	<b>Governança Eletrônica</b>	<b>Cidade aprendiz</b>
<b>Princípio Republicano Francês</b>	Governo para o povo	Governo do povo	Governo pelo povo	Governo de acordo com as pessoas
<b>Componentes da cidadania</b>	direitos	deveres	participação	Valores morais
<b>Papel dado ao cidadão</b>	consumidor	Agente passivo	Agente ativo	Definição de regras a seguir
<b>Lógica prioritária</b>	Melhorar a satisfação do cidadão apresentando um plano de ação	Melhorar a chance de um plano de ação de êxito	Encorajar a deliberação, participação e desenvolver a democracia local	Aprender como aprender. Decidir de acordo com critérios determinados
<b>O papel do local eleito</b>	Regulamentar melhorando as performances administrativas	Entender a opinião do cidadão utilizando a consulta	Proteger a livre expressão, regulamentando a infra-estrutura	Ser criado

**Fonte:** Traduzido e adaptado. Michel H (2005) *Electronic Journal of e-government* Volume 3.

**Quadro 03:** Os quatro tipos de gerenciamento no relacionamento com o cidadão

Segundo Symonds (2000), o desenvolvimento do governo eletrônico passa normalmente por quatro estágios, a saber:

#### **a) Publicação**

Consiste na criação de *sites* na *Internet* para disseminação de informação sobre os diversos órgãos de governo. Eventualmente os *sites* dos órgãos são reunidos num endereço único da *Internet*, chamado portal, servindo este apenas, como uma espécie de catálogo de endereços eletrônicos;

#### **b) Interação**

Neste estágio, os *sites* dos órgãos passam a receber dados e informações por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos, podendo também enviá-los, tornando a comunicação uma via de mão dupla. São exemplos de interação: a mudança de endereço de um contribuinte; o envio de sua declaração de imposto de renda; um envio de uma reclamação para uma ouvidoria; o cadastramento de uma firma no sistema de compra; a transferência de dados de uma unidade hospitalar de periferia para o arquivo de atendimento regional, etc.;

#### **c) Transação**

Neste estágio as transações se tornam mais complexas, permitindo a troca de valores quantificáveis, além das informações existentes no segundo estágio. São exemplos de transação: o pagamento de contas e impostos; a realização de matrículas na rede pública; a marcação de consultas nas unidades médicas; a compra de matérias diretamente aos fornecedores; os cursos de educação à distância; etc. Serviços anteriormente prestados por funcionários atrás de balcões agora são realizados usando uma plataforma de rede e uma *interface* direta com o cidadão ou empresa;

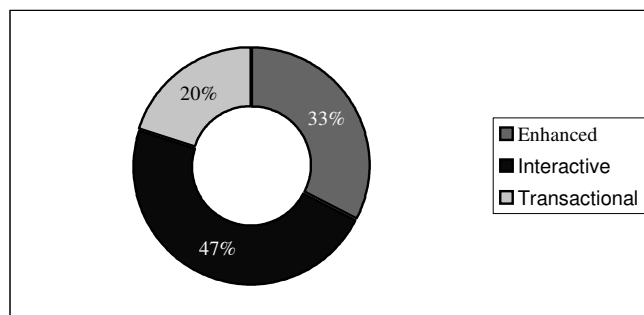
#### **d) Portal**

Neste estágio é desenvolvido um portal de convergência de todos os serviços prestados pelo governo, por funções ou temas, não mais como um catálogo que leva ao endereço eletrônico dos órgãos governamentais. Para o cidadão ou contribuinte fica transparente em qual(ais) órgão(s) sua transação esta ocorrendo. O que acontece por trás da *interface* eletrônica não lhe interessa. Para que isso possa se tornar possível, faz-se necessário, entretanto, uma verdadeira revolução nos bastidores, pois muitos dos serviços exigirão uma intensa colaboração e troca entre órgãos governamentais que participarão do processo, provavelmente através de uma *Intranet* segura, que integre a todos. Neste estágio não existe apenas uma automação de atividades e racionalização de procedimentos, mas transformações radicais nos processos de trabalho, demandando uma verdadeira reforma administrativa, apoiada num intenso programa de treinamento e reciclagem de todos os funcionários públicos.

Esta definição consagrada por Symonds numa série de artigos publicados no *The Economist*, serve hoje, para definir o grau de desenvolvimento dos sítios governamentais.

Segundo o relatório das Nações Unidas, o Brasil encontra-se, juntamente com outros 16 países no estágio transacional. Porém, ao aprofundar a análise para as esferas estaduais e municipais concomitantemente, Ruediger (2003) mostrou que há divergência quando se amplia o foco de análise para os demais níveis da administração pública nacional. Tem-se assim que, 47% dos portais observados, encontram-se ainda no estágio de interatividade, enquanto apenas 20% são enquadrados no estágio transacional, e os outros 33% estão abaixo do interativo, no informacional avançado, como mostra o gráfico abaixo.





Fonte: Ruediger (2003)

Figura 02: Principais categorias de estudo.

Tal análise leva em consideração critérios como: relevância (presença no *site*, de setores críticos como: educação, saúde, emprego/trabalho, bem-estar, serviços sociais, financeiros e segurança); usabilidade e navegação (facilidade cognitiva, organização e localização); conteúdo (informações sobre a instituição, *links*, etc.), e inovação (características de comunicação ou de serviços efetivamente pioneiros). Percebe-se com isso, que é necessário ampliar-se o foco de análise para uma abordagem mais qualitativa que responda com profundidade as questões levantadas pela situação atual do estágio de desenvolvimento do e-gov no Brasil. Só assim será efetivado um diagnóstico que reflita os interesses políticos e de poder no cenário atual, da governança eletrônica do estado brasileiro, conforme vê-se no quadro abaixo:

Situação	Descrição
<b>Emergente</b> ( <i>Emerging</i> )	Presença na <i>web</i> com informações básicas, limitadas e estáticas.
<b>Informacional avançado</b> ( <i>Enhanced</i> )	Fornecimento dinâmico de informações, usando meios como georeferenciamento de dados, animação por meio de imagens, entre outros aspectos.
<b>Interativo</b> ( <i>Interactive</i> )	Possibilidade de interação, mediante a qual os usuários podem obter formulários, certidões e outros instrumentos administrativos.
<b>Transacional</b> ( <i>Transactional</i> )	Usuários podem pagar serviços e taxas, ou conduzir transações financeiras <i>online</i> , com interação com o sistema bancário.
<b>Virtual/Totalmente Integrado</b> ( <i>Seamless</i> )	Total integração dos serviços de <i>e-government</i> por meio de uma “agência virtual”, sem fronteiras entre organismos governamentais.

Fonte: Union Nations – Nações Unidas / American Society for Public Administration – Sociedade Americana para a Adminis (UM/ASPA).

Quadro 04: Estágios do serviço de e-government.

Na avaliação de Marconi; Jardim (2003), os anos de 2001 e 2002 foram decisivos para a administração pública federal no tocante à indicação de pontos fundamentais relacionados com o governo eletrônico. Para estes autores são os seguintes os pontos que devem ser considerados nesta área de estudo:

- Do ponto de vista teórico, constata-se uma frágil densidade conceitual em torno do e-gov, revelada não só na literatura sobre o tema na Ciência da Informação como nos programas governamentais a respeito no Brasil e em outros países;
- Observa-se uma institucionalização crescente do Programa e-gov do Governo Federal. Nesse ponto cabe ressaltar dois aspectos importantes da institucionalização. Em primeiro lugar uma institucionalização do pensamento de que a TI é solução para os problemas das organizações. Em segundo lugar, a crença que a prestação de serviços é o e-gov. Como já foi citado, considerar apenas a prestação de serviços como base de um e-gov é promover a exclusão;
- As ações do Governo Federal em relação à implantação do e-gov mostram-se mais evidentes em relação às suas metas;
- A infra-estrutura informacional da administração federal, disponibilizada na *Internet*, apesar dos avanços nos últimos quatro anos, ainda mostra-se insuficiente no que se refere às condições de acesso à informação e serviços governamentais e à ampliação da qualidade desses serviços, de modo a garantir maiores oportunidades de participação social no processo democrático;
- Finalmente, a observação sobre as ações desenvolvidas nos últimos dois anos sugere que a sociedade encontrava-se ausente na arquitetura da dimensão político-organizacional do e-gov.

Portanto, o que se observa na literatura nacional é que o governo eletrônico encontra-se mais ou menos estruturado para atender as necessidades da burocracia estatal, porém deixa muito a desejar no tocante aos serviços prestados à população. A literatura internacional também demonstra que a chamada sociedade da

informação faz mais uso do usuário do que propriamente oferecer serviços de qualidade à sociedade.

Com relação aos aspectos gerenciais do e-gov, Rodrigues Filho; Gomes (2002), apontam alguns elementos que devem ser cuidadosamente considerados no Brasil para um modelo de política nacional dos grandes projetos de TI, quais sejam: gestão de investimento; gestão da informação; arquitetura de tecnologia da informação; ambiente de desenvolvimento de sistemas; segurança da informação; acesso à informação.

Ademais, num país como o Brasil, caracterizado por uma acentuada desigualdade sócio-econômica, não se pode encarar o e-gov sem considerar o chamado déficit digital. Portanto, a questão do chamado “*digital divide*”, ou seja, a divisão entre os que têm e os que não têm informação deve ser considerada, mas este tipo de questão não é abordada do ponto de vista da literatura dominante, que aponta como solução da lacuna entre os que têm e os que não têm informação, mais acesso às tecnologias. Este enfoque é prejudicial, e só privilegia a indústria de TI e as grandes corporações; já que a maioria dos desconectados sempre continuarão sem informação. Assim sendo, a discrepância na inclusão de uma minoria conectada e uma maioria desconectada deve ser considerada nos programas de implementação de e-govs.

Para isto, Pinto (2000) visualiza a ordem sócio-econômica como um dos pré-requisitos de caráter obstaculante ao objetivo maior do e-gov como serviço oferecido ao cidadão.

Portanto, com as grandes desigualdades no âmbito do e-gov é necessário priorizar ações em busca de estudos, no sentido de se verificar até que ponto os serviços eletrônicos estão favorecendo a democratização das ações públicas e a participação popular. Neste sentido Frey (2003), afirma que:

As TICs apresentam um potencial promissor para promover redes eletrônicas no espaço urbano, assegurar uma maior interatividade entre os atores locais e, finalmente, transformar a gestão pública em benefício da transparência administrativa, da ampliação da participação pública e do fortalecimento da democracia local.

Perante as informações expostas, percebe-se que um dos maiores desafios para os governos municipais, estaduais e federal é comprometer-se realmente com valores cidadãos, que vão além de idéias consumistas. Desse modo, os governos deveriam passar a garantir integralmente a utilização gratuita das tecnologias digitais, tornando-as disponíveis para, a partir de então, contribuir com a democracia eletrônica e com a interação do cidadão com o governo, o que caracterizaria um governo eletrônico e interativo (i-gov), nesse contexto mais comprometido com a participação popular.

Nesta direção, Lenk; Traunmuller (2001), apontam duas perspectivas, sendo que uma delas prioriza o cidadão e visa a oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte. Entre as principais linhas do e-gov, o estímulo ao acesso à *Internet*, com ênfase nos pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias, vislumbram sempre a participação da sociedade.

## 2.7 PORTAIS E LOCALIDADES

O Brasil é um país com mais de cinco mil (5.000) municípios e uma população com aproximadamente duzentos (200) milhões de habitantes. A Constituição Brasileira reconhece que todos estes municípios têm sua própria responsabilidade constitucional no desenvolvimento e na execução de políticas. Devido à autonomia municipal, uma proporção grande de todos os serviços públicos é entregue ao nível municipal. Conseqüentemente, ao pensar nas políticas nacionais a respeito do governo eletrônico e da prestação de serviços eletrônicos no Brasil, esta estrutura tem que ser considerada.

Nos últimos anos, a penetração da *Internet* aumentou substancialmente na administração pública, mas menos de cinquenta por cento (50%) de todos os municípios têm um *Home Page*. Em 2004, por exemplo, em somente 38.9% de todos os municípios tinham uma página na *Internet*; em 2006, esse índice aumentou para 48.1% (tabela 03). Embora o investimento no governo federal seja elevado, o e-gov no nível municipal de governo está em seu início. Isto é completamente diferente de um país desenvolvido como a Finlândia, onde poucos municípios não têm seus próprios *Web sites* (RIDEELL, 2002).

Por outro lado, percebe-se, nos municípios com população de 100 a 500 mil habitantes a existência dos *Web sites*, em praticamente 90% deles. Isto pode explicar como o tamanho da população pode influenciar a distribuição de TICs. Apesar do aumento no número de municípios com *Web sites*, existem desigualdades regionais enormes. A maioria dos municípios sem *Web sites* está situada na região norte (74%), quando na região sul, somente 34% deles não têm *Web sites*.

A ausência da interatividade é a característica básica da maioria dos *Web sites* no Brasil (Tabela 03). Pode-se ver que a maioria das páginas municipais na *Internet* oferece apenas alguma informação aos cidadãos, mas pouca interação. Os *Web sites* dos governos municipais, foram desenvolvidos, basicamente focados numa estratégia tecnológica e de marketing. Mesmo no mundo desenvolvido, os *Web sites* são limitados nos termos da interatividade e da transação. Em um estudo de quase 300 *Web sites* do governo local dos EUA, Hale; Musso; Weare (1999), observaram que enquanto o volume e a disponibilidade de materiais administrativos aumentaram, não houve nenhuma mudança no relacionamento de governo local com os cidadãos. Para uma outra referência internacional, na Finlândia, Ridell (2002), descobriu que é muito raro os "*Web sites* apresentarem características de participação, permitindo a troca e a interação pública entre residentes locais e responsáveis pelas decisões".

Um exame feito pela Sociedade dos Gerentes da Tecnologia de Informação, levou Socitm (2003) a concluir, que de todas as 467 autoridades locais no Reino Unido, participantes da pesquisa, apenas 2% (10 locais) alcançaram o *status* transacional, e menos do que isso em 2001 (1% - 4 locais). Similarmente, a tabela 03 mostra o quanto é baixa a porcentagem de sites transacionais em governos municipais do Brasil (3% - 181 em 2006).

**Tabela 03:** Municípios brasileiros, total com página na *Internet*, por situação, por localidade, e classificação e serviços disponíveis, de acordo com o tamanho da população – 2006.

População de municípios	Municípios								
	Total	Página na <i>Internet</i>							
		Total (1)	Situação		Localidades		Classificação		
			Ativa	Em manutenção ou reestruturação	Site de terceiros	Com nome de domínio	Informativo	Interativo	Transacional
<b>Brasil</b>	<b>5 564</b>	<b>2 674</b>	<b>2 353</b>	<b>321</b>	<b>287</b>	<b>2 385</b>	<b>1 838</b>	<b>653</b>	<b>181</b>
Up to 5,000	1 371	508	436	72	90	418	424	71	13
De 5,001 a 10,000	1 290	475	425	50	86	389	384	74	17
De 10,001 a 20,000	1 292	590	518	72	63	526	433	137	19
De 20,001 a 50,000	1 033	604	523	81	34	569	393	181	29
De 50,001 a 100,000	311	247	216	31	11	236	129	83	35
De 100,001 a 500,000	231	214	200	14	3	211	69	94	51
Over 500,000	36	36	35	1	-	36	6	13	17

**Fonte:** Pesquisa/*Internet*

Discute-se que as tecnologias introduzidas pelos governos locais para seus cidadãos oferecem serviços numa situação onde os municípios se transformam em uma unidade do lucro e em um ambiente cada vez mais orientado ao mercado (RIDELL, 2002). Neste caso, os residentes locais são vistos como clientes em uma estrutura que parece ser ditada pelas condições da economia de mercado.

Infelizmente, a maioria dos projetos em TIC's são raramente baseados nas necessidades e nos interesses diários das comunidades. Conseqüentemente, a finalidade da maioria dos *Web sites* e portais não retratam a experiência vivida das comunidades, mas tornam os cidadãos em clientes ou em consumidores, não participantes do processo político. Os interesses tecnológicos e de *marketing* nos desenvolvimento dos *Web sites* e portais tentam criar um espaço comodificado de consumo para cidadãos passivos que se sentem satisfeitos apenas em pressionar um botão para comprar, registrar sua opinião, ou seu voto (AURIGI; GRAHAM, 1998; CALABRESE; BORCHERT, 1996).

Os portais ou os *Web sites* estão em desenvolvimento em muitos municípios do Brasil, especialmente em cidades grandes. Como no mundo desenvolvido, os portais, no Brasil, são elementos da iniciativa do e-gov, com reivindicações de que o acesso do cidadão aos serviços e às transações sejam melhorados em todos os níveis do governo - central, regional e local. Os portais parecem ser uma

impressionante tecnologia para as grandes corporações. Entretanto, na administração pública, há algumas barreiras que podem impor algumas limitações às iniciativas do e-gov.

Esta tecnologia é muito baseada no modelo do consumidor. Entretanto, a nova geração de portais traz a combinação de CRM (Gerência do Relacionamento do Cliente) com a tecnologia dos portais, que tipicamente são formatados para enriquecer a experiência do cliente e proporcionar o maior controle possível sobre o que se pode ver e fazer. Em resumo, comenta-se que as aplicações relacionadas ao modelo do Governo-a-Cidadão (G2C), assemelham-se ao modelo de sistemas da gerência do Cliente-Relacionamento (CRM) (BARZELAI-NAHON; SCHOLL, 2007).

Sob uma perspectiva mais crítica, a posição cultural dos portais é alinhada firmemente dentro de um imperativo econômico. Neste caso, fazem parte do mundo digital, ligando-se a uma submissão e a uma investigação comercialmente direcionada, porque a lógica dos espaços *online* tem o potencial de destruir o discurso democrático ao equiparar cidadãos com consumidores (LUKE, 2004).

Conseqüentemente, a cidadania está igualada com o consumismo e o conceito do cidadão eletrônico e/ou do cidadão digital que é construído dentro do discurso do consumerismo (COULDRY, 2004; GANDY, 2002; LUKE, 2005). Desse modo, ao igualar o cidadão com o consumidor, o cidadão eletrônico transformou-se em um elemento chave das concepções de democracia digital. Para Luke (2005), quando o cidadão digital ou o cidadão eletrônico são reduzidos a um consumidor digital as esferas públicas estão substituídas por esferas comerciais, enquanto a substância da democracia crítica é esvaziada e substituída por uma democracia dos bens, dos estilos de vida do consumidor, dos *shopping centers* e da expansão crescente da cultura e da política das corporações em todo o mundo.

Discute-se que o e-gov está enraizado na agenda da modernização e, com isso, envolve mudanças para cidadania. Infelizmente, em países em desenvolvimento, as TICs são introduzidas sem trazer mudanças organizacionais visíveis. No que diz respeito aos portais, comenta-se que muitas autoridades locais, sendo pressionadas pelo tempo e por fundos limitados, projetam seus portais em torno de uma estrutura de organização existente. Conseqüentemente, o resultado final é um portal que espelha a estrutura departamental, em que os serviços são

arranjados, de acordo com esta estrutura (DIMITRIOS, 2003/2004). O uso adequado de TICs requer uma organização adequada.

Quando a arquitetura do portal é baseada numa estrutura organizacional existente e não nas necessidades do cidadão, a burocracia eletrônica do e-gov realçará sempre os problemas criados pelas organizações burocráticas.

O Art.18 da Constituição colocou o município como dimensão básica, funcionando como uma terceira esfera de autonomia administrativa vertical, alterando a tradição dual do federalismo brasileiro.

Em função destas novas atribuições do município, a população, agora mais próxima das decisões Administrativas, Financeiras, Políticas e Legislativa em relação a outras esferas do Poder, exige cada vez mais transparência nas ações e no planejamento da gestão pública. Portanto, a participação e a interação do cidadão com a gestão, não pode fluir com transparência, se as suas reivindicações não forem ouvidas e atendidas.

A implementação do governo eletrônico deve ser cuidadosa. Pois, ao invés de benefícios ao cidadão, muitas iniciativas criam apenas mais entraves burocráticos, o que se pode chamar de burocracia eletrônica (CAMPOS, 2002).

Em sua tese de doutorado, Rech Filho (2004) ressalta que existe uma disparidade de qualidade de serviços no e-gov. Serviços como: Imposto Sobre Circulação de Mercadorias (ICMS) e Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA), são os maiores exemplos de serviços de interesse do estado. A mesma atenção não é dada para serviços como educação, saúde, segurança pública, etc.

No Brasil, ocorrem diversos problemas decorrentes da utilização de serviços *online*, dentre eles está a exclusão digital. Logo, somente uma parte minoritária da população terá acesso aos serviços do governo. O esforço necessário para evitar a burocracia eletrônica não depende apenas da criação de um Portal na *Web*.

A utilização de tecnologia da informação no serviço público tem sido teoricamente utilizada para proporcionar participação e interação entre o gestor público e o cidadão. Mas, na prática, este instrumento não tem favorecido o envolvimento do cidadão com a gestão pública. Estes novos instrumentos, bem como, procedimentos e/ou formas de ação, são apontados como critérios



implantados no serviço público, não com a finalidade de interação, mas de enfrentamento aos impactos ambientais, sociais, políticos e econômicos.

Estes impactos, segundo Rezende (2003), têm levantado diversas discussões que envolvem a governança e a democracia na gestão urbana dentro da Sociedade da Informação, e que, conseqüentemente, envolve a avaliação do uso das TICs como auxílio para o gestor público.

Para Rho (2007), nesta Era da Informação, o que ocorre de fato, é um enquadramento da participação cidadã digital na gestão local. E, ainda, este enquadramento está subdividido em estágios relacionados à democracia deliberativa digital. Ou seja, por parte do governo local, em contrapartida à cidadania, existe a disposição de fornecer informações. Contudo, as consultas e comunicações, bem como a participação cidadã e a deliberação pública, tornam-se estágios distantes da realidade atual sobre a interação da cidadania com a gestão pública local.



**FONTE:** Pesquisa direta/2007

**Figura 03.** Estágios da democracia, Rho (2007)

Para Dowbor (2003), o problema não está na ausência de informação, mas na sua irracionalidade. É preciso informações socialmente organizadas que permitam a ação informada do cidadão, da empresa, do funcionário público e da sociedade civil.

É bem verdade que a *Internet* abriu um grande leque de novas possibilidades para o desenvolvimento da democracia por meio do e-gov. Entretanto, a interatividade e a participação da sociedade para com o governo local, segundo pesquisadores, além de permitir este processo de desenvolvimento democrático,

pode levar a uma incapacidade da *Internet* na produção de trocas substanciais na interatividade democrática.

Neste sentido, isto ocorreria porque existem barreiras para o estreitamento desta relação cidadão-governo local, e que, conforme Porras (2005), provém da expressiva divisão entre as pessoas com acesso à *Internet* e às excluídas da rede.

Em consonância com toda esta temática, verifica-se um trabalho realizado na região Sul do país em que algumas prefeituras dos três estados da referida região: Paraná, Santa Catarina e o Rio Grande do Sul, foram avaliados na utilização da *Internet*, quanto ao fortalecimento da democracia local, através de seus portais, ou seja, o uso da *Internet* pelas administrações públicas locais no sentido de disponibilizar informação à sociedade, objetivando com isto, potencializar a democracia local.

Para os autores do trabalho supracitado, o e-gov no Brasil tem muito a evoluir no sentido de promover uma democracia efetiva e participativa, já que os resultados deste trabalho apontaram um uso restrito do potencial interativo da rede, ou seja, grande parte dos portais simplesmente apresenta a possibilidade de contato não direcionado para assuntos específicos, sendo tais contatos exclusivamente por *e-mail*, existindo poucas cidades com outras formas de interação (TRENT; BRACHT, 2007).

## **3 METODOLOGIA**

### 3 PLANO METODOLÓGICO DE ESTUDO

A pesquisa desenvolvida procura-se direcionar de acordo com a pesquisa científica, que, na visão de Vergara (2005), possui duas fases, uma é a fase antecedente e outra é a consolidadora. A primeira revela-se no projeto de pesquisa e a segunda no relatório.

Essas fases estão diretamente relacionadas com a pesquisa a ser desenvolvida, desde a formulação do problema até a pesquisa de campo e sua resposta às discussões realizadas.

Para Lakatos; Marconi (1996, p. 15), “Pesquisar não é apenas procurar a verdade; é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos”. Nesse sentido, a pesquisa científica é regida por uma formalidade orientada pelos preceitos científicos estabelecidos com o intuito de criar referenciais que possam guiar quaisquer trabalhos de cunho científico.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

A proposta precípua do trabalho, visa, através de pesquisa bibliográfica da literatura disponível, um estudo de caso sobre as tecnologias de informação e o seu envolvimento com a participação cidadã.

Levando-se em consideração o desenvolvimento das características metodológicas do estudo em questão, uma das características que distingue o conhecimento científico do senso comum é justamente o método de pesquisa, ou método científico, pois é através dele que um pesquisador consegue coletar e tratar os dados, organizar e comparar os achados e testar as verdades encontradas.

Neste sentido, como critério metodológico desta pesquisa, a abordagem é qualitativa e, conta, portanto, com uma caracterização quanto aos métodos de cunho indutivo, já que a metodologia da pesquisa qualitativa ou interpretativa, como preferem alguns autores, é semelhante a das outras formas de pesquisa. Parte-se de uma questão, registram-se eventos, transformam-se os dados e chega-se aos resultados (ACEVEDO; NOHARA, 2006).

O presente estudo empregou a pesquisa qualitativa como abordagem metodológica, por acreditar que não seria possível estudar o fenômeno fora do contexto em que naturalmente ele ocorre e por ser mais indicada quando se pretende captar percepções e interpretações das pessoas (ROESCH, 1999).

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Minayo (1994), a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem e um conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador, de modo que, para guiar esta pesquisa, foi escolhida uma análise qualitativa, que se apresenta de maior interesse e contribuição neste estudo, pois neste caso a experiência e a sensibilidade do pesquisador são de grande valia para a pesquisa.

#### 3.2.1 Quanto à natureza

Vergara (2005, p. 47) afirma que a pesquisa exploratória “[...] é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”. Pelo fato de o tema em questão gerar discussões e por ainda haver uma carência de estudos mais aprofundados em torno desse tema, para o qual a pesquisa exploratória apresenta-se como a mais indicada para esse estudo. Isto porque, a mesma pode dar ao pesquisador a oportunidade de conhecer mais claramente o tema e enriquecer assim, o conhecimento da área estudada.

Vergara (2005, p. 47) comenta que “a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza”. A descrição dos fenômenos observados em um estudo é de extrema importância, para que se possam criar referências de análises entre conjuntos distintos, bem como especificar que os resultados encontrados dizem respeito ao objeto descrito. Por essa razão, esta pesquisa é de natureza também descritiva.

Em face de o tema ser o e-gov, que por existir poucas pesquisas em torno do mesmo, configura-se como um tema ainda bastante carente de estudos, portanto, acredita-se que a pesquisa exploratória em conjunto com a descritiva possibilitará a construção de relevantes conhecimentos nessa área.

### 3.2.2 Quanto à abordagem

Para a concepção desta pesquisa, fez-se uma abordagem qualitativa, em razão do seu objeto de estudo ser naturalmente complexo, requerendo o uso de uma abordagem metodológica que consiga abarcar as mais diferentes questões relacionadas ao estudo.

De acordo com Mayring (2002, p. 9), “a tendência para o uso de métodos qualitativos de compreensão representa uma modificação profunda nas ciências sociais neste século”. Portanto, atualmente percebe-se nos meios de pesquisa um crescente direcionamento aos estudos qualitativos, pois a pesquisa simplesmente quantitativa, no meio social, não constitui mais o ideal único. E, nessa visão, Flick (2004, p. 20) defende a utilização da pesquisa qualitativa, dando enfoque a seus aspectos:

As idéias que conduzem a pesquisa qualitativa diferem daquelas empregadas na pesquisa quantitativa. Os aspectos essenciais da pesquisa qualitativa consistem na escolha correta de métodos e teorias oportunos, no reconhecimento e na análise de diferentes perspectivas, nas reflexões dos pesquisadores a respeito de sua pesquisa como parte do processo de produção de conhecimento, e na variedade de abordagens e métodos.

De acordo com Neves (1996, p. 1), a pesquisa qualitativa trata de:

[...] um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados, tendo por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social.

Dessa forma, a abordagem qualitativa de uma pesquisa permite, ao pesquisador e ao desenvolvimento do projeto, uma análise mais próxima da realidade do objeto de estudo, além de enquadrar os indivíduos que fazem parte do contexto. Logo, proporciona uma riqueza maior de detalhes importantes ao entendimento do fenômeno pesquisado.

Flick (2004) destaca os aspectos da pesquisa qualitativa, através de uma lista preliminar, em que seqüência os seguintes pontos: Apropriabilidade de métodos e teorias; Perspectivas dos participantes e sua diversidade; Reflexibilidade do pesquisador e da pesquisa; e Variedade de abordagens e métodos na pesquisa qualitativa.

A técnica utilizada nesta investigação, cuja característica fundamental é a análise interpretativa, uma vez que a mesma é fundamental em todo o processo de investigação, conforme descrevem (GLÄSER; LAUDEL, 2004 *apud* SALES, 2004). Dessa forma, utilizando-se o círculo hermenêutico – compreensão, interpretação e nova compreensão – consegue-se atingir os objetivos propostos.

Portanto, a abordagem qualitativa apresenta-se como sendo a melhor pesquisa a ser seguida, porque a mesma, por seus caracteres, contribuirá de maneira mais significativa, para uma melhor compreensão do fenômeno a ser pesquisado.

### 3.2.3 Quanto ao enfoque

Inicialmente a pesquisa busca um embasamento de cunho bibliográfico, que segundo Vergara (2005, p. 48), caracteriza-se como sendo um: “[...] estudo sistematizado desenvolvido com base em material acessível ao público em geral”. No caso deste estudo, a pesquisa busca em artigos, livros, pesquisa eletrônica etc., a fundamentação necessária para o enquadramento teórico na discussão referente ao tema em questão. Por este tema evidentemente atual, gerando discussões e questionamentos, foi necessária uma busca contínua por novos artigos, trabalhos e material referentes ao mesmo.

Este estudo também se caracteriza como um estudo de caso, que, de acordo com Mayring (2002, p. 44), “quer manter a possibilidade de recorrer à totalidade e complexidade do caso durante todo o processo analítico, para, assim, chegar a resultados mais exatos e mais profundos”.

Partindo do mesmo ponto de vista, Vergara (2005, p. 49), afirma que: “o estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país”.

Neste contexto, o estudo de caso acaba abrangendo uma diversidade de pesquisa que tanto coleta como registra dados de um ou vários casos, ajudando continuamente na formulação e descrição do relatório final, além de propiciar o conhecimento de um número maior de detalhes relativos ao objeto estudado e revelar melhor o tema estudado, compreendendo uma determinada realidade e suas peculiaridades.

### 3.3 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A delimitação da pesquisa foi realizada através da separação e especificação dos itens abaixo descritos:

#### 3.3.1 Universo

A delimitação do universo da pesquisa torna-se imprescindível, pois, em muitos casos as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão volumosos que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por isso, é muito freqüente trabalhar com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo geral focado pelo pesquisador. Para tanto, o universo ou população da pesquisa faz referência à totalidade de elementos possuidores de características semelhantes, e, em razão disso, escolhidos como objeto de um determinado estudo (RUDIO, 1998). No caso específico deste estudo, o universo depende do assunto a ser estudado, onde buscou-se um conjunto de elementos que possuíssem determinadas características. Portanto, a constituição do universo foram os portais



de prefeituras municipais de grandes cidades da região Nordeste, perfazendo um total de cinco portais de prefeituras, os quais foram observados, sendo que, por limitação de recursos, apenas dois deles foram investigados. Contudo, para se contextualizar este universo de portais no governo local foi necessário conhecer a dimensão do e-gov eletrônico no Brasil como um todo. Como mencionado no referencial teórico, a dimensão do e-gov no Brasil ainda é praticamente desconhecida. Ora, se pouco se sabe o quanto se gasta com o e-gov no nível federal, nada se sabe o quanto se gasta com as tecnologias de informação nos governos estaduais e locais.

Portanto, por não se conhecer a dimensão dos portais, sobretudo em termos de gastos financeiros em cada um deles, optou-se por visualizar os portais das principais cidades da região Nordeste – Recife, Natal, Fortaleza, João Pessoa, Campina Grande e Maceió para, em seguida, aprofundar a investigação em apenas dois deles.

### 3.3.2 Amostra

Conforme Sales (2004) comenta, existem nas ciências sociais duas correntes de idéias distintas quando o assunto é a delimitação da amostra a ser pesquisada. Os adeptos dos métodos quantitativos acreditam nas amostras aleatórias, enquanto que os pesquisadores que utilizam abordagens qualitativas dizem que as amostras não precisam ser aleatórias. Assim sendo, estas duas correntes de idéias acabam possuindo lógicas diferentes. De uma maneira geral, a amostra torna-se necessária nas pesquisas de campo nas ciências sociais, devido aos universos abrangentes de diversos elementos, que praticamente se torna impossível considera-los por completo. No processo de pesquisa, a questão da amostra emerge em diferentes pontos de acesso. Conforme destaca Flick (2004), em um estudo para entrevistas, a amostra relaciona-se à decisão sobre quais pessoas entrevistar e quais serão seus grupos de origem, além do que, com essa questão, surge a decisão sobre quais entrevistados devem ter um tratamento diferenciado, ou seja, com transcrição e interpretação.

Neste caso, é importante destacar que, na pesquisa qualitativa, não é preciso definir, em relação ao universo, uma porcentagem de pessoas a serem entrevistadas, porém devem-se justificar bem os atributos dos atores envolvidos, pois, para a amostra em tal pesquisa, não é preciso quantidade, mas sim uma riqueza de informações, sem a necessidade de ser representativa quantitativamente. O tamanho da amostra depende dos propósitos da pesquisa e das questões específicas a serem realizadas.

Para a seleção da amostragem do estudo, algumas decisões devem ser tomadas, que se tornam determinantes no método escolhido. Portanto, para facilitar e elucidar melhor o caminho a ser percorrido, Flick (2004) destaca as decisões relativas à amostragem no processo de pesquisa qualitativa.

Nesse aspecto, pode-se perceber uma diferenciação entre os dois métodos: a amostragem teórica e a amostragem estatística. O princípio básico da amostragem teórica é selecionar casos e grupos de casos, de acordo com critérios concretos que digam respeito ao seu conteúdo, em vez de utilizar critérios metodológicos abstratos, conforme defende Flick (2004):

A amostragem teórica é o processo de coleta de dados para a geração de teoria por meio da qual o analista coleta, codifica e analisa conjuntamente seus dados, decidindo quais dados coletar e seguir e onde encontrá-los, a fim de desenvolver sua teoria quando esta surgir. Esse processo de coleta de dados é controlado pela teoria em formação.

Essa breve comparação e diferenciação pode ser observada com maior detalhe abaixo, quando se observa que no método de amostragem qualitativo a continuidade da amostragem se dá de acordo com a relevância dos casos investigados e não de acordo com a sua representatividade.

<b>Amostragem Teórica</b>	<b>Amostragem probabilística</b>
Extensão da população básica não é conhecida anteriormente.	Extensão da população básica é conhecida anteriormente.
Aspectos da população básica não são conhecidos com antecedência.	Pode-se estimar a distribuição dos aspectos na população básica.
Formulação repetida de elementos de amostragem com critérios a serem redefinidos em cada etapa.	Formulação de uma amostra em uma única tomada, dando prosseguimento a um plano previamente definido.
O tamanho da amostra não é definido previamente.	O tamanho da amostra é definido previamente.
Interrompe-se a amostragem quando a saturação teórica é atingida.	Interrompe-se a amostragem quando toda a amostra tiver sido estudada.

**Fonte:** Flick (2004, p. 81)

**Quadro 05:** Amostragem teórica *versus* amostragem estatística

Portanto, diante da limitação de recursos financeiros e do aprofundamento que se quis dar ao caso estudado, a amostra tomada como referência para a pesquisa foi constituída da seguinte forma:

Portais das Prefeituras Municipais das cidades de Campina Grande e João Pessoa em funcionamento. São ferramentas próprias, de construção *in-house*, recentemente implementadas e não mais terceirizada por agências de publicidade, como antes.

- Os administradores destes portais, por conhecerem todo o processo de informatização da instituição e trabalharem diretamente no desenvolvimento e aprimoramento dos portais;
- Uma amostra de *e-mails* enviados a cada Prefeitura, referente ao ano de 2007 e aos meses de outubro a dezembro. Este período foi escolhido por se tratar do tempo disponível para o levantamento de dados. Mesmo assim, coincidentemente, durante os dois primeiros meses foi registrado o maior número de *e-mails* enviados a cada Prefeitura, num total de 179 enviados para a Prefeitura Municipal de Campina Grande e de 155 para a Prefeitura Municipal de João Pessoa;

- Uma amostra significativa dos que enviaram e-mails a Prefeitura Municipal de João Pessoa foi em seguida, contactada, de modo que seus comentários fossem avaliados no tocante ao nível de satisfação com o processo de interação entre eles e a Prefeitura Municipal.
- Pessoas de setores que se envolvem com o processo de tomada de decisão, à luz das informações contidas no portal da prefeitura e têm um certo conhecimento da estrutura da instituição em que trabalham e conhecem o sistema de informação implantado.

Tanto a Prefeitura Municipal de Campina Grande quanto à de João Pessoa possuem como característica principal de seu e-gov, o atendimento *online*, através de *e-mails*.

### 3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como mencionado no referencial teórico, considerou-se necessário verificar a dimensão do governo eletrônico no Brasil, razão pela qual, antes de iniciar o levantamento de dados para o propósito básico desta pesquisa, foi realizado um levantamento de dados junto ao SIAFI, para se conhecer os principais gastos e tecnologias de informação existentes no país. A partir daí, é que se buscou definir um instrumento de coleta de dados para o presente estudo.

Entende-se por instrumento de pesquisa aquilo que é utilizado para coletar os dados de forma confiável, atendendo a dois propósitos: validade e fidedignidade. Um instrumento é válido quando ele mede o que pretende medir e fidedigno, quando uma vez aplicado à mesma amostra, conduz a resultados idênticos (RUDIO, 1998).

Portanto, a coleta de dados foi realizada, através de fontes secundárias e através da pesquisa de campo, junto ao grupo de pessoas que compuseram a amostra dos entrevistados e da compilação de *e-mails* registrados e mantidos pela Ouvidoria de cada Prefeitura. Para isso, foram aplicadas entrevistas semi-estruturadas aos participantes da amostra.

Assim sendo, a coleta a que se refere este estudo foi definida através de duas vertentes: dados primários e dados secundários.

- Dados primários: foram colhidos, via *online*, dos sistemas de informação do governo federal e local; da simples observação de portais; análise documental e das entrevistas semi-estruturadas.
- Dados secundários: foram extraídos por meio da pesquisa bibliográfica.

Neste caso, na coleta de dados da referida pesquisa, foram utilizadas algumas técnicas que são fundamentadas por autores como Vergara (2005), Mayring (2002), Flick (2004); Rudio (1998), que consideram, para esse fim, a observação, a entrevista individual, a análise de conteúdo qualitativa e a documentação.

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados que apresenta uma maior flexibilidade na obtenção de informações necessárias à pesquisa, de que dispõem as ciências sociais, tornando-se uma fonte de informação e uma forma de interação social. A observação por si só não possui um grau de importância considerável, pois necessita sempre de informações mais precisas, que são obtidas através da entrevista. Como defende Mayring (2002, p. 66), “[...] é difícil inferir significâncias subjetivas a partir de observações. É necessário deixar o próprio sujeito falar, eles mesmos são, inicialmente, os *experts* de seus próprios conteúdos de significâncias”.

Assim, existe uma série de técnicas de entrevistas qualitativas, que se apresentam com nomes diferentes e que são descritas a seguir:

Entrevista aberta (vs. Fechada)	Trata da liberdade do entrevistado	Este pode responder livremente, sem alternativas existentes, pode formular o que para ele é importante para o tema da entrevista.
Entrevista não-estruturada (vs. Estruturada) ou não-estandardizada (vs. Estandarizada)	Trata da liberdade do entrevistador	Este não conta com um catálogo rígido de perguntas, pode formular perguntas e tópicos conforme a situação da entrevista.
Entrevista qualitativa (vs. Quantitativa)	Trata da análise do material coletado pela entrevista	A análise utiliza técnicas qualitativas – interpretativas

**Fonte:** Mayring (2002, p. 66)

**Quadro 06:** Classificação terminológica de formas de entrevistas qualitativas.

A coleta de dados ocorreu entre os meses de setembro de 2007 a Janeiro de 2008, quando as entrevistas foram realizadas no próprio ambiente de trabalho durante o expediente normal, assim como o levantamento das mensagens de e-mails registrados.

### 3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

#### 3.5.1 Métodos qualitativos

O tratamento de dados dessa pesquisa, realizado através da análise de conteúdo qualitativa e a interpretação, demonstra a importância da pesquisa qualitativa e da interpretação nos estudos sobre as TICs. Vale ressaltar que o método de análise qualitativo, relatado por Mayring (2002), vem ganhando força nas pesquisas de cunho social, principalmente nos últimos 10 a 20 anos, sem esconder o fato de que as raízes do pensamento qualitativo são muito extensas, apresentando sua descrição desde Aristóteles (384 – 322 a C). Esse método apresenta uma ciência que:

- Vê os objetos como submetidos a crescimento e perecimento, enfatizando, assim, aspectos históricos e desenvolvimentais;
- Quer também compreender os objetos por suas intenções, objetivos e finalidade, admitindo, assim, julgamentos valorativos na análise científica;
- Aceita, além da dedução do geral para o particular, por meio de provas lógicas, não-contraditórias, um procedimento indutivo, estabelecendo, assim, a base para análises pertinentes de casos individuais.

Em relação ao pensamento qualitativo, Mayring (2002) ressalta que a quantificação ou método meramente quantitativo tornou-se frágil, pois busca simplesmente aproximar-se do homem por meio de testes e medições, que experimenta e verifica a sua representatividade estatística, diferentemente do

método qualitativo, que busca o entendimento do contexto em que o homem está inserido, compreendendo o objeto de estudo, alcançando a qualidade das informações.

A pesquisa qualitativa vem se estabelecendo nas ciências sociais, existindo atualmente, uma enorme variedade de métodos científicos disponíveis, cada um dos quais partindo de diferentes premissas em busca de objetivos distintos, pois cada método tenta compreender de forma específica seu objeto (FLICK, 2004).

Sales (2004, p. 61) destaca que existe um método adequado para cada tipo de objeto de estudo: “Os métodos quantitativos supõem uma população de objetos de observação comparável entre si e os métodos qualitativos enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser”.

Portanto, cabe ao pesquisador, observando o seu objeto de estudo, ter o bom senso e a percepção para conseguir entender, compreender e interpretar corretamente os dados coletados, para que os resultados obtidos sejam, o mais próximo possível da verdade, evitando o surgimento de vieses na pesquisa, para que haja maior relevância na pesquisa qualitativa.

### 3.5.2 Análise de conteúdo qualitativa

Vergara (2005) delimita a análise de conteúdo como sendo uma técnica para o tratamento de dados, que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema da pesquisa. Portanto, a análise de conteúdo qualitativa busca transformar os dados brutos das entrevistas, que foram transcritos posteriormente em uma informação mais elaborada para a interpretação, visa compreender uma realidade.

Um dos pontos mais positivos da análise de conteúdo qualitativa defendida por Glaser; Laudel, 2004 (*apud* SALES, 2004) é a flexibilidade, pois a todo o momento é permitido ao pesquisador adequar seu instrumento metodológico aos possíveis elementos emergentes na pesquisa, como, por exemplo, criar novas categorias, se assim for necessário.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**



#### 4.1 LOCALIDADES DA PARAÍBA E INTERAÇÃO

Tem sido argumentado que o e-gov tem o potencial de melhorar a democracia e a transparência, aumentando as oportunidades dos cidadãos para a interação. Na revisão de literatura ficou registrado que existem muitos exemplos de sucessos e falhas de sua implementação, sobretudo no nível nacional. No momento, as declarações são de que maiores oportunidades do e-gov existem no nível municipal, uma vez que o governo municipal tem mais contato com os cidadãos do que nos níveis mais elevado.

Para o propósito desta pesquisa observou-se, inicialmente, os portais das principais cidades nordestinas, entre elas as grandes capitais. O quadro abaixo, por exemplo, apresenta os endereços de alguns destes portais, tendo sido escolhido apenas dois deles para uma análise mais aprofundada. Neste caso, os portais das cidades de *Campina Grande* e *João Pessoa* foram os escolhidos. Um dos motivos para a escolha destes portais foi a ênfase dada a sua própria denominação, a exemplo do *Portal da Transparência*, a seguir:

Região	Cidades	Endereço do Portal
Nordeste	Recife	www.recife.pe.gov.br
Nordeste	Fortaleza	www.fortaleza.ce.gov.br
Nordeste	João Pessoa	www.joaopessoa.pb.gov.br
Nordeste	Campina Grande	www.pmcg.pb.gov.br

**Fonte:** Pesquisa direta/2007.

**Quadro 07:** Endereços de portais de grandes cidades nordestinas.

A Paraíba é um dos estados mais pobres da região Nordeste do Brasil. Embora o Estado conte com 223 municípios, menos de um terço deles tem uma *home-page*. Para tanto, verificou-se que o único serviço que poderia permitir alguma interação do cidadão com o governo local, através de seus portais, nos dois municípios escolhidos para esta pesquisa, foi o *e-mail*.

Acredita-se que a única maneira de saber se a tecnologia está melhorando a administração pública e o processo democrático, seria investigar se a informação e a

comunicação entre os cidadãos e o governo local estão sendo tratadas de tal maneira que realce não somente mudanças técnicas (organizacionais) mas também políticas, ou seja, como é a interação entre o governo local e o cidadão?

## 4.2 ESTUDO DE CASOS

**Tabela 04:** Endereços dos Portais das cidades de Campina Grande/João Pessoa.

Estado	Cidade	Endereço da página	População
Paraíba	Campina Grande	<a href="http://www.pmcg.pb.gov.br/">http://www.pmcg.pb.gov.br/</a>	400,000
Paraíba	João Pessoa	<a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/</a>	600.000

**Fonte:** Pesquisa direta/2007.

### 4.2.1 Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Campina Grande

Campina Grande é a segunda maior cidade do Estado da Paraíba. Com uma população de aproximadamente 400 mil habitantes. A cidade é reconhecida por sua capacidade de desenvolvimento de *software*, hoje alcançando uma enorme abrangência, não só no mercado nacional, como também internacional. Por isso, Campina Grande se caracteriza como um importante centro tecnológico de pesquisa e pela inserção de muitos profissionais em diversas áreas da tecnologia, do mercado nacional de trabalho.

Na prefeitura municipal da cidade, a quantidade de serviços descritos no portal da transparência apresenta-se como razoável, todavia a disponibilidade destes serviços para o usuário ainda se apresenta como tímido e limitado. Com isso, uma tentativa foi realizada para analisar o processo de comunicação do cidadão com o seu governo local. Inicialmente, tomou-se conhecimento de que a ouvidoria seria o setor responsável da Prefeitura Municipal de Campina Grande para o recebimento, condução e destinação de todas as demandas da população, endereçadas pelas vias presencial ou eletrônica. Na pesquisa constatou-se que a ouvidoria da prefeitura é realmente o órgão responsável pelo recebimento e encaminhamento das reivindicações da população. Verificou-se, ainda, que as

mensagens são lidas, tendo, portanto, o poder público tomado conhecimento dos problemas da população. Portanto, os *e-mails* recebidos tratam de diversos questionamentos, destacando-se dentre eles, a falta de informação no portal a respeito de um eventual concurso público que ocorrerá no período deste trabalho, bem como questões relacionadas com a educação, infra-estrutura etc. Inquirida, a ouvidoria informou que alguns questionamentos da população são respondidos pela própria ouvidoria e, dependendo do caso, as mensagens são encaminhadas para as secretarias - objeto das reivindicações.

Mediante autorização da ouvidoria, foi possível acompanhar e compilar cerca de 180 *e-mails* recebidos durante os meses de setembro a outubro/2007. Entretanto, nada foi constatado na pesquisa em relação aos procedimentos de resposta dada aos *e-mails* pela ouvidoria.

O portal oferece ao cidadão tipologias pelas quais as mensagens enviadas à prefeitura são enquadradas como opiniões, sugestões, reclamações, denúncias e outros. A tabela abaixo apresenta a classificação atribuída pelo cidadão, a partir das tipologias oferecidas pelo portal, no momento do envio de seu manifesto, durante os meses estudados.

**Tabela 05:** Classificação dos *e-mails* recebidos em Campina Grande.

Meses	Classificação		
	Opinião/sugestão	outros	reclamações/denúncias
Setembro	27	43	16
Outubro	26	50	17
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>93</b>	<b>33</b>

**Fonte:** Pesquisa direta/2007.

Os *e-mails* descritos abaixo são as mensagens dos cidadãos atribuídas à prefeitura, representando, parte, destes manifestos enumerados pela tabela acima:

- *e-mail* 01:

... venho por meio destas poucas palavras não reclamar mas fazer um pedido de socorro, estamos sofrendo com o abandono de um terreno em frente as nossas residências, com o perigo que causa a insegurança e a falta de consciência de alguns moradores em colocar lixo não só no referido terreno mas numa rede de esgoto onde cria ratos, baratas, moscas...

- *e-mail 02:*

Eu, em particular, já paguei, várias vezes a terceiros para fazerem a limpeza desse lixo e do mato que cresce desordenadamente. Faço isso, porque moro em casa de esquina e além de cuidar da higiene, prevenindo ratos e outras pragas, há o risco iminente de que algum marginal se esconda atrás dos entulhos. Por várias vezes vieram maquinas aqui na rua, para limpeza, enviada pela prefeitura, mas sei que isso corresponde a um gasto que deveria ser desnecessário, se pelo menos ela fosse calçada...

- *e-mail 03:*

Gostaria de saber qual a providência a ser tomada na rua: João Lelis, 246 em José Pinheiro, pois entra prefeito e sai e ninguém faz nada. A referida rua não é calçada, não tem esgoto e o lixo ta quase chegando dentro de casa...

- *e-mail 04:*

“Gostaria de saber por que a Rua Cônego pequeno foi calçada pela metade ?...”

- *e-mail 05:*

“Oi muito prazer. Eu gostaria de muito que meu bairro fosse mais limpo!.. O bairro de (SANTA ROSA)...”

- *e-mail 06:*

“... moro numa comunidade perto de Sta. Teresinha na sai p/ J. Pessoa chamada de porteira de Pedra e essa comunidade ã tem nem uma praça onde se possa fazer algum tipo de esporte...”

- *e-mail 07:*

Como vocês estão responsáveis por serviços de pavimentação de ruas, gostaria de saber quando a minha rua será pavimentada, pois há 14 anos moramos aqui e até hoje só ouvimos promessas de pavimentação...

- *e-mail 08:*

“Gostaria de saber de pra fazer a inscrição para o cargo de auxiliar de (serviços gerais) do concurso público de Campina Grande-PB, tenho de ter 6 meses de experiência comprovada na carteira de trabalho”

- *e-mail 09:*

“... gostaria de sugerir que- se possível for- os senhores disponibilizassem inscrições on-line, isto facilitaria muito para nós...”

- *e-mail 10:*

“Gostaria de saber a que tipo de servente refere-se a opção serviços gerais (servente)do edital do concurso da prefeitura de Campina...”

- *e-mail 11:*

Boa tarde! Enviei uma pergunta semana passada a até agora não tive a resposta! Mas agora quero saber de outra coisa: Para o concurso 003/07, cargo agente-administrativo, um dos requisitos para estar habilitado, é ter curso de informática de no mínimo 80 hs. Tenho curso profissionalizante em mecânica e tive um modulo de informática no curso... Dessa forma eu posso concorrer sem me prejudicar na hora da nomeação?..

- *e-mail* 12:

O edital do concurso da PMCG informa que até o dia 7 de dezembro de 2007 deve-se apresentar os documentos comprobatórios de titulação e experiência profissional. Essa obrigação é apenas dos candidatos do nível superior ? ...

- *e-mail* 13:

“... eu fiz o último concurso do magistério municipal e fui aprovada. Minha posição foi 130, e gostaria de saber se eu fui chamada, ou devo continuar na lista de espera?...”

#### 4.2.1.1 *Análise do conteúdo da tabela 05 e dos treze e-mails recebidos pelo Portal da Prefeitura Municipal de Campina Grande*

A partir do levantamento dos *e-mails* da tabela e das treze transcrições acima, transcritas na íntegra, verificou-se que as maiores manifestações da população podem ser classificadas como *reclamações/denúncias*, totalizando, inicialmente, conforme demonstra a referida tabela, um montante de 53 *opinião/sugestão* e de 33 *reclamações/denúncias*. Contudo, quando se observou o item de maior volume de *e-mails*, classificados como *outros*, equivalente a 93 *e-mails*, verificou-se que a maioria destes também está relacionada, com *reclamações/denúncias*, muitas delas sobre problemas de infra-estrutura da cidade, conforme se pode observar nas palavras dos treze *e-mails* transcritos acima.

Por outro lado, considerando a grande publicidade da Prefeitura Municipal de Campina Grande dada ao Portal da Transparência, a tentativa foi feita para se analisar o nível de interação deste instrumento tecnológico colocado à disposição da população. Pelas informações já registradas nos *e-mails* acima transcritos, torna-se difícil falar em interação quando se percebe uma grande dependência desta parcela carente da sociedade que demanda os mais básicos serviços de infra-estrutura da

cidade. Um verdadeiro processo de interação *ativa* entre os internautas e os portais, se daria - de verdade - quando a sociedade começasse a discutir com os gestores municipais e a se inserir no processo de tomada de decisões das grandes questões municipais; só que, detecta-se que tal interação, que o internauta busca realizar através dos portais, torna-o *passivo* (uma vez que ele praticamente não tem respostas), coibindo no mesmo a sua real capacidade de inserir-se no processo de tomada de decisões da Prefeitura, que é quem acaba realizando de forma totalitária as grandes decisões em prol dos benefícios a serem feitos na cidade.

Para uma melhor compreensão deste tópico, usou-se uma análise de conteúdo qualitativa e uma tentativa foi feita na intenção de mapear as reivindicações da população, a ponto de entender melhor as necessidades do cidadão, baseadas nos *e-mails* enviados à Prefeitura, como forma de verificar a *condição de funcionamento* destes *e-mails* dentro da instituição.

Embora a tentativa tenha sido feita para se fazer um levantamento dos *e-mails* recebidos, o trabalho foi, lamentavelmente, interrompido dois meses após o seu início, quando se discutiu a possibilidade de levantar as informações referentes às respostas dadas aos *e-mails* pela Prefeitura Municipal de Campina Grande. Tornou-se perceptível que não havia nenhuma resposta dada aos *e-mails* compilados e a muitos outros que foram enviados à Prefeitura, ao longo do ano. Este fato e o crescente questionamento feito aos responsáveis pelo “Portal da Transparência”, possivelmente tenha dificultado uma permissão mais ampla para o acesso de mais informações. Então, a justificativa apresentada pelos responsáveis pelo Portal foi de que o mesmo “*devia passar por mudanças*”, mas na verdade, sentiu-se que o que realmente aconteceu foi o fato dos responsáveis pelo Portal, perceberem que estava sendo feito “*um levantamento de informações para detectar se havia uma real praticidade na veiculação dos e-mails recebidos e das respostas dadas aos mesmos*”, resultando numa pesquisa que poderia comprometer o comportamento deles como responsáveis pelo Portal.

Constatou-se, a partir daí, que o usuário está sendo usado de forma enganosa, pois envia sua mensagem e não recebe resposta. Na verdade, os encarregados pelo Portal não tiveram interesse de mostrar as devidas respostas às solicitações que foram mencionadas nos treze *e-mails* transcritos, e com isso, supõe-se que “o Portal não parece ser da Transparência”, pois o que muito se

verifica nele são as propagandas das ações do Prefeito, porém, poucas informações sobre possíveis respostas que deveriam ser dadas aos cidadãos, que mesmo na sua maioria, vivendo em zonas periféricas da cidade, também pagam impostos, tendo, portanto, direito de serem tratados com dignidade por este órgão municipal. Assim sendo, torna-se claro que os cidadãos, autores das manifestações via *e-mail*, sabem muito pouco sobre os bastidores do Portal, especialmente no que diz respeito à tramitação de suas manifestações. Assim, depreende-se que o “Portal da Transparência” é inócuo quanto à interatividade e à transparência.

Quanto às deficiências de prestação de outros serviços pode-se citar o caso dos Orçamentos Municipais. O Portal da Prefeitura Municipal de Campina Grande oferece uma quantidade considerável de informações sobre a administração pública local. Entretanto, estas informações são de ordem gerais sobre suas secretarias, coordenadorias e demais órgãos, destacando-se apenas a ouvidoria como o único órgão de acesso à interação e à extração de segundas vias de tributos, como único serviço oferecido ao cidadão, a exemplo do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU). As contas públicas da Prefeitura encontram-se inseridas em um *link* do Portal, denominado “Portal da Transparência”. Neste, as informações apresentam-se consubstanciadas em quadros e tabelas cumprindo as formalidades legais impostas pela Legislação, como é o caso da Lei 4320/64 que institui uma estrutura própria de orçamentos, bem como aquelas que dizem respeito ao teor da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei 101/00), que trata da execução orçamentária. Portanto, o cidadão encontra-se totalmente desprovido de recursos de interação na área das contas públicas. Quando da elaboração do orçamento anual e do orçamento plurianual por parte do Poder Executivo, por força da Lei 101/00, a comunidade participa através de seus representantes eleitos em suas comunidades (orçamento participativo). Quanto ao campo da execução orçamentária, o Portal da Transparência limita-se apenas a indicar o endereço eletrônico do Sistema Sagres<sup>2</sup> implantado pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE), para que o usuário possa acessar as notas de empenhos e outras informações relacionadas à execução orçamentária.

---

<sup>2</sup> Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade.



#### 4.2.1.2 Aspectos contraditórios dos objetivos do Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Campina Grande

Concluindo esta análise, pode-se afirmar que não é tarefa difícil perceber as contradições existentes no referido Portal da Transparência, que tem dois objetivos básicos, a saber: “disponibilizar as contas públicas de um lado e, por outro, as *obras* e *ações* comprovando a efetividade dos investimentos e a consolidação de um novo tempo na esfera política e social em nossa cidade”, pois, como já foi dito na análise dos treze *e-mails* (que ficaram sem respostas do Portal), este novo tempo da esfera política e social de Campina Grande, parece estar muito distante, uma vez que ficou comprovado não haver uma interação recíproca entre internautas e o Portal.

Outra grande contradição detectada é a declaração contida no Portal:

Este Portal, mais do que nunca será um espaço da interação entre os munícipes e o Poder Público municipal, a partir de um elemento que a cada dia se transforma em referencial importante do exercício da cidadania que é a *informação das ações* realizadas pela Prefeitura de Campina Grande.

Analisando os termos acima descritos no Portal e comparando-os com as conclusões a que se chegou na investigação deste trabalho, concluí-se que o Portal da Prefeitura Municipal de Campina Grande é apenas um instrumento de informações *a serviço de si mesmo*, porém, encontrando-se distanciado de recursos de interação, dada à ausência de vias de acesso para o cidadão interagir, pois pelas afirmações dos responsáveis pelo Portal da Transparência, pelo conteúdo do Portal em si e pelo conteúdo dos *e-mails* recebidos, o Portal da Transparência é um instrumento que ainda oferece poucas informações úteis à população da cidade de Campina Grande, sem nenhuma possibilidade de interação, configurando-se numa falsa promessa de interação, através do uso do *e-mail* pela população, que não é correspondida em seus anseios.

Embora o Portal apresente informações sobre a administração pública, a exemplo do orçamento que já foi comentado anteriormente, certamente isso ocorre em virtude dessa divulgação tratar-se de uma cobrança da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), pois parte destas informações, como já foi dito nesta pesquisa, diz

respeito a itens ou ferramentas da página que se refere ao Currículo do Prefeito, aos eventos e às galerias de fotos e vídeos das realizações de obras da Prefeitura.

Enfim, a principal contradição do Portal da Transparência, consiste no fato de o mesmo ser um instrumento de comunicação de *mão única* e não de *mão dupla* ou de *múltiplas interações como deveria ser*, pois a sociedade que paga seus impostos necessita de informações sobre emprego, saúde, educação, além de outros informes que deveriam caracterizar uma gestão transparente. Agindo da forma como está, o Portal da Transparência é um instrumento que meramente reproduz formas tradicionais e dominantes de como o poder é exercido. E pela forma como está funcionando, configura-se como um instrumento que reforça a desigualdade e a exclusão social, servindo apenas para fortalecer a imagem do dirigente municipal e retratar uma gestão paternalista nas afirmações de seus próprios criadores. Coincidentemente, a falta de transparência do Portal até parece ser confirmada, no momento atual, por informações da própria imprensa que tem noticiado que o Ministério Público está denunciando um “esquema de corrupção” na Prefeitura Municipal de Campina Grande, onde o próprio Prefeito é o principal acusado, mas, não obstante estes impasses, que bom seria se o Portal da Transparência pudesse também esclarecer este escabroso fato para a sociedade!

#### 4.2.2 Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa

João Pessoa é a capital do Estado da Paraíba, contando com aproximadamente 600 mil habitantes. É reconhecida pelos aspectos turísticos, provenientes de suas belezas naturais, a exemplo de suas praias e de uma mesclada arquitetura, que se confunde entre o velho e o novo, tendo, no Porto de Cabedelo, um forte marco de saída e entrada de divisas para o referido Estado.

Na Prefeitura Municipal de João Pessoa, a exemplo da cidade de Campina Grande, desenvolveu-se uma tentativa de analisar com maior profundidade a tramitação dos *e-mails* encaminhados pela população à prefeitura.

A ouvidoria da prefeitura, também é o setor pelo qual se conduz todo o processo de comunicação no que diz respeito às demandas da população, sejam elas eletrônicas ou por outras vias. Pela pesquisa verificou que os *e-mails* recebidos

são registrados em um Livro de Ata denominado “Caderno”, no qual se anotam e se resumem as manifestações da população. Segundo os funcionários da ouvidoria, este procedimento ocorre devido à necessidade de um controle interno sobre todas as manifestações provenientes da população. No curso da investigação, foi possível constatar que as demandas encaminhadas à ouvidoria, após registro em seu “Caderno” e arquivo de cópias das mensagens recebidas, as mesmas são encaminhadas para as secretarias, objeto da demanda para serem providas as respostas em prazo médio de até quinze dias.

Seguindo o mesmo exemplo adotado na investigação realizada na Prefeitura Municipal de Campina Grande, acompanhou-se e compilou-se, com a autorização da ouvidoria, todos os 155 (cento e cinquenta e cinco) *e-mails* recebidos, durante os meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2007. De todos estes *e-mails*, cinquenta foram selecionados (anexo A) com o propósito de enviar a estes usuários um questionário visando obter a opinião deles sobre o nível de interação entre eles e a Prefeitura Municipal de João Pessoa (anexo B). Contudo, só foi possível receber respostas de 07 (sete) deles, como será exposto no final deste item.

No portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa, existem, também, tipologias que enquadram as mensagens enviadas à prefeitura. A tabela abaixo, apresenta um resumo da classificação atribuída pelo cidadão, a partir das tipologias oferecidas pelo portal, no momento do envio de sua mensagem, no período estudado.

**Tabela 06:** Classificação dos *e-mails* recebidos em João Pessoa.

Meses	Classificação		
	Opinião/sugestão	Críticas/denúncias	outros
Setembro	03	28	04

Outubro	03	25	05
Novembro	02	44	06
Dezembro	02	30	03
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>127</b>	<b>18</b>

**Fonte:** Pesquisa direta/2007.

Os *e-mails* descritos abaixo são as mensagens dos cidadãos encaminhados à prefeitura, representando parte dos manifestos enumerados pela tabela acima:

- *e-mail* 01:

“... estamos nos moradores desta rua sem condições de transitar na mesma devido a grande números de buracos..”

- *e-mail* 02:

“... foi iniciado um serviço de calçamento e até a presente data não foi concluído, há mais de 15 dias não aparece ninguém para terminar ou fazer a retirada das metralhas que estão em cima das calçadas...”

- *e-mail* 03:

“A Av. Camilo de Holanda encontra-se abandonada. Cheia de declives, altos e baixos, buracos, o trânsito por ela torna-se lento e perigoso”.

- *e-mail* 04:

“Gostaria de saber, diante de tanta campanha em volta de calçamentos e manutenções do sistema público, se a Rua Arnaldo Costa será um dia calçada, pois moro neste local a quase 10 anos...”

- *e-mail 05:*

... tenho admirado o trabalho desempenhado, mas não posso deixar de demonstrar total espanto e decepção ao perceber que uma rua, a Silvio Lopes, em Tambaú, rua esta já calçada, esta sendo completamente recuperada, quando há inúmeras ruas no Bessa que está em condições horríveis...

- *e-mail 06:*

... Agora que parou de chover a rua esta toda esburacada. Não somente minha rua, mas outras paralelas e perpendiculares. Gostaria que pudessem mandar passar uma maquina aqui para melhorar, pelo menos temporariamente...

- *e-mail 07:*

“Nós moradores do Bessa não temos ruas calçadas, garis para limpeza dessas ruas não existem, calçadinha para caminhar também não – então recorremos a Tambaú...”

- *e-mail 08:*

“Quero registrar minha indignação com o serviço que foi feito no calçamento da rua matteos zacara, cep 58011-150 ficou pior que antes...”

- *e-mail 09:*

“O ginásio Padre Hildon Bandeira localizado na Rua Severino Procópio, que deveria ser um lugar só para esporte, serve para criar cavalos, causando um grande mal cheiro..”

- *e-mail 10:*

venho através desta pedir providência neste PSF do girasol no valentina, pois nunca tem remédio, o médico você vai pedir um encaminhamento ele diz que não tem formulário com preguiça de preencher, vacina nas crianças tem mais de uma mês que deixaram de dar, porque não sei, curativo a pessoa que está fazendo nem enfermeiro é...

- *e-mail 11:*

*O posto de saúde Geisel II, ...conta com uma recepcionista, a qual se sente no direito de escolher o horário de trabalho que lhe acha melhor. Veterana de carreira, a recepcionista, a única no posto, que só trabalha pelo horário da tarde, não parece comprometida com as necessidades do posto...*

- *e-mail 12:*

... gostaria de saber se o sistema de marcação de exames do PSF's funciona, ou se o que está acontecendo no PSF dos funcionários II é mais uma ação dos adversários, pois lá, pessoas aguardam até cinco meses para fazer exames...

- *e-mail 13:*

... Em segundo lugar registrar a minha insatisfação, indignação e revolta á forma como a minha avó, uma senhora de 79 anos foi (mal) tratada no Hospital Santa Isabel. Minha avó (79 anos) vem sofrendo muito com uma úlcera (além de ter problemas cardíacos) e nós não temos planos de saúde, nem recursos financeiros para um atendimento particular, daí temos recorrer ao serviço público de saúde...

- *e-mail 14:*

“Não entendo como essa Central de Marcação de Consultas veio para facilitar a vida do usuário do SUS, se as pessoas esperam de 03 (três) a seis meses por uma consulta...”

- *e-mail 15:*

“Boa tarde gostaria de saber, por que não foi enviado um médico substituto, para cobrir as férias da médica do posto A122 paratibe, pois ela entrou de férias com direito só que as doenças não...”

#### 4.2.2.1 *Análise do conteúdo da tabela 06 e dos quinze e-mails recebidos pelo Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa*

A partir do levantamento dos *e-mails* na tabela acima e das 15 transcrições integrais feitas pela população de João Pessoa, verificou-se que as maiores manifestações da população também podem ser classificadas, a exemplo do que ocorreu em Campina Grande, como *críticas/denúncias*, alcançando um total de 127, do total dos 155 *e-mails* estudados. Contudo, quando se observou o item dos *e-mails* classificados como *outros* (18 *e-mails*), verificou-se que a maioria dos mesmos está relacionada, também com *críticas/denúncias*, muitas delas sobre problemas de infra-estrutura e saúde da população do município.

Considerando uma representatividade expressiva no item das denúncias, é que, na busca pelo conteúdo destes manifestos e, até mesmo, como forma de conhecer melhor estas reclamações e denúncias, a tentativa foi feita para se analisar o nível de interação deste instrumento tecnológico colocado à disposição da população. Pelas informações já registradas, acima mencionadas, torna-se difícil falar em interação quando se percebe, também, nesta prefeitura, uma grande dependência da sociedade demandando os mais básicos serviços de infra-estrutura e saúde.

Usando uma análise de conteúdo qualitativa, mais uma vez uma tentativa foi feita na intenção de mapear as reivindicações da população pessoense, a ponto de entender melhor suas necessidades, baseada nos *e-mails* enviados à Prefeitura, como forma de verificar a condução destes *e-mails* dentro da instituição.

O conteúdo dos quinze *e-mails* apresenta algumas das reivindicações detectadas em relação à saúde e à infra-estrutura. Outros trechos de manifestações de protesto contra a poluição sonora e reclamações sobre problemas vinculados à educação, na tabela tiveram freqüência no item *outros*.

O acesso às respostas dos *e-mails*, encaminhadas pela ouvidoria, foi disponibilizado por esta prefeitura. Pelo conteúdo das mesmas, constatou-se que o *modelo de resposta* apresentado ao cidadão, invalidaria o que se poderia chamar de *interação*, pois, observou-se que essas respostas resumem-se em informar que a

demanda foi encaminhada à secretaria ou departamento, responsáveis por estes casos. Verificou-se também que essas respostas ocorriam em prazo médio de até quinze dias. A seguir, apresenta-se um modelo constatado na pesquisa, dos *e-mails* respondidos pela ouvidoria, a respeito dos casos vinculados à Secretaria de Infra-Estrutura (SEINFRA), ou seja, a resposta sucinta que a ouvidoria dá aos *e-mails* recebidos.

*“Boa tarde,*

*A solicitação foi encaminhada para a diretoria de manutenção da SEINFRA para tomar as providências.*

*Atenciosamente”.*

Percebe-se pelo padrão de resposta que o governo local utiliza o mecanismo eletrônico (o *e-mail*) como forma de mapear os problemas da sociedade. Mas isso não tem se mostrado na prática como uma forma de tornar o cidadão *envolvido* nas tomadas de decisão da administração municipal, pois, este modelo de resposta não caracteriza o portal como sendo típico de uma identidade de transparência ou de interação.

Conforme foi mencionado acima e em virtude do acesso concedido pela ouvidoria às respostas e à identificação dos usuários, resolveu-se estender o trabalho, formulando-se algumas questões para alguns destes usuários que interagiram com o portal no período em análise, a fim de se obter o nível de interação (anexo B) dos mesmos, quanto à resposta recebida da ouvidoria.

Para execução desta tarefa, algumas perguntas foram elaboradas e enviadas por *e-mail* àqueles usuários, de forma aleatória, no sentido de se conhecer se os usuários já tinham recebido uma resposta definitiva de seus *e-mails* e quais as percepções deles sobre o Portal. Neste sentido, como já foi dito, selecionou-se *e-mails* de usuários a quem foram enviados as questões acima mencionados e citadas no (anexo B). Lamentavelmente, apenas 07 (sete) *e-mails* foram respondidos, conforme conteúdo abaixo:



- *e-mail 01:*

“O e-mail não me pareceu suficiente para minhas intenções pelo espaço disponível. Digitação de serviço e por falta de retorno do e-mail enviado... a prefeitura se é que quer introduzir e divulgar este instrumento deveria primeiro investir em educação, começando nas estações digitais, ensinando cidadania (o site da receita é um bom instrumento) e nos postos de atendimento ter computadores disponíveis e instrutores e/ou estagiários disponíveis para orientar as demandas da população e, é lógico dar retorno às solicitações, isto pressupõe uma boa retarguarda”.

- *e-mail 02:*

“ Bom pode ser que o desenho corresponda a uma necessidade da prefeitura, mas a do cidadão comum, não ... As coisas erradas estão disseminadas por toda parte, desde as calcadas bloqueadas por material de construção, por batentes, por bares, até os jardins ressecados, lixo nas ruas, crianças de noite pelas ruas desacompanhadas, que deveriam ser recolhidos para suas moradias...”.

- *e-mail 03:*

“o máximo que você recebe é uma resposta do sujeito contratado para te responder que enviou o seu e-mail para a secretaria correspondente ao seu pedido e ai acabou...”

- *e-mail 04:*

“ O e-mail não é respondido. Reclamei para sttrans com cópia para ouvidoria e não responderam, muito menos tomaram providencia. Um desrespeito ao cidadão que lembrarei no dia da eleição.”.

- *e-mail 05:*

“Demoram muito as respostas e quando vem já ate esqueci o que reclamara naquele email. Uma única vez penso que deu resultado...”

- *e-mail* 06:

“A resposta de imediato e a disponibilidade de alguns serviços, o atendimento virtual ajudaria aos próprios servidores”.

- *e-mail* 07:

Pra quem tem acesso a internet o e-mail, se respondido prontamente, já basta. Para os que não tem poderia ser criado uma ouvidoria, ou um canal por telefone para receber elogios, denúncias, reclamações e dúvidas... Mas se for para resolver a questão do cidadão, não ter por ter.

Os resultados apresentados tendem a demonstrar cada vez mais a precariedade do serviço, o que vem confirmar o que se apresentou na literatura sobre o assunto. É lamentável que grandes investimentos estejam sendo feitos em tecnologia de informação num serviço que se esperava abrir a perspectiva de melhoria da interação entre a Prefeitura Municipal de João Pessoa e seus residentes, porém os resultados são mais do que desanimadores.

Quando se compara estas respostas com o trabalho de Rho (2007), conforme a Figura 03 (capítulo 2), observa-se que se está ainda num estágio muito distante da democracia, visto que os residentes sequer obtêm as informações básicas, conforme está especificado na base da pirâmide (Figura 3), apesar de grandes investimentos em tecnologia de informação.

Detecta-se a partir daí, que o usuário sempre busca nos *e-mails* um espaço para suas reivindicações, mesmo que seja um modelo de participação limitado. Em resumo, o trabalho demonstrou que a população quer participar, porém não encontra eco do lado da administração pública, conforme transcrição abaixo: “Sim, sempre faço uso do e-mail, eu sou persistente, e acho que otário também, pois nunca fui atendido”. Isto leva o pesquisador a constatar que, além de ser um modelo de

tecnologia ineficiente para a interatividade, segundo Rho: isto ocorre, porque não há *participação cidadã*, nem no nível inferior nem no nível de *deliberação pública*, como demonstrado na pirâmide sobre os diferentes estágios da democracia.

#### 4.3 CRUZAMENTO DO PERFIL DOS PORTAIS NOS MUNICÍPIOS INVESTIGADOS

Para uma análise do cruzamento do perfil dos Portais investigados, detectou-se os setores de cada prefeitura que colaboram com a construção e manuseio dos mesmos, concluindo-se que os setores, tanto de uma prefeitura, como em outra, são os mesmos. O quadro a seguir identifica essa realidade:

<b>Setores investigados nas prefeituras</b>	<b>Prefeitura Municipal de Campina Grande</b>	<b>Prefeitura Municipal de João Pessoa</b>
<b>Diretoria de Tecnologia da Informação</b>	X	X
<b>Jornalismo</b>		X
<b>Diretoria de atendimento ao cidadão</b>	X	X
<b>Secretarias</b>	X	X

**Fonte:** Pesquisa direta/2007.

**Quadro 08:** Setores investigados nas prefeituras

Objetivando obter o nível de conceito e finalidade de um portal, resolveu-se entrevistar alguns profissionais lotados nos setores descritos no quadro acima, com perguntas abertas e fechadas, apresentando-se a seguir, um resumo dessas respostas:

No quesito *informações gerais*, uma pergunta foi elaborada sobre o desenho do portal, obtendo-se as seguintes respostas:

- Campina Grande:

“O desenho deste portal se deu na transparência de dados e principalmente de informações”.

- João Pessoa:

“O desenho deste portal possui foco jornalístico, informativo e de prestação de serviços”.

No quesito *o portal como instrumento de prestação de serviços*, foram obtidas as seguintes respostas:

- Campina Grande:

De forma geral, as respostas coincidiram-se sobre as informações divulgadas pelo Portal, referentes ao município, a atuação da prefeitura no âmbito político, social e econômico, bem como a transparência dos diversos recursos do município.

- João Pessoa:

De forma geral, as respostas coincidiram sobre divulgação de informações e prestação de serviços.

No quesito *Portal como mecanismo de interação, participação e cidadania*, foi elaborada uma pergunta sobre o modelo de gestão municipal com o objetivo de saber se o mesmo coincidia com o desenho da página oferecida ao cidadão, obtendo-se as seguintes respostas:

- Campina Grande:

Neste portal, a resposta predominante foi o “*sim*”, pois, contém uma vasta gama de informações de tudo que é realizado pela prefeitura.

- João Pessoa:

Neste portal a resposta unânime foi o “*sim*”, pois aqui, foi citado que o Portal permite o conhecimento das ações do governo.

No último quesito, que se refere ao *Portal como instrumento de controle*, uma pergunta foi elaborada sobre o nível administrativo, para fazer entender, se é da hierarquia mais alta ou mais baixa o interesse na divulgação das informações. Foram obtidas as seguintes respostas:

- Campina Grande:

A resposta em maior representatividade que surtiu a este questionamento foi que é da hierarquia mais alta esta cobrança.

- João Pessoa:

A resposta que prevaleceu, também, foi a do nível mais alto. Tanto é que, as informações de cada secretaria são entregues ao setor de informática, através de um assessor de comunicação por parte de cada secretaria.

Pelas respostas obtidas constata-se que as eventuais ferramentas que poderiam tornar o Portal como instrumento de interação não se apresenta como prioridade para as prefeituras investigadas.

Verificou-se também que as ferramentas que constam nestes Portais dizem respeito a instrumentos que tendem a tratar apenas de informação e prestação de serviços sobre as realizações e ações do governo. O quadro 09 adiante, apresenta indicadores referentes às medidas de uma democracia prudente e digital, sendo que o Modelo de Portal, objeto deste estudo, demonstrou as limitações de informações e serviços oferecidos aos residentes, trazendo até dificuldades para responder, se mesmo com a utilização de toda esta tecnologia, estes municípios que tiveram seus Portais pesquisados, acham-se, ainda, num primeiro estágio de democracia digital.

Por fim, se o Brasil é um país que, de um lado, utiliza o voto eletrônico, considerado como um instrumento de alienação e risco à democracia, Rodrigues Filho, (1998), embora levando milhares de analfabetos a votarem eletronicamente, de outro lado utiliza-se de sofisticadas tecnologias, a exemplo de “Portais”, que funcionam através de uma simbologia, que se configura apenas como instrumento

de *status* e propaganda, que são, na realidade uma afronta e um desprezo pelos valores democráticos.

Estágios	Graduações
Quarto estágio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uma sala de encontro (VIRTUAL)</li> <li>• Fórum político</li> <li>• Votos <i>online</i></li> <li>• Formação intelectual em questões políticas</li> </ul>
Terceiro estágio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votação <i>online</i></li> <li>• Boletim de reclamações</li> <li>• Quadro de recomendações</li> </ul>
Segundo estágio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação por <i>e-mail</i> entre cidadão e os gestores</li> <li>• Velocidade das respostas</li> <li>• Lista de <i>e-mails</i></li> </ul>
Primeiro estágio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portais de informações</li> <li>• Método de busca de informação</li> <li>• Aviso de informações</li> <li>• Vários meios e/ou recursos de pedidos de informação</li> <li>• Nível de informação política</li> </ul>

**Fonte:** Traduzido e adaptado. Rho, 2007: 205

**Quadro 09:** Medidas de uma democracia prudente e digital

## **5 CONCLUSÃO**

### **5 CONCLUSÃO**

A administração pública não pode ser vista somente como uma organização com finalidade jurídica, mas, sobretudo, como componente de um sistema social e territorial, no qual as pessoas e as organizações, (unidades sociais), interagem entre si, tornando-se partes integrantes de um sistema. Para Meirelles (1999), “Administração Pública, é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade, no âmbito federal, estadual ou municipal, segundo os preceitos do direito e da moral, com o fim de realizar o bem comum”. Todo administrador público

necessariamente haverá de curvar-se a um ordenamento de Leis que tem a finalidade de tornar a administração pública eficiente e transparente na perspectiva de atingir suas finalidades, alicerçado nas vertentes de um estado democrático e de direito.

A existência de mecanismos institucionais de controle e correção, disponíveis à sociedade, frente aos atos administrativos do gestor público só produzirão eficácia, quando essa sociedade dispuser do máximo de informações fornecidas pela administração pública, sobre seus atos de gestão, bem como, pela existência de canais de interação, a fim de tornar os atos públicos em uma administração cidadã e participativa. Não foi o resultado concluído nesta pesquisa.

Supõe-se que, com a incorporação da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC no serviço público, o princípio constitucional da publicidade e a sociedade em geral, ganharam um novo aliado de qualidade no acompanhamento e outro de celeridade no processo de interação, dependendo da manifesta vontade dos agentes públicos.

Como constatação da existência de um possível canal de interação, os Portais das Prefeituras Municipais de João Pessoa e Campina Grande tornaram-se instrumentos de investigação do presente trabalho.

Pelo processo de avaliação dos referidos Portais, concluiu-se existir muitas semelhanças entre um e outro portal, seja pela natureza das informações disponibilizadas, seja pelo canal de interação apresentado, qual seja, as ouvidorias daquelas prefeituras. Concluiu-se também que o *e-mail*, é o único instrumento de interação disponibilizado ao usuário, verificando-se também que a população da cidade de Campina Grande o utiliza com mais frequência.

Pela análise das informações disponibilizadas nos Portais das Prefeituras de Campina Grande e João Pessoa, concluiu-se serem limitadas, pois grande parte dessas informações dizem respeito à estrutura funcional das secretarias, coordenadorias e seus agentes, destacando-se como mais relevante apenas, o acesso por parte do cidadão, aos serviços de extração de segundas vias de tributos municipais. O link “portal da transparência” em Campina Grande e a ferramenta “prestação de contas” do portal de João Pessoa, dizem respeito aos orçamentos e outras demonstrações que trazem a inserção das contas públicas, apresentando-se



de forma tímida, pois, neles constam os orçamentos de receitas, despesas e quadros comparativos da receita estimada com a arrecadada, consubstanciadas em rubricas próprias da literatura dos planos de contas de finanças públicas e em quadros e tabelas, cuja leitura e interpretação, depende do conhecimento daquela literatura. Portanto, trata-se apenas do cumprimento de parte da Lei de responsabilidade fiscal, mesmo assim incompleta, já que os pareceres sobre a execução das contas e os atos do agente público, não foram localizados nestes portais. Concluiu-se também que a existência de um portal operacionalizado por funcionários do quadro permanente das prefeituras estudadas, já significa um avanço, pois a maioria das prefeituras operacionaliza estes serviços de forma terceirizada e a custos exorbitantes.

Quanto à parte interativa, atribuída por estas prefeituras às suas ouvidorias, tendo o *e-mail* como único recurso aventado como de interação, percebeu-se que o processo de interação apresentado encontra-se com *feedback* comprometido diante das manifestações da população. Dos 155 *e-mails* recebidos pela ouvidoria da prefeitura da cidade de João Pessoa no período de setembro a dezembro de 2007, verificou-se que parcela significativa desses *e-mails*, versavam sobre questões de ausência de infra-estrutura e de saúde. Constatou-se, também, que as respostas encaminhadas pela ouvidoria tratavam apenas da acusação do recebimento e agradecimento pelo recebimento do *e-mail*, terminando, portanto, aí a corrente de comunicação. No intento de verificar o nível de satisfação do cidadão, diante da resposta encaminhada pela ouvidoria, contactou-se 50 usuários, dos quais 07 atenderam a proposta de analisar as respostas recebidas. Destes, todos foram unânimes ao afirmarem que o modelo de resposta apresentado pela ouvidoria, inibe qualquer forma de interação.

Na cidade de Campina Grande compilou-se 179 *e-mails* recebidos pela ouvidoria, nos meses de outubro e novembro de 2007. Significativa parcela destas mensagens se reportava a críticas proferidas pela população em virtude da ausência de informações relacionadas a um concurso público em fase de realização, no período da investigação. As demais mensagens reportavam-se quase que na sua inteireza, a fatos que diziam respeito à falta de infra-estrutura na cidade. Nada foi possível constatar a respeito de possíveis despachos para as secretarias ou

coordenarias objeto da mensagem, ou mesmo possível resposta da ouvidoria para o cidadão, em virtude do órgão não permitir acesso a estas informações.

Assim é de se concluir que os portais estudados encontram-se distante de qualquer tentativa de interação com a sociedade, caracterizando apenas como um instrumento que traz fachada de interação, quando em alguns, diversas informações disponibilizadas refletem mais cunho de promoção dos agentes públicos. É de se lamentar que uma tecnologia tão inovadora não esteja a serviço da sociedade no exercício da cidadania, pois, o princípio constitucional da publicidade se tornaria em um instrumento de sustentabilidade da administração pública.

Os resultados deste modesto estudo mostraram que o governo eletrônico municipal ou local, pode estar, até certo ponto, servindo como instrumento de controle interno, mas distante de oferecer uma real oportunidade de interação entre os cidadãos e o governo e de participação nos processos de decisão na administração pública.

Concluiu-se, finalmente, que o presente trabalho não esgotou o assunto, no que pese sua grande contribuição pela identificação dos fatos constatados. Todavia, espera-se que outros trabalhos possam dar seqüência a um tema tão amplo e de relevante interesse social.

# REFERÊNCIAS

## REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Claudia Rosa; NOHARA, Jouliana Jordan. *Monografia no curso de administração – Guia completo de conteúdo e forma – inclui normas atualizadas da ABNT, TCC, TGI, trabalhos de estagio, MBA, dissertações, tese*. 2ª Edição. São Paulo. Atlas. 2006.

ASSENS, C., PHANUEL D. *.Les modes de gouvernement de la démocratie locale*, in lê Duff R, Rigal J.J, Schmidt G(eds), *Démocratie et Management local*, Paris, Editions Dalloz, 2001, pp. 49-68.

AYDELOTTE J., MILLER J., WALTERS L. C., "Putting more Public in policy analyses", *Public Administration Review*, July/August, vol 60, n°4, 2000, pp.349-359.

AURIGI, A., Graham, S. (1998). *The 'crisis' in the urban public realm. In Loader, B.D (Ed), Cyberspace divide: Equality, agency and policy in the information society (57-80)*. London: Routledge.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 1977.

BARZILAI-NAHON, K, Scholl, H. J. (2007). *Similarities and Differences of the E-Commerce and e-Government: Insights from a Pilot Study*. Proceedings of the 40<sup>th</sup> Hawaii International Conference on Systems Science.

BERMAN M. Dealing with cynical citizens. *Public Administration Review*, n°5, 2, 1997, pp 105-112.

BEETHAM, David. *A Burocracia*. Lisboa. Editora Estampa, 1988.

BRASIL, *Constituição: Republica Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.*

CALLON M., LASCOUMES P., BARTHE Y., *Agir dans l'incertain, Essai sur la démocratie technique*, Edicions du seuil, Paris, 2001.

CALABRESE, A., Borchert, M. (1996). *Propects for electronic democracy in the United States: rethinking communication and social policy*. *Media, Culture and Society*, 118(2): 249-268.

CAMPOS, R. (Coord) et al. (2002). *Desburocratização eletrônica nos estados brasileiros*. Rio de Janeiro. FIRJAN/IEL. Available: [http://www.firjan.org.br/downloads/Desburocrat\\_estados.pdf](http://www.firjan.org.br/downloads/Desburocrat_estados.pdf)

CHADWICK A. , MAY C ., *Interacions between States and Citizen in the Age of the internet : e-Governement in the Unites States, Britain and European Union, Governance*, *Journal of Policy, administration and institutions*, vol. 16, n°2, 2003, p. 271-300.

CORDELA, A. *E-government: towards the e-bureaucratic form*. *Journal of Information Technology*, 22, 265-274, 2004.

COULDRY, N. (2004). *The Productive 'Consumer' and the Dispersed 'Citizen'*. International Journal of Cultural Studies, 7(1), 21-32.

COUTINHO, Leonardo. *Sivam: O céu da Amazônia sem vigilância*. Revista VEJA. Editora ABRIL, edição 2017 – ano 40 – nº28, 18 de julho de 2007.

CUNHA JÚNIOR, Dirley da. *Direito Administrativo*. 3.ed.Salvador: JusPODIVM, 2004.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

DIMITRIOS – Adamantios, D. *Evaluating e-Government Citizens Portals*. Report. Available: [www.comp.leeds.ac.uk/mscproj/reports/0304/dristas.pdf.gz](http://www.comp.leeds.ac.uk/mscproj/reports/0304/dristas.pdf.gz)

DOWBOR, Ladslaw. Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável. In: *Revista de Administração municipal: Municípios*. Rio de Janeiro: Ano 50n. 248, p.34-39, jul/ago. 2003.

Europe's Information Society. *The role of eGovernment for Europe;s Future*, 2003.

FARMER D. *The language of public administration : Bureaucracy, modernity, and Postmodernity, Tuscaloosa, AL*, The university of Alabama Press, 1995.

FLICK, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FUGINI, M. G; MAGGIOLINI, P; PAGAMICI, B. Por que é difícil fazer o verdadeiro "Governo-eletrônico". 302 *Revista Produção*, v. 15, n. 3, p. 300-309, Set./Dez. 2005.

FREY, Klaus. Governança Urbana e Redes Sociais o potencial das novas Tecnologias da Informação e Comunicação. In: *27º Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração - ENANPAD*, 2003, Atibaia-SP, Anais da ANPAD, 2003.

GANDY, O. H. J. (2002). *The Real Digital Divide: Citizens versus Consumers*. In L. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), *Handbook of New Media: Social Shaping and Consequences of ICTs* (pp. 448-460). London: Sage Publications.

GAO (General Accounting Office). *Executive guide; improving mission performance through information management and technology: learning from leading organizations*. GAO/AIMD- 94-115, May 1994.

GUERREIRO, Evandro Prestes. "Projeto Inclusão Digital para Acesso Público e Gratuito à Internet". In: CONIP – CONGRESSO DE INFORMÁTICA PÚBLICA, 8., 2002. Anais eletrônicos..., 2002. Disponível em: [http://www.conip.com.br/palestras2002/11dejunho/sala6/evandro-prestes\\_guerreiro/2conferencia](http://www.conip.com.br/palestras2002/11dejunho/sala6/evandro-prestes_guerreiro/2conferencia)

GRIFFIN, D e HALPIN, E. "An exploratory evaluation of UK local e-government from an accountability perspective". The Electronic Journal of e-Government. Volume 3 (1), 2005, pp. 13-28.

HALE, M., MUSSO, J., & WEARE, C. *Developing Digital Democracy: Evidence from Californian municipal web pages*. In B.N.Hague & D.B. Loader (Eds.) Digital Democracy. Discourse and decision making in the information age (pp. 96-115). London: Routledge, 1999.

JARDIM, José Maria. *A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais*. Disponível em [http://www.cinform.ufba.br/v\\_anais/artigos/josemariajardim.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/josemariajardim.html), 2005, pp. 1-25. Acessado em 17/09/2006.

KALIKA M. *Internet et les sciences de gestion, in internet et nos fondamentaux*, Chevalier J-M., Ekeland I., Frison-Roche M., Paris, 2000.

KOTLER P., "Pour une réussite du marketing des services publics dans les années 90", Politique et Management Public, Vol 11, n°2,1993, pp 3-32.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LENK, K.; TRAUNMLLEV, R. "Broadening the concept of eletronic government.". In; PRINS, J. E. J. ( Ed ) *Designing E-government*. [S.l]; Kluwer law International, 2001, p.63-74.

LINS, Maria Teresa Gomes; TEIXEIRA, Rivanda Meira. Gestão da qualidade em Instituição de ensino Superior Pública: Avaliação de Ações Estratégicas e Operacionais pelo Público Interno. In: 26° Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração - ENANPAD, 2002, Salvador-BA, Anais da ANPAD, 2002.

LUKE, R. A. (2005). *The hidden curriculum of web portals: Shapiing participation and online networks*. Thesis. Ontorio Institute for Studies in Education, University of Toronto.

MARCHE, S. McNIVEN J.D. ``E-government and e-government: the future isn't what it used to be''. *Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, Vol 20, nº1, 2003, pp 74-86.

MARCONDES, Carlos Henrique e JARDIM, José Maria. *Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil*. *Revista de Ciência da Informação*-v.4; n.2. Abril, 2003.

MARGETTS, H. *Information Technology in Government*. Routledge, London, 1999

MAYRING, Phillip. *Introdução a pesquisa social qualitativa: uma introdução para pensar qualitativamente*. 5<sup>o</sup> ed. Weinheim: Beltz. 2002.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 22. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MEDAUAR, Odete. *Direito Administrativo*. 7. ed. São Paulo: RT, 2003.

MICHELL, H. "e-Administration, e- Government, e- Governance and the Learning City: A typology of Citizenship management using ICT's" *The Electronic Journal of e-Government* Volume 3 Issue 4, pp 213-218, available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com) , 2005.

MINAYO, Maria Ceclia de Souza. *Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social*. In *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

\_\_\_\_\_. Maria Cecília S. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 12 . ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

NEVES, José Luis. *Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades*. *Caderno de pesquisa em administração*. FEA-USP. São Paulo, v.1, n.3, 1996.

NOGUEIRA, Marco Aurelio. *Governos eletrônicos*. Disponível em <<http://geocites.com/maisbrasil/goveletron.htm>> Acesso em 6 jul. 2002.

PINTO, Sólton Lemos. "Governo eletrônico no Brasil." Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>> . Acesso em: 20 jun. 2002.

POCOCK, J.G. *The Machiavellian Moment*. Princeton University Press, 1975.  
PRZEWORSKI, Adm. *Reforma do Estado: Responsabilidade política e intervenção econômica*. In *Revista brasileira de ciências sociais*, n° 32. São Paulo. Anpocs, 1996.

PORRAS, J. S. *Internet y las nuevas oportunidades para La deliberacion pública em los espacios locales*. Nueva Sociedad n. 195, 2005.

PRATCHETT, Lawrence. *New technologies and the modernization of local government: An analysis of biases and constraints*. Public Administration. Blackwell Publishers, Vol. 77, No.4, 1999. pp. 731-750.

PUTNAM, R. *Bowling Alone*. NY: Simon & Schuster, 2000.

RECH FILHO, Armando. *Serviços públicos na Internet: no interesse maior do Estado ou do cidadão?* Estudo de caso dos serviços no cidadão de Curitiba. 2004.187p. Tese (Doutorado em engenharia da produção) - Programa de pós – graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

REZENDE, D.A.; FREY, K.; BETINI, R.C. Governança e democracia eletrônica na gestão urbana. In: *I Seminário internacional em gestão urbana*, 1, 2003, Curitiba. Anais (site)... Curitiba: PUCPR, UTC – França, agosto de 2003.

RHO, Seung – Young. (2007). Na Evaluation od digital deliberative democracy in local government. “ in: *latif AL- hakim, eds., global e-government theory. applications and benchmarking, Hershey. idea*.

RIDELL, S. Manse Fórum: a local experiment with Web-mediated civic publicness. In A. Heinonen, et al. (Eds.), *Locality in the Global Net. The Internet as a Space of cirtizen Communication and local Publicness*. The final report of the project Locality in the Global Net. Retrieved December 30, 2002 from the World Wide Web: <http://mansetori.uta.fi/report/ridell.pdf>. 2001.

RIDELL, S. *The Web as a Space for Local Agency*. Communications 27(2), 147-169, 2002.

RODRIGUES FILHO, José. *Pela melhoria da gestão dos grandes projetos de Tecnologia da Informação no governo como questão central da Administração Pública*. Projeto de Pesquisa do programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba – PPGA/UFPB, 2005.

RODRIGUES FILHO, José; GOMES, Natanael Pereira. *Tecnologia da Informação no Governo Federal*. Revista de Administração Pública. v.38- Jan/Fev, 2004.



ROESCH, S. M. A. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUDIO, Franz Victor. *Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica*. 23 edição. Petrópolis: Vozes 1998.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governança Democrática na era da Informação. In: *27º Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração - ENANPAD*, 2003, Atibaia-SP, Anais da ANPAD, 2003.

SALES, Jefferson David A. O uso da Intranet no Banco do Estado de Sergipe na percepção dos usuários. 121 f. *Dissertação* (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

SAUL J.R. *Voltaresbastard: The Dictatorship of reason in the west*, New York, The Free Press, 1992

SCHULER, D. *New communities and new community networks. In Community informatics: Enabling communities with information and communication technologies*, ed. M. Gurstein. Hersley, PA: Idea Group, 2000.

SIAFI. *Execução Orçamentária, Financeira, Contábil e Patrimonial do Governo Federal*. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br>> Acesso em: 30 set. 2007.

SIAFI. *Projetos e atividades em tecnologia da informação sistemas informatizados*. Disponível em <<http://www.camara.gov.br>> Acesso em: 07 out. 2007.

SIVAM. O que é o Sivam? Disponível em: <http://www.sivam.gov.br/PROJETO/intro1.htm> Acesso em: 22out. 2007.

SOUZA, Wagmar. *Tecnologia da Informação e Transparência Governamental*. Dissertação (Mestrado em Educação, Administração e Comunicação) – Programa Interdisciplinar em Educação, Administração em Comunicação, USM, São Paulo, 75p. 2005.

SNIJKERS, K. E-Government: ICT from a public management perspective. 13o Annual NISPcee Conference. Moscou State University, Moscou, Russia, 2005.

SYMONDS, Matthew. *The next revolution: a survey of government and the Internet*. The Economist, Londres, 24 jun. 2000, vol. 355, n. 8176, p.3.

SOCITM (2003). Better Connected 2003 report. An Insight Publication – Society of Information Technology Managers. Available: <http://www.socitm.gov.uk>.

THOMAS, J.C., *Public participation in Public Decisions, San Francisco, CA, Jossey-Bass, 1995.*

TRENTO, A. B. Bracht, C. C. (2007). *Internet and local democracy study of the south Brazilian cities.* 4o CONTECSI. (Proceedings of the International Conference on Information Systems and Technology Management). São Paulo.

ULRICH, M. *Public online engagement by the European Commission, doctoral thesis, Maastrich University, 2004.*

UN-ASPA. *Benchmarking E-government: a global perspective. Assessing the progress of UN Member States.* New York. Available: <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20Egov%202001.pdf> , 2002.

VEDEL, T. `` *L´ idée de démocratie électronique: Origines, Visions, Questions´´ in Perrineau P.(dir), L´ ê désenchantement démocratique, La tour d´ Aigues: Editions de l´Aude, 2003, pp.243-266.*

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios em administração – 7.ed. – São Paulo: Atlas, 2006*

WEBER, Max. *Ensaio de Sociologia.* Rio de Janeiro. Guanabara, 1979.

WILLCOCKS, L. *Managing information systems in UK public administration: issues and prospects.* Public Administration, n.72, p. 13-32, Spring, 1994.

# **ANEXOS**

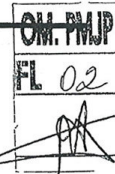
**ANEXO A: Parte dos e-mails recebidos pela Prefeitura Municipal de João Pessoa**



**Ouvidoria**

SOME 06/11/07/03031

**De:** carlos.nordeste@terra.com.br  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] PSF-RECLAMAÇÃO



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071106163228.A3F5852811B@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Tue, 6 Nov 2007 13:32:28 -0300 (BRT)  
X-UIDL: Ydj"! =20!!]#a"!]"b"!

IP:189.13.167.40

Nome: CARLOS ALBERTO COSTA

E-mail: carlos.nordeste@terra.com.br

Idade: 46

Sexo: M

Bairro: VALENTINA II

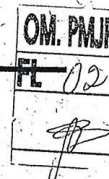
Assunto: PSF-RECLAMAÇÃO

Tipo: Outro(s)

Mensagem: VERIFICAR ATENDIMENTO PSF DOCE MÃE DE DEUS. DEIXA A DESEJAR E FALTA MÉDICO. HJ MESMO MINHA ESPOSA PROCUROU MÉDICO PARA MINHA FILHA E FOI INFORMADA QUE SÓ VAI TER MÉDICO DIA 19/11/07. ABSURDO ISSO. SE FORMOS PARA OUTRO LUGAR MANDAM VOLTAR PRA LÁ. E A GENTE FICA NESSE JOGO DE EMPURRA-EMPURRA.

Ouvidoria

50M6901107/01067



De: jorgewander@bol.com.br  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Transportes

X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain

Message-Id: &lt;20071116195024.23ED85280D7@internet.joaopessoa.pb.gov.br&gt;

Date: Fri, 16 Nov 2007 16:50:24 -0300 (BRT)

X-UIDL: db]!fW"!H]m!!]kP!!

IP:201.79.191.108

Nome: Jorge Wander C. Nascimento

E-mail: jorgewander@bol.com.br

Idade: 22

Sexo: M

Bairro: Valentina I

Assunto: Transportes

Tipo: Denúncia

Mensagem: Olá Queridos Companheiros da Ouvidoria Municipal.

Venho através deste canal fazer esta denúncia e ao mesmo tempo solicitar providências junto a STTRANS a cerca dos graves problemas enfrentados pelos moradores do Valentina no que se diz respeito ao transporte público do Bairro. As reclamações são diárias sobre os atrasos dos ônibus que fazem as linhas 5120 e

1519, gostaria que fosse feita uma fiscalização pela STTRANS no terminal do bairro para evitar estes atrasos diários no horário principalmente entre às 6:20 e 8:00 da manhã e 12:30 e 14:00 da Tarde. Aguardo resposta e torço por uma possível solução da STTRANS, acredito que um fiscal de trânsito no ponto final observando a saída dos veículos conseguiria amenizar esta situação.

Obrigado.

Tel 8854-0393

**Ouvidoria**

SOME 211107/01072

**De:** felipemaiaia@bol.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Construção irregular

OM. PMJP  
FL. 02  
*[Handwritten signature]*

X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071116200641.5846D5280D5@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Fri, 16 Nov 2007 17:06:41 -0300 (BRT)  
X-UIDL: !@3!!cf0"!;K\$#!?FT!!

IP:201.79.207.182

Nome: Felipe

E-mail: felipemaiaia@bol.com.br

Idade: 35

Sexo: M

Bairro: Ernesto Geisel

Assunto: Construção irregular

Tipo: Denúncia

Mensagem: Denuncio que nas imediações da Rua Valdemar Naziazeno com a Juscelino Kubschek, no Geisel, estão construindo casas e pontos comerciais naqueles recuos de áreas livres entre o asfalto e as casas.

Gostaria de saber se é legal ou não. Acho que aquelas áreas são públicas e devem ser ocupadas por árvores. aguardo Resposta no meu email felipemaiaia@bol.com.br

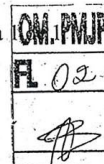
*à DE para encaminhar à  
SEPLAN para análise e providências  
cabíveis.*

*[Handwritten signature]*  
21.11.2007

Honorato  
Municipal



Entrada: 1 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 59.6MB (15.2%) - ... Página



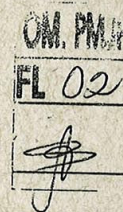
**Data:** Sun, 25 Nov 2007 00:45:28 -0200  
**De:** "Severa do Carmo" <severaceci@gmail.com>  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** CALÇADAS E ACESSO

AMIGOS DA OUVIDORIA,  
 VENHO INSISTINDO SOBRE ESSE TEMA, DA MAIOR IMPORTANCIA PARA NÓS PEDESTRES,  
 EM PARTICULAR, PARA OS IDOSOS.  
 TEMOS NECESSIDADE DE CAMINHAR E AS CALÇADAS NÃO OFERECEM CONDIÇÕES DE  
 REALIZAR A ATIVIDADE SEM ESTRESSE. FICAMOS TÃO PREOCUPADOS COM AS  
 CONDIÇÕES DAS CALÇADAS QUE CAMINHAR PODE TORNAR-SE UM PERIGO. SAIR DE CASA  
 JÁ É DIFÍCIL, E COM AS CALÇADAS QUEBRADAS, NEM É BOM PENSAR NA QUANTIDADE DE  
 MEDO QUE SE ACUMULA.  
 NA EDSON RAMALHO, SERÁ QUE A PREFEITURA NÃO VÊ OS ABSURDOS? ALI BEM  
 PERTINHO DO ARTESANATO, QUE CALÇADA? NEM EXISTE... NA NAVEGANTES, AI, AII  
 QUANDO É QUE VAMOS TER EQUIPES DE MANUTENÇÃO TRABALHANDO EM  
 PERMANENCIA?  
 QUANDO?

NO CENTRO DA CIDADE, EM PLENO CONTORNO DAS RUAS PRÓXIMAS A LAGOA, OS  
 BURACOS SÃO FREQUENTES. NA RUA MIGUEL COUTO, COMO ANDAR?  
 NA 13 DE MAIO, ETC, A MESMA COISA./ SAINDO EM DIREÇÃO A EPITACIO, PODERIA TER  
 SIDO MELHORADA A CALÇADA DA JUAREZ TÁVORA.  
 AQUI EM MANAIRA, AS CALÇADAS ENTRE A JOÃO CÂNCIO SÃO UMA TORTURA.  
 AS AVENIDAS BANANEIRAS, E OUTRAS VIZINHAS TUDO COM BURACO. ORA, QUEM É QUE  
 TEM A OBRIGAÇÃO DE MANTER AS CALÇADAS?  
 QUEM?  
 QUEM?  
 PAGAMOS IMPOSTOS PARA ANDAR EM CALÇADAS CHEIAS DE BURACOS?  
 POR QUE HÁ TANTO REBAIXAMENTO, TANTO DEGRAU NAS CALÇADAS? NÃO HÁ NORMAS?  
 OS CARROS SÃO MAIS IMPORTANTES, PARA PROVOCAR OS DEGRAUS ASSASSINOS?  
 ESTÃO ENTÃO ME ROUBANDO O DIREITO AO ACESSO?  
 ESSA UMA REFLEXÃO PARA RECOMEÇAR A LUTA.  
 COM ATENÇÃO,  
 SEVERINA DO CARMO.

**Ouvidoria**

SOME041007/00900



**De:** joaobalula@gmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Calçada Perigosa

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071003212824.2100C48C05@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Wed, 3 Oct 2007 18:28:24 -0300 (BRT)  
X-UIDL: ?(!"G^&"!L)"!R\$1"!

IP:10.96.0.26

Nome: Balula

E-mail: joaobalula@gmail.com

Idade:

Sexo: M

Bairro: Torre

Assunto: Calçada Perigosa

Tipo: Sugestão

Mensagem: Rossana e Demais:

Na Rua João Suassuna (entre a Funjope e a cerca da CBT - continuação da Rua Cardoso Vieira...), no lado em que vai-se firmar o Projeto Moradouro, tem uma Calçada Perigosa...

Bem: a Calçada tá lá, porém, vive colocando em Risco de Morte, os Passantes (a Comunidade do Porto do Capim) que a utilizam diariamente.

Sugiro, que se estude o caso, para um caso de "planear" a dita cuja. A Comunidade, ficará super-agradecida.

Outro Detalhe: será que a Praça 15 de Novembro, no final desse trecho, poderia ganhar uns Banquinhos e um alambrado (porque fica numa Curva Perigosa!). É o único equipamento-coletivo-livre que essa Comunidade dispõe (sentar na Praça, vai ser Massa!).

Agradecido,

Axé,

Balula.

**Ouvidoria**

SOME 29 1007/0097e



**De:** Carminha\_medeiros@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] REVOLTA

X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain

Message-Id: <20071026142714.0AE264BB95@internet.joaopessoa.pb.gov.br>

Date: Fri, 26 Oct 2007 11:27:14 -0300 (BRT)

X-UIDL: Vc"!Y\DI!N1@!!FK!'

IP:201.79.204.235

Nome: Maria do Carmo

E-mail: Carminha\_medeiros@hotmail.com

Idade: 48

Sexo: F

Bairro: ERNESTO GEISEL

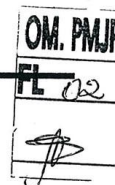
Assunto: REVOLTA

Tipo: Crítica

Mensagem: DE MUITO MAL GOSTO A MUDANÇA NO TRÂNSITO DA LAGOA. NUNCA OUVI TANTAS PALAVRAS DE BAIXO CALÃO ENTRE MOTORISTAS. GENTE NÃO PRECISA SER 1 GÊNIO P RESOLVER O PROBLEMA: BASTA DISPONIBILIZAR O ANEL INTERNO SÓ P ÔNIBUS, O EXTERNO P OUTROS VEÍCULOS. O CRESCIMENTO EXPLOSIVO NA CIDADE É VISÍVEL, MAS EXISTEM MUDANÇAS SUPER VIAVEIS SEM CAUSAR TANTOS TRANSTONO A COMUNIDADE. APOSTO QUE USUÁRIOS E CONDUTORES DE VEICULOS NÃO ESTÃO NADA FELIZES COM A REDÍCULA E VERGONHOSA MUDANÇA.

**Ouvidoria**

SOME22007/00951



**De:** odilonssr@terra.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] circulação indevida de bicicletas e afins

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071019150144.CC51048AD0@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Fri, 19 Oct 2007 12:01:44 -0300 (BRT)  
X-Spam-Checker-Version: SpamAssassin 3.0.3-spambr\_20030926a (2005-04-27) on  
internet.joaopessoa.pb.gov.br  
X-Spam-Level:  
X-Spam-Status: No, score=0.2 required=5.0 tests=ALL\_TRUSTED,NO\_REAL\_NAME,  
SUBJ\_ILLEGAL\_CHARS autolearn=no version=3.0.3-spambr\_20030926a  
X-UIDL: Q;\$#: [E!!C1R"!IPpV!!

IP:201.79.180.182

Nome: Odilon Rocha

E-mail: odilonssr@terra.com.br

Idade: 48

Sexo: M

Bairro: Tambaú/Cabo Branco

Assunto: circulação indevida de bicicletas e afins

Tipo: Crítica

Mensagem: Tenho por hábito realizar meus exercícios físicos no calçadão da praia. Vejo que há muito tempo as placas, proibindo a circulação de bicicletas(e por quê skates, patins e afins também não?) não só não são respeitadas como agentes que deveriam tomar atitude mais enérgicas...simplesmente parecem tímidos diante da situação. Há criançinhas, sr e sras idosas circulando, enfim não há respeito. Mas tem de haver vigilância no calçadão todo..

Atenciosamente

Odilon

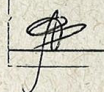
**Ouvidoria**

SOME221007/00957

OM. PMJP

**De:** mariliarosado@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Rua nos bancários

FL 02



Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071019034010.D227542DB2@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Fri, 19 Oct 2007 00:40:10 -0300 (BRT)  
X-Spam-Checker-Version: SpamAssassin 3.0.3-spambr\_20030926a (2005-04-27) on  
internet.joaopessoa.pb.gov.br  
X-Spam-Level:  
X-Spam-Status: No, score=-1.6 required=5.0 tests=ALL\_TRUSTED,  
FORGED\_HOTMAIL\_RCVD2,NO\_REAL\_NAME autolearn=failed  
version=3.0.3-spambr\_20030926a  
X-UIDL: ~Wa!^&'!(Jn"!7b\_!"

IP:201.79.199.136

Nome: Marília Rosado Maia

E-mail: mariliarosado@hotmail.com

Idade: 19

Sexo: F

Bairro: altiplano

Assunto: Rua nos bancários

Tipo: Crítica

Mensagem: A Rua Aderaldo Silveira de Sousa, nos bancários se encontra em péssima situação. Está quase intransitável, com buracos enormes(verdadeiras crateras), que se agravou com o período chuvoso, nada foi feito até a presente data.

Aguardo uma resposta positiva.

Muito obrigada,

Marília

**Ouvidoria**

SOME221007/00955

OM. PMJP

FL 02

**De:** mariliarosado@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] av. camilo de holanda

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071019034528.76FBE42DB2@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Fri, 19 Oct 2007 00:45:28 -0300 (BRT)  
X-Spam-Checker-Version: SpamAssassin 3.0.3-spambr\_20030926a (2005-04-27) on  
internet.joaopessoa.pb.gov.br  
X-Spam-Level:  
X-Spam-Status: No, score=-1.6 required=5.0 tests=ALL\_TRUSTED,  
FORGED\_HOTMAIL\_RCVD2,NO\_REAL\_NAME autolearn=failed  
version=3.0.3-spambr\_20030926a  
X-UIDL: db="bi"!jQ@!!b<J!!

IP:201.79.199.136

Nome: Marília Rosado Maia

E-mail: mariliarosado@hotmail.com

Idade: 19

Sexo: F

Bairro: altiplano

Assunto: av. camilo de holanda

Tipo: Denúncia

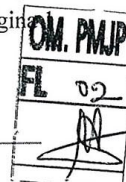
Mensagem: A Av. Camilo de Holanda encontra-se abandonada. Cheia de declives, altos e baixos, buracos, o trânsito por ela torna-se lento e perigoso.

Solicito alguma providência da Prefeitura.

Obrigada,

Marília

Página



Ouvidoria

SOME130907/00788

**De:** Eliane Lima Sobral [el.sobral@gmail.com]  
**Enviado em:** quarta-feira, 12 de setembro de 2007 10:29  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** locomoção

Prezados Senhores,

Não sei de fato é o setor competente, mas algo precisa ser feito.

Pergunta: Alguém ai anda de transporte coletivo? se sim, sabe do que vou falar, se não, precisar tomar conhecimento.

1º Sempre (manhã, tarde ou noite) o problema é o mesmo, pouco onibus prá muita gente, é insuportavel, não se pode mexer, com certeza a quantidade que vem dentro deles é maior que o escrito no onibus, mas isto acontece porque não há onibus suficiente, então tem que ir no lotado, eu pego aqui no shoppim sul, nunca consigo ir dois passos além da roleta. só quando chega na lagoa.

Sou favoravel ao transporte legal, mas que o bem estar do usuário, que paga caro, seja levado em conta e não somente o lucro de alguns. Procure ver no terminal de integração o caos que é pouco, espaço prá onibus que param de qualquer forma dificultado a passagem dos quem vem depois, ocasionaldo filas sem fim. O terminal é um dos serviços maravilhosos que o prefeito junto com sua equipe vem realizando, mas atitudes mais incisivas quanto ao transporte público precisa ser feito. quem sabe uma concorrência leal, onde a qualidade é quem vai ditar as regras. o povo precisa e merece, pois é ele que usa.

Obrigado

--


Eliane Sobral

13/09/2007

**Ouvidoria**

SOME280907/00884

**De:** elaine\_amorim81@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP]

OM. PMJP
FL 02


Content-type: text/plain  
 Message-Id: <20070927171614.E6B4348B69@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
 Date: Thu, 27 Sep 2007 14:16:14 -0300 (BRT)  
 X-UIDL: ,-D!!m\$e"ld6a!!Jm^"!

IP:10.96.0.26

Nome: Elaine

E-mail: elaine\_amorim81@hotmail.com

Idade: 25

Sexo: F

Bairro:

Assunto:

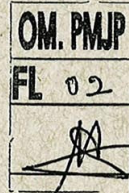
Tipo: Crítica

Mensagem: Não sei se é de competência deste órgão, mas gostaria de obter informações sobre a partir de quando vão instalar o equipamento que registra o passe legal na porta da frente dos transportes coletivos, pois estou grávida e tenho sofrido muito com tudo isso; tendo que entrar pela frente e ir pagar no final do ônibus...tem sido muito constrangedor para nós gestantes...principalmente quando está lotado.... agradeço a compreensão e qualquer esclarecimento possível. Obrigada.



**Ouvidoria**

50ME200907/00828



**De:** cabondan@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Lixo

Content-type: text/plain

Message-Id: <20070920005828.E2E854962B@internet.joaopessoa.pb.gov.br>

Date: Wed, 19 Sep 2007 21:58:28 -0300 (BRT)

X-UIDL: fW"!Q\_#!^eZ!!%aL!!

IP:201.4.150.64

Nome: Carlos

E-mail: cabondan@hotmail.com

Idade: 50

Sexo: M

Bairro: Cabo Branco

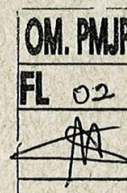
Assunto: Lixo

Tipo: Sugestão

Mensagem: Sr.Ouvidor.Já solicitei diversas vezes para o pessoal da Emlur,orientar o gerente do Marina's Bar,a não colocar as folhas secas que são recolhidas do estacionamento e colocadas na calçada sem acondicionar nos sacos plásticos. E orientar para que eles coloquem uma grade na casa que guardam o lixo que fica para a Rua José Ramalho Brunet

**Ouvidoria**

50ME240907/00842



**De:** ristenio@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Projeto Segundo Tempo

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20070922204843.4B95E455E9@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Sat, 22 Sep 2007 17:48:43 -0300 (BRT)  
X-UIDL: S)!"IHRó"!3F>"!YI5"!

IP:201.18.164.209

Nome: Ristênio G. Araújo

E-mail: ristenio@hotmail.com

Idade: 30

Sexo: M

Bairro: Castelo Branco

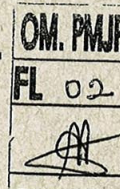
Assunto: Projeto Segundo Tempo

Tipo: Outro(s)

Mensagem: Não concordo com a falta de divulgação e o pouco tempo destinado para as inscrições no projeto Segundo Tempo, para os profissionais de Educação Física. Não ouvi ou vi qualquer anuncio de inscrições desse projeto nos principais veículos de comunicação da cidade de João Pessoa, mas mesmo que tenha existido essa divulgação o tempo para realizações das inscrições foi muito limitado. Gostaria que fosse porrogado as inscrições.

**Ouvidoria**

SOME260907/00875



**De:** elitano@ibest.com.br  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] marcação de consultas

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20070925195401.6710B4B590@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Tue, 25 Sep 2007 16:54:01 -0300 (BRT)  
X-UIDL: 2'i">17"UKc"!~-F!!

IP:201.4.161.188

Nome: Érita

E-mail: elitano@ibest.com.br

Idade: 30

Sexo: F

Bairro: Mangabeira VIII

Assunto: marcação de consultas

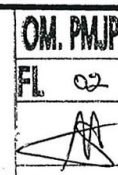
Tipo: Crítica

Mensagem: Não entendo como essa Central de Marcação de Consultas veio para facilitar a vida do usuário do SUS, se as pessoas esperam de 03 (três) a seis meses por uma consulta. Esperei três meses por uma consulta no Reumatologista. Agora estou aguardando mais 03 (três) meses por um Raio X da coluna. E tenho uma vizinha que espera 06 (seis) meses por um Neurologista.

## Ouvidoria

SANEAMENTO

De: aremita maria [aremita2001@yahoo.com.br]  
Enviado em: quarta-feira, 31 de outubro de 2007 15:13  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: questionamento



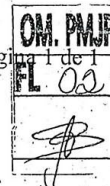
Prezados Senhores,

Não sei se estou reclamando as pessoas certas. Sou moradora do Conjunto Residencial Altiplano, e gostaria de saber quando é que vai ser concluído o serviço de Saneamento básico? Esse serviço teve início em 2005 e até hoje não obtivemos autorização para fazer a ligação. Porém quero lhes informar que algumas pessoas fizeram ligação clandestina e com isso alguns bueiros estão estourando causando mal cheiro, mosquitos e sem falar no risco de se adquirir doenças de vários tipos. Por outro lado a maioria das pessoas gasta horrores com esgotamento de fossas. Somente em minha casa já gastamos este ano 300,00 reais com o referido esgotamento. O que me causa surpresa é que o Governo faz propaganda na televisão (João Pessoa cheia de vida) de serviços que não foram concluídos e o povo fica como sempre, no prejuízo. Obrigada pela atenção.

Abra sua conta no Yahoo! Mail, o único sem limite de espaço para armazenamento!  
<http://br.mail.yahoo.com/>

SOME261107/01099

Entrada: 11 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 51.4MB (13.1%) ... Página 1 de 1

**Data:** Thu, 22 Nov. 2007 00:25:58 -0300 (BRT)**De:** merciapinto@terra.com.br**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br**Assunto:** [PORTAL PMJP] Invasão de rua

IP:200.97.67.50

Nome: Mercia de Cesar Pinto

E-mail: merciapinto@terra.com.br

Idade: 67

Sexo: F

Bairro: Planalto da Boa Esperança

Assunto: Invasão de rua

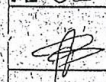
Tipo: Denúncia

Mensagem: Solicito providências URGENTES junto ao Setor Competente, proceder uma Fiscalização de invasão da Rua Carmosina Cesar Pinto, Bairro Planalto da Boa Esperança; pessoas colocaram estacas ocupando terrenos, onde transcreve os limites dessa rua. A aposição da placa da Rua Carmosina estará sendo colocada no próximo dia 27 (terça-feira). Recebemos do Município 10 mudas de Cassia Ferrugina para arborização, entretanto só poderemos colocá-las de um lado. Como ponto de referência é o Depósito de Material de Construção seu Maia, entrando a direita, segunda transversal, ou seja, lateral da casa de nº 64. Aguardando um pronunciamento dessa Ouvidoria, subscrevo-me atenciosamente, Mercia de Cesar Pinto.

SOME261107/01100

OM. PMJP

1102



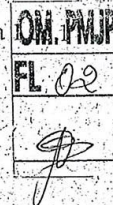
Entrada: 1 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 59,5MB (15.2%) - ... Página 1

Data: Fri, 23 Nov 2007 17:02:13 -0300 (BRT)  
De: twana70@hotmail.com  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Feira de bicicleta  
IP: 189.3.69.96  
Nome: Twana Rodrigues  
E-mail: twana70@hotmail.com  
Idade: 37  
Sexo: F

Bairro: Funcionários II  
Assunto: Feira de bicicleta  
Tipo: Denúncia

Mensagem: Atualmente se instalou em frente da EMEF Moema Tinoco da Cunha Lima uma feira de bicicleta no turno tarde. Como educadora desta escola gostaria que fosse tomada providências no sentido de retirar esta feira da frente da escola cujo objetivo é a formação de criança e jovens que ali buscam por dias melhores e esta feira de bicicletas não esta em consonância com a tarefa de educar, pois as pessoas que frequentam estão dando mal exemplo, e até aliciando os nossos alunos para a prática de ações que não constrói nada e sim levam os nossos alunos a um caminho mais rápido a bebida, a ociosidade, as drogas, etc. Gostaria que providências urgentes fossem tomadas para garantir o acesso saudável de nossas criança a nossa escola.

Entrada: 1 mensagens não lidas - ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br - 59.6MB (15.2%) - ... Página



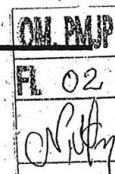
Data: Sun, 25-Nov-2007 01:19:41 -0200  
De: "Severa do Carmo" <severaceci@gmail.com>  
Para: ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
Assunto: DECEPÇÃO  
AMIGOS DA PREFEITURA

FIQUEI MUITO DECEPCIONADA AO VER O NOSSO PREFEITO FAZENDO A DEFESA DE UMA ESCOLA PARTICULAR, COMO SE FOSSE UM BONECO DE PROPAGANDA. É VISÍVEL QUE O EDIL TEM FEITO ALGUMAS COISAS IMPORTANTES PARA A MELHORIA DA CIDADE, NO ENTANTO NÃO TEM O DIREITO DE DESPREZAR A ESCOLA PÚBLICA, PAGA PELOS NOSSOS IMPOSTOS E QUE SERVE A POBREZA. OS RICOS QUE ESCOLHAM SEUS COLÉGIOS, E POUÇO ME IMPORTA QUE SEJA X OU Z... eu não teria grana para pagar nem um cursinho de inglês, com meu salário de professora pública.

UMA GRANDE DECEPÇÃO, EU QUE VOTEI NESSE HOMEM PENSANDO QUE ELE IRIA VALORIZAR A CIDADE ORGANIZADA, IRIA VALORIZAR OS PROFISSIONAIS QUE MANTÊM A ORGANIZAÇÃO DA ESTRUTURA DA PREFEITUA. PENSEI QUE ELE SERIA HUMANO, MESMO OCUPANDO UM CARGO DE PODER EXECUTIVO. MAS NÃO IMAGINEI QUE ELE NÃO TERIA PRUDENCIA AO FALAR AOS CIDADÃOS QUE O MANTEM NO CARGO, COM VOTOS E COM OS IMPOSTOS. NÃO ESTOU SENDO MENTIROSA, A DECEPÇÃO ME ANIMA A DIZER EXATAMENTE O QUE PENSO. ELE VIU COMO FOI O OUTRO PREFEITO, E PROMETEU AGIR COM COERENCIA COM SEU DISCURSO. ENTÃO, QUE VENHA A PÚBLICO E SE DESCULPE, PEÇA PERDÃO AO PESSOENSE. OBRIGADA,  
SEVERINA DO CARMO

**Ouvidoria**

SOME 12 1107/01043



**De:** ozanaldodonato@yahoo.com.br  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] falta de eliminação poste ornamental

X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071110131238.76EED5280A7@internet.joapessoa.pb.gov.br>  
Date: Sat, 10 Nov 2007 10:12:38 -0300 (BRT)  
X-UIDL: M\_D"lj!1"!>~A!!%67!!

IP:201.30.92.212

Nome: Ozinaldo D. de Souza

E-mail: ozanaldodonato@yahoo.com.br

Idade: 48

Sexo: M

Bairro: castelo branco

Assunto: falta de eliminação poste ornamental

Tipo: Denúncia

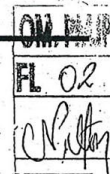
Mensagem: Peço por gentileza, que substitua duas lampadas no canteiro central (postes ornamental), da rua professora francisca romana, numero 192, fica em frente a minha casa. Já fiz várias reclamações e não foi atendido. A rua fica no bairro do castelo branco II.



**Ouvidoria**

SOME121107/01040

**De:** rivelinocsilva@ig.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] invasão de área público



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
 Message-Id: <20071110041120.CA9495280C8@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
 Date: Sat, 10 Nov 2007 01:11:20 -0300 (BRT)  
 X-UIDL: ie9!!?0+!!IA!!?+a"

IP:201.4.153.180

Nome: IAWA RODRIGUES CORDEIRO

E-mail: rivelinocsilva@ig.com.br

Idade:

Sexo: F

Bairro: ERNESTO GEISEL

Assunto: invasão de área público

Tipo: Denúncia

Mensagem: Boa Noite;

Queria fazer uma denúncia sobre as inúmeras invasões que está ocorrendo no bairro de Ernesto Geisel, devido à falta de compromisso dos nossos governante em cumprir com sua responsabilidade de construir em terrenos baldios praças, quadras poliesportivas o que não se cumpriu, estamos convivendo com essas invasões sem nenhuma infraestrutura onde são construídos barracos p/ moradia e ao mesmo tempo comércio.

Estou cansada desse desinteresse, tendo que conviver com êsgostos a céu aberto, ambiente de prostituição, encontro de marginais. Queria acreditar bo trabalho da Ouvidoria pois temos agora a quem recorrer.

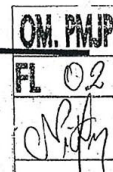
Quero denunciar também aqueles que se dizem representantes desse bairro, pois solicitei junto a essas pessoas uma atitude, mas claro que não obtive sucesso. O terreno em questão é próximo ao ponto final e o da Rua Jucelino Kubstchec.

Grata pela oportunidade uma boa noite.

**Ouvidoria**

SOME121107/01039

**De:** george.aragao@ig.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] abertura de rua publica



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071110014147.E93535280BF@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Fri, 9 Nov 2007 22:41:47 -0300 (BRT)  
X-UIDL: 353!!M=g"!ckZ!!0!U!!

IP:201.32.111.178

Nome:

E-mail: george.aragao@ig.com.br

Idade: 36

Sexo: M

Bairro: 13 de maio

Assunto: abertura de rua publica

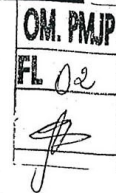
Tipo: Denúncia

Mensagem: a av prof sa e benevides esta fechada , por posseiros que invadiram a rua publica a alguns anos e isso dificulta o acesso ao hospital local, colocando em risco a polpulação, além de dificultar o transito legal que da acesso a av. tancredo neves ,isso é péssimo , ja que o bloqueio impede o acesso direto ; entre av Tancredo Neves e a avenida que da acesso ao hospital Edson Ramalho, e Eptácio Pessoa.brigado pela atenção.

**Ouvidoria**

50MG21120701177

**De:** marcello\_contabil@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] funcionamento da creche



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071220161127.7360F5280F0@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Thu, 20 Dec 2007 13:11:27 -0300 (BRT)  
X-UIDL: kol#![XL!!1O="!\*#9"!

IP:189.71.40.223

Nome:

E-mail: marcello\_contabil@hotmail.com

Idade:

Sexo: M

Bairro: Rangel

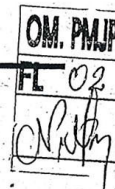
Assunto: funcionamento da creche

Tipo: Denúncia

Mensagem: Desejo saber porque a creche do rangel está fechada, sem atendimento as crianças desde 12 de dezembro de 2007.

**Ouvidoria**

SOME 181107/01035



**De:** caladojcf@gmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Serviço de transporte coletivo

X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
 Message-Id: <20071109032027.035955280D5@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
 Date: Fri, 9 Nov 2007 00:20:26 -0300 (BRT)  
 X-UIDL: k7:"!o~P!!9kd!!n~O"!

IP:189.13.156.185

Nome: José Calado Filho

E-mail: caladojcf@gmail.com

Idade: 33

Sexo: M

Bairro: Distrito Mecânico

Assunto: Serviço de transporte coletivo

Tipo: Denúncia

Mensagem: Prezados(as) Senhores(as) da Ouvidoria Municipal,

Eu sou morador do condomínio "É Pra Morar" (construído através de convênio entre a Prefeitura de João Pessoa e a Caixa Econômica Federal), localizado no Distrito Mecânico.

Eu gostaria de fazer uma reclamação acerca da prestação inadequada dos serviços de transportes urbanos desta comunidade, realizados pela Empresa Mandacaruenense.

Gostaria de antemão lembrar à STTRANS que transporte coletivo é uma concessão pública, sem falar que é uma prestação de serviço, logo, é um produto semelhante à comercialização de qualquer outro bem, como roupa, calçado, etc, e que seus consumidores são amparados pela lei do consumidor, portanto, deve ser prestado com qualidade; nós usuários de transporte coletivo devemos ser tratados com o mesmo zelo que são tratados todos os demais consumidores, bem como, os serviços a nós prestados devem ser realizados satisfatoriamente sob todos os aspectos, tanto da pontualidade, como da agilidade, rapidez, respeito, bom trato e todos os demais direitos inerentes a esta relação de consumo.

Anteriormente eu já enviei e-mails (que segue abaixo em anexo) à STTRANS, denunciando a má qualidade na prestação dos serviços de transportes coletivos dispensados a essa comunidade; recebi a seguinte resposta: "Estaremos encaminhando seu pedido de informação a diretoria de transporte

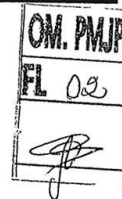
para avaliar e dar a resposta à situação relatada." A tal resposta ainda aguardamos, não a vimos, nem a recebemos. A única coisa que pudemos notar durante todo esse tempo é que este ano, no dia de finados, os ônibus circularam por esta comunidade, porém, se esta foi a resposta da STTRANS, saibam que é muito pouco diante da necessidade deste lugar. A qualidade de tais serviços continua reles e inadequada. Não queremos que tal secretaria nos trate como meros passageiros, mas sim, como clientes e contribuintes, mas se isso não é possível, que nos vejam ao menos como eleitores.

Não bastasse os problemas deste lugar, temos que suportar mais esse ônus; não bastasse a falta de

## Ouvidoria

SOMEQ91107/01027

**De:** psy\_klatus@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] corrupção



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071108152817.44F315280BE@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Thu, 8 Nov 2007 12:28:17 -0300 (BRT)  
X-UIDL: 45+"!oON"!)"!!No"!!

IP:189.13.167.228

Nome: andre vinicius lima lucena

E-mail: psy\_klatus@hotmail.com

Idade: 26

Sexo: M

Bairro: ipes

Assunto: corrupção

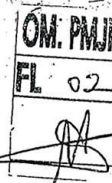
Tipo: Denúncia

Mensagem: venho por meio desse trazer ao conhecimento da ouvidoria publica ,os descasos que vem ocorrendo em joão pessoa ,com o órgão responsável pela abertura de empresas do municipio.

a mais de 2 meses venho tentando abrir a minha empresa , e venho sendo vitima de extorção ,de cobranças indevidas ,os funcionarios colocam empecilhos ,ate onde não existe ,e se colocam aptos a resolver desde que seja le dado um agrado (suborno) para que ele possa agilizar o processo de abertura da empresa. isso é indignante e não combina em nada com a administração transparente do nosso prefeito...

**Ouvidoria**

SOME071107/020171



De: luizdanielbarbozamonte@hotmail.com  
 Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
 Assunto: [PORTAL PMJP] Praça Aquiles Leal

Content-type: text/plain

Message-Id: &lt;20070808120834.5789137DCF@internet.joaopessoa.pb.gov.br&gt;

Date: Wed, 8 Aug 2007 09:08:34 -0300 (BRT)

X-UIDL: (\R!!)LU!!=Dh!!iBI!!

IP:201.79.171.62

Nome: Luiz Daniel Barboza Monte

E-mail: luizdanielbarbozamonte@hotmail.com

Idade: 44

Sexo: M

Bairro: Jaguaribe

Assunto: Praça Aquiles Leal

Tipo: Denúncia

Mensagem: Como morador de Jaguaribe e usuário da Praça Aquiles Leal venho solicitar as secretarias competentes a podagem das árvores como também a reposição das lâmpadas, visto que os galhos secos estão caindo sobre as crianças e a noite estar muito escuro.

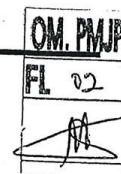
*a DE para encaminhar*

*[Signature]*  
 Sec. de Transp. Pública  
 20.08.2007  
 Saneamento  
 Ouvidoria Municipal

Ouvidoria

50ME05.1107/0.1005

De: rodrigo\_barbosaa@hotmail.com  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Acumulos de Cargos



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071103145746.BA8FA5280A8@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Sat, 3 Nov 2007 11:57:46 -0300 (BRT)  
X-UIDL: i%!!!(4)!!d[\*#!%1R!!  
Status: R

IP:189.13.232.101

Nome: Rodrigo Barbosa

E-mail: rodrigo\_barbosaa@hotmail.com

Idade: 23

Sexo: M

Bairro:

Assunto: Acumulos de Cargos

Tipo: Denúncia

Mensagem: Gostaria de denunciar que na STTrans tem alguns funcionários da prefeitura que estão acumulando cargos indevidamente. Por exemplo: fui informado que existem funcionários que trabalham no SAMU e SSTrans, SEMAN e STTrans e ainda Agentes de Trânsito que nunca foram para a rua e que já "passaram no estágio probatório". Confio na transparência dessa administração e espero que realmente apurem essas denúncias. São denúncias, podem ser verdadeiras ou não, porém são graves e merecem serem apuradas. Um grande abraço!!!

Ouvitoria

SOME091107/01031

OM. PMJP

De: drdeorgeadv@hotmail.com  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Obstrução de Rua Invasada Há Anos



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071108181706.6A2825280C5@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Thu, 8 Nov 2007 15:17:06 -0300 (BRT)  
X-UIDL: geol!\*V"!87K!!mIL!"

IP:189.13.23.171

Nome: Deorge Aragão de Almeida

E-mail: drdeorgeadv@hotmail.com

Idade: 36

Sexo: M

Bairro: Jardim 13 de Maio

Assunto: Obstrução de Rua Invasada Há Anos


Tipo: Outro(s)

Mensagem: Existe um trecho de uma avenida no jardim 13 de maio (Professor Sá e Benevides em direção a Tancredo Neves e perpendicular a Coronel Barata) que há anos foi invadida obstruindo desta forma o acesso ao hospital 13 de Maio dentre outros direitos de ir vir. Gostaria que a Prefeitura Municipial de João Pessoa por intermédio da Secretaria de Urbanismo tomasse as devidas providencias legais com o intuito de liberar a rua ante as casas construídas irregulamente naquele local. Agradeço, desde já, a atenção e as povidências a serem tomadas.



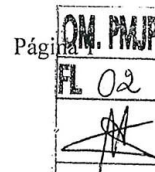
Ouvidoria

SOMEO31107/01034

OM. PMJP
FL 02


De: mz.jp [mz.jp@bol.com.br]  
Enviado em: quinta-feira, 8 de novembro de 2007 19:33  
Para: ouvidoria  
Assunto: infração contra o meio ambiente

Felicidades para todos e que consigam respirar um AR PURO, coisa que nós aqui do último quarteirão calçado da rua Artur Enedino dos Anjos no Altiplano, não conseguimos, principalmente à noite após um exaustivo dia de trabalho, acontece que algumas pessoas têm o hábito de juntar folhas, lixo, galhos de árvores e tudo o mais e religiosamente todas as noites queimam, infestando de fumaça a minha casa e toda a rua, tornando o ar irrespirável a noite inteira, os entulhos chegam a mais de metro de altura, acredito que é um senhor que mora numa casa com terreno grande todo gramado e sem muro, e passa o dia amontoando este lixo na rua Maria José Caetano da Silva, junto ao muro de um terreno, a fumaça não atinge a casa dele, ele nunca assume que foi ele que tocou fogo, acende quando ninguém percebe e debocha quando tentamos apagar, sei que ele está infringindo a lei e deve ser notificado, já estamos com sinusite, porque é insuportável dormir com fumaça, agora mesmo é fumaça de borracha, acredito na seriedade da prefeitura, peço pelo amor de Deus, que mandem fiscais para averiguar o caso, façam valer a lei, que diz que é proibido queimar na rua ou mesmo no quintal, incomodando terceiros. Obrigada, Zélia



Ouvidoria

SOME061107/01014

De: Leandro Arruda [arrudaleandro@msn.com]  
Enviado em: segunda-feira, 5 de novembro de 2007 18:15  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Cc: contato@cabobranco.tv.br; tvnorte@onorte.tv.br  
Assunto: Denuncia sobre a falta de fiscalização por parte de Vigilância Sanitária.

Bom dia!

Primeiramente gostaria de expressar minha indignação pelo desamparo ao cidadão Pessoaense por parte da Vigilância Sanitária Municipal de João Pessoa, deste Sábado dia em que fui lesado tento abrir uma denúncia contra um estabelecimento comercial e não consigo. Logo após que sofri a lesão liguei para o 102 para pedir o telefone da Vigilância Sanitária o número que me foi passado ninguém atendeu (Sábado dia 03/11/2007 às 13:30) liguei para o 190 para pedir um número novamente ninguém atendeu. Dia 05/11/2007 liguei para o número **3218-6783** a pessoa que atendeu não demonstrou nenhum interesse dizendo "isso não é com nosco é com a ouvidoria" não ofereceu se quer passar à ligação, me deu o número 3218-5933 / 5923 que por varias tentativas a ligação nunca foi atendida.

Um serviço de tamanha importância tem que ser levado a sério com acesso 24h para o cidadão poder denunciar as irregularidades.

Enfim, quero denunciar o PIER 14 que fica localizado no Bessa. Sábado dia 03/11/2007 fui a este estabelecimento com minha família que veio do Recife para conhecer a beleza de nossa cidade, pedimos cinco caldinhos dos quais um veio com uma mosca e outro com uma barata. Todos nós ficamos abismados e infelizmente minha família saio decepcionada. Espero que está gestão municipal que esta trabalhando de forma louvável possa fiscalizar e punir não só este estabelecimento, mais todos os outros quiosques que apresentem irregularidades na nossa orla, a fim de evitar que os turistas que vem a nossa cidade desanimem e fujão para outras cidades.

Aguardo retorno!

Leandro

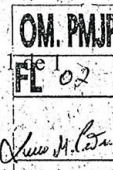
---

MSN Busca: fácil, rápido, direto ao ponto. [Encontre o que você quiser. Clique aqui.](#)

06/11/2007

SOME261107/01102

Entrada: 1 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 59.7MB (15.2%) - ... Página

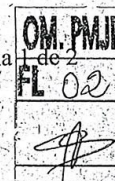


Data: Sáb, 24 Nov 2007 07:42:24 -0300 (BRT)  
De: feliciano.economista@uol.com.br  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] INCÔMODO POR POLUIÇÃO SONORA  
IP:201.79.193.130  
Nome: FELICIANO MARQUES DA SILVA NETO  
E-mail: feliciano.economista@uol.com.br  
Idade: 40  
Sexo: M  
Bairro: AERoclUBE  
Assunto: INCÔMODO POR POLUIÇÃO SONORA  
Tipo: Denúncia

Mensagem: Gostaria de saber o que pode ser feito com relação a poluição sonora provocada por "cultos e batismos evangélicos" que ocorrem quase todas as semanas à noite em uma casa vizinha ao prédio em que resido. O poder público não deveria atuar, coibindo tais abusos e garantindo o bem-estar e tranquilidade da população? Gostaria que os proprietários do referido imóvel (Rua Débora da Silva Braga nº125 Aeroclube) fossem comunicados oficialmente que estão incomodando a vizinhança, ao invés de como fui informado anteriormente, ter que esperar a próxima bagunça sonora para chamar os técnicos, o que pode acarretar de que o barulho termine antes da chegada dos mesmos, descaracterizando a ocorrência.

SOME981107/01111

Entrada: 3 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 59.8MB (15.2%) - ... Página 1 de 2



**Data:** Mon, 26 Nov 2007 22:13:01 -0300 (BRT)  
**De:** elson.morais@uol.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] licitações

IP:200.209.170.161  
 Nome: elson ribeiro de morais  
 E-mail: elson.morais@uol.com.br  
 Idade: 39  
 Sexo: M  
 Bairro: bessa  
 Assunto: licitações  
 Tipo: Denúncia  
 Mensagem: Prezado(a) Senhor(a),

No Pregão Presencial 061/2007, de 23/11/2007, concorremos ao item 04 e não fomos vencedores embora durante a disputa de preço tivéssemos a proposta mais vantajosa para o erário.

Entendemos que a disputa de preços é sempre vantajosa para o erário. Pois bem, a empresa Coopertrans estava na disputa até que o representante da empresa Canaã declarou: "sem lance". Em seguida a pregoeira perguntou ao representante da Coopertrans se o menor preço para o item 04 era de R\$ 6.290,00. Como não havia mais concorrentes na disputa e o preço já estava abaixo do teto de mercado, foi dito que SIM, dentro daquilo que existe de mais lógico no mundo dos negócios.

Somente após este fato, grifo, é que a pregoeira esclareceu que a lei compl. 123/06 garante às micro empresas o direito do desempate técnico. Sendo que logo após este esclarecimento o representante da Coopertrans disse que até então não possui conhecimento do benefício dado pelos Art. 44 e 45 em específico da referida lei e pediu para fazer uma ressalva na sua declaração, pois a empresa Coopertrans não era beneficiada pela lei compl. 123/06 no que se refere à redução da carga tributária embora ela seja uma micro empresa para todos os efeitos legais e com os mesmos benefícios da sua concorrente no tocante a licitações.

O pedido da ressalva foi negado pela pregoeira.

Assim sendo considerada como "não micro", o representante da Coopertrans pediu no mesmo instante para que fosse revogada a sua afirmação de que o valor de R\$ 6.290,00 seria o seu menor preço uma vez que na sua planilha de custo ainda havia margem para diminuir este valor, para que assim pudesse permanecer na disputa mesmo como "não micro", o que seria vantajoso para PMJP.

O pedido de revogação da afirmação foi negado pela pregoeira, e somente à empresa Canaã foi dado o direito de diminuir o seu preço, a qual o fez diminuindo em apenas R\$ 10,00, ficando a Coopertrans impedida de diminuir seu lance.

Entendemos que não é uma obrigação da pregoeira nos explicar a legislação vigente a tempo, mas gostaria de registrar que no ano passado, durante o pregão 008/2006 a mesma pregoeira motivadamente explicou, a tempo, ao representante da empresa Alemão Tur que ele estava faltando com a declaração exigida no item 6.2 do respectivo edital esclarecendo-o que a Lei garante ao mesmo o direito de fazê-la naquele momento de próprio punho. Como o representante não tinha noção para redigi-la a pregoeira foi além e pediu a um dos presentes que fizesse esta gentileza para que o representante apenas a assinasse como de fato assim o fez (consta no processo).

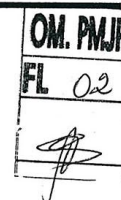
Naquele Pregão (008/06), em 05/04/2006 achei louvável a boa vontade da pregoeira. Entendi que um concorrente a mais e habilitado poderia ser vantajoso para o erário que não deve ter interesse em desabilitar participantes.

Já no pregão atual: 061/2007, fiquei decepcionado com a atitude a pregoeira, uma vez que ficou claro a indiferença dispensada a empresa Coopertrans quando a pregoeira deixou maquiavelmente que a empresa fosse eliminada do processo por falta de um simples esclarecimento antecipado, e o mais estranho ainda foi a decisão de não aceitar o pedido da revogação da afirmação verbal dita, por falta de conhecimento, porém, se revogada seria de grande valia para o erário (assim acredito).

## Ouidoria

20071220/01171

De: andrei.roos@ibama.gov.br  
 Para: ouidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
 Assunto: [PORTAL PMJP] Arvores



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain

Message-Id: &lt;20071220114730.5D9075280D3@internet.joaopessoa.pb.gov.br&gt;

Date: Thu, 20 Dec 2007 08:47:30 -0300 (BRT)

X-UIDL: p+8!!!i&gt;"!2B!!!=\$/"!

Status: R

IP:200.252.135.222

Nome: Andrei Roos

E-mail: andrei.roos@ibama.gov.br

Idade: 32

Sexo: M

Bairro: Miramar

Assunto: Arvores

Tipo: Denúncia

Mensagem: Prezados Senhores

Gostaria de saber o que esta acontecendo em Joao Pessoa.

A cidade já possui tao poucas arvores e as poucas que restam estão sendo deliberadamente cortadas, ou podadas de maneira criminosa e sem qualquer critério. Justificativas de risco para pessoas ou rede elétrica não podem são meras desculpas incoerentes, visto que muitas estão visivelmente sadias, não oferecendo riscos a pessoas, e nem atrapalhando a rede eletrica.

Semana passada todas as árvores da Av. Rui Carneiro foram podadas de maneira imbecil e desproporcional. Esta semna uma árvore na rua em que moro (R. Mario Batista Junior) foi totalmente cortada sem qualquer justificativa.

Arvores que atraem a fauna (aves, insetos), mantém a temperatura da cidade amena e auxiliam na redução da poluicao atmosférica, só devem ser podadas ou retiradas mediante justificativas incontestáveis ou doença séria, afinal são seres vivos que merecem respeito nosso.

Esta na hora da cidade, dita a cidade mais verde do Brasil (mito este completamente furado), de comecar a plantar arvores em espacos urbanos ao invés de se cortar as mesmas. A substituição de arvores só deve ser feita apos o plantio e estabelecimento de novas árvores a fim de reduzir o impacto visual e ambiental.

Como biólogo tenho conhecimentos técnicos suficientes para saber que tais podas e cortes não possuem justificativa técnica e demonstram uma agressão a natureza e a qualidade de vida da cidade de Joao Pessoa.

Ouvidoria

SOME201207/01170



De: wellingtonyribeiro@hotmail.com  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Ruas e calçadas obstruídas

X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071219033650.B8C3C5280EB@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Wed, 19 Dec 2007 00:36:50 -0300 (BRT)  
X-UIDL: 1:5!!>AJ!!j)p"!7P)!!

IP:189.3.46.176

Nome: Wellington Ribeiro

E-mail: wellingtonyribeiro@hotmail.com

Idade: 30

Sexo: M

Bairro: Torre

Assunto: Ruas e calçadas obstruídas

Tipo: Denúncia

Mensagem: Moro na Rua Feliciano Dourado, no trecho entre a rua Professor Paredes e a Rua Santa Júlia no Bairro da Torre.

O acesso a minha residência está ficando impossível pois o Trecho da Rua Professor Paredes entre a Av. Beira Rio e a Feliciano Dourado está totalmente tomado por carros de oficinas que funcionam ali, os carros ocupam as calçadas e as ruas, impedindo o fluxo normal de carros, a demanda de carros é tão grande que eles agora estão estacionando na própria feliciano dourado.

Gostaria que fosse tomada alguma providencia por parte da prefeitura, o código da cidade, salvo engano, 'ia que as oficinas devem ter espaço físico suficiente para abrigar os veiculos para os quais prestam serviço.

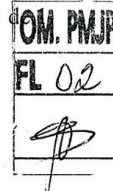
Gostaria muito de poder ter livre acesso por essas ruas, o pior trecho é (repito) na Rua Professor Paredes, entre a Av. Beira Rio e a Rua Feliciano Dourado, e ainda na Rua Feliciano Dourado, entre a Rua Professor Paredes e a Rua Santa Júlia.

Aguardo resposta e solução.

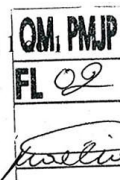
SOME121207/01154  
Entrada: 5 mensagens não lidas - ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br - 60.8MB (15.5%) - ... Página 1 de 1

**Data:** Tue, 11 Dec 2007 16:22:06 -0300 (BRT)  
**De:** daniela\_wanderley@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Prostituição  
IP:189.71.23.115  
Nome: DANIELA CARVALHO MONTEIRO WANDERLEY  
E-mail: daniela\_wanderley@hotmail.com  
Idade: 26  
Sexo: F  
Bairro: Tambaú  
Assunto: Prostituição  
Tipo: Denúncia

Mensagem: Primeiro gostaria de parabenizar a excelente gestão da PMJP, a cidade esta visivelmente melhor, porém hoje ao passar na rua por trás da orla do Cabo Branco (que retorna para Av Beira Rio) vi a presença de várias garotas de programa acenando para os carros e se exibindo muitas vezes obscenamente em plena luz do dia, gostaria que ficasse claro que não é discriminação trata-se de preservação da moral em nossa cidade. Por favor não deixe que JPA fique igual a outras cidades do NE conhecidas pelo turismo sexual. Obriagda!



Entrada: 4 mensagens não lidas - *SOME121207/01156* ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.8MB (15.5%) - ... Página 1



**Data:** Tue, 11 Dec 2007 12:19:43 -0300 (BRT)  
**De:** cezariolira@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Falta de Fiscalização  
IP:189.71.40.59  
**Nome:**  
**E-mail:** cezariolira@hotmail.com  
**Idade:**  
**Sexo:** M  
**Bairro:** Cruz das Armas  
**Assunto:** Falta de Fiscalização  
**Tipo:** Denúncia

**Mensagem:** Para a Ouvidoria Municipal, foi comunicado a três meses atrás p/ à Sec. de Orgão Competente da PMJP. onde estaria sendo construido uma residência na Av. Frei Noberto, n°. 125 de esquina com a Av. Lima Filho em Cruz das Armas, onde a residência esta completamente ERRADA, uma vez que foi construida em cima de um muro uma lateral e fechando a visão da casa visinha, não respeitando nem o orgão da Prefeitura, gostaria de uma resposta mais adequada para que não aconteça mais um absurdo em outro local. muito obrigado.



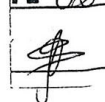
**Ouvidoria**

SOME141207/01158

OM. PMJP

**De:** magna.gtn@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Restituição de TCR ano 2007

FL 02



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain

Message-Id: &lt;20071213145809.AF48F5280E4@internet.joaopessoa.pb.gov.br&gt;

Date: Thu, 13 Dec 2007 11:58:09 -0300 (BRT)

X-UIDL: ZI=!!))"!2aE"!\_aT!!

IP:201.4.154.165

Nome: Magna

E-mail: magna.gtn@hotmail.com

Idade: 34

Sexo: F

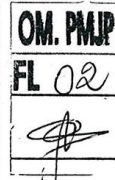
Bairro: Funcionários IV

Assunto: Restituição de TCR ano 2007

Tipo: Crítica

Mensagem: Na data 26/06/2007 As 11:36:24, conforme comunicado recebido nesta data dei entrada no pedido de Restituição de diferença de IPTU/TCR, e ao tentar contato junto ao setor de finanças no horário da tarde me informam que a pessoa destinada a estas informações só trabalha pela manhã e quando ligo pela manhã me informam que a mesma esta doente e não foi trabalhar, ja deixei numero de telefone para contatos varias vezes e não tive retorno. Ainda hoje em mais uma tentativa me forneceram um e-mail para consulta que foi o: <http://www2.joaopessoa.pb.gov.br:8080/processo/ConsultarProcesso.do?method=consultar> porem ao tentar faze-la meu processo deu como "\não encontrado\". Gostaria de saber que providencias tomar, pois ja fazem praticamente 06 meses e ninguem me da uma resposta concreta. o número do processo é 2007/034277. Aguardo retorno positivo pois acredito na eficácia desta gestão e agradeço antecipadamente a atenção.

Entrada: 10 mensagens não lidas - ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br 60.1MB (15.3%) ... Página 1

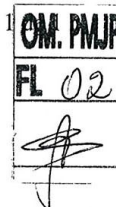


Data: Mon, 3 Dec 2007 12:57:46 -0300 (BRT)  
De: marcellolui@ yahoo.com.br  
Para: ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Invasão de rua com mesas e cadeiras  
IP:189.43.61.176  
Nome: Luiz  
E-mail: marcellolui@ yahoo.com.br  
Idade:

Sexo: M  
Bairro: Bancários  
Assunto: Invasão de rua com mesas e cadeiras  
Tipo: Denúncia  
Mensagem: Venho informar que a pizzaria veneza, localizada na rua Sérgio Guerra, bancários, próximo ao segundo sinal do bairro, no sentido centro-bairro colocou mesas e cadeiras na rua João B. Maia à noite dificultando o trânsito para veículos e pedestres.

SOME042207/01130

Entrada: 10 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.1MB (15.3%) ... Página 1



**Data:** Mon, 3 Dec 2007 12:08:14 -0300 (BRT)  
**De:** GUTEMBERG.BARBOSA@OI.COM.BR  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] CALÇAMENTO DE RUA

IP:189.71.59.179

Nome: GUTEMBERG JOSE BARBOSA DA SILVA

E-mail: GUTEMBERG.BARBOSA@OI.COM.BR

Idade: 30

Sexo: M

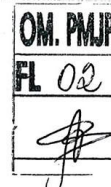
Bairro: CASTELO BRANCO 2

Assunto: CALÇAMENTO DE RUA

Tipo: Crítica


Mensagem: AMIGOS DA OUVIDORIA VENHO POR MEIO DESTA VER A POSSIBILIDADE DO CALÇAMENTO DA MINHA RUA NO CASTELO BRANCO RUA JOAQUIM PEDRO DA SILVA POIS MORO HÁ 29 ANOS NESTA RUA QUE JA FOI MEDIDA 100 VEZES INCLUSIVE NA ATUAL ADIMINISTRAÇÃO GOSTARIA QUE ESSE APELO ESSA CRITICA CHEGASSE AO PREFEITO RICARDO CÓUTINHO SERIA O MELHOR PRESENTE QUE NOSSOS MORADORES IRIAM RECEBER DO NOSSO MAGO TRABALHADOR UM FORTE ABRAÇO A TODOS AGUARDO RESPOSTA

Entrada: 10 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.1MB (15.3%) ... Página



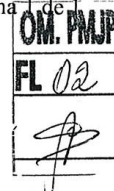
Data: Mon, 3 Dec 2007 16:18:28 -0300 (BRT)  
De: marildajpa@oi.com.br  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] Gabarito Edificação na Orla  
IP:189.71.49.133  
Nome: MARILDA PEREIRA  
E-mail: marildajpa@oi.com.br  
Idade: 42  
Sexo: F  
Bairro: Manaira  
Assunto: Gabarito Edificação na Orla  
Tipo: Denúncia  
Mensagem: Algo errado está acontecendo na rua Cajazeiras, próximo a quadra de manaira. Um edifício em construção não para de subir e só a caixa d'água tem a altura de tres andares. Já é a edificação mais alta do bairro na distancia em que se encontra da beira-mar. Peço urgente mandar verificar o que está ocorrendo.  
Grata,  
Marilda

A D<sup>E</sup> para dar o devido encaminhamento.



Rossana Honorato  
Ouvidora Municipal

Entrada: 2 mensagens não lidas - SOME061207/01137 ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.1MB (15.3%) - ... Página 1 de 1



Data: Wed, 5 Dec 2007 09:52:06 -0300 (BRT)  
De: varejaodasbaterias1@hotmail.com  
Para: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
Assunto: [PORTAL PMJP] galerias  
IP: 189.71.50.3  
Nome: REGINA CLAUDIA DE OLIVEIRA  
E-mail: varejaodasbaterias1@hotmail.com  
Idade: 42  
Sexo: F  
Bairro: varadouro  
Assunto: galerias  
Tipo: Denúncia

Mensagem: gostaria de saber a quem eu poderia me dirigir para fazer a reclamação abaixo:  
em frente a minha loja (rua maciel pinheiro, 705 varadouro) tem uma galeria onde consta ligações de  
esgotos clandestinas. Liguei para Cagepa, ela informou que era com a Prefeitura. Ligo para a  
Prefeitura e a mesma manda um pessoal aqui após uma semana. Eles olham e diz que o problema  
não é com eles. Pedê que eu ligue para o setor de infraestrutura. OK!!! eu ligo e me atende uma Sra.  
Maria Jose (muito gentil e prestativa) me pedindo para ligar para outro nº e tentar falar com Sr. Cirilo,  
mas a prefeitura, acho eu, alguns setores devem trabalhar após as 10hs, ou então detestam atender  
telefone, pois até agora consegui falar com uma pessoa que gritava ao telefone e não sabia de nada  
e nem quem era Sr. Cirilo (pelo menos sabia que ali era a Prefeitura, pois eu pensei que estava  
ligando para casa da mãe joana e até perguntei de onde estava falando). Como não consegui, voltei  
para D. Maria José, até agora a que me pareceu ser funcionaria realmente da Prefeitura, pois atende  
telefone com 2 toques e tenta resolver o problema. Já se passaram 2 semanas e nada resolvido, e eu  
tô passando mal com náuseas, e perdendo clientes, pois eles preferem passatr direto a parar neste  
mal cheiro infernal.

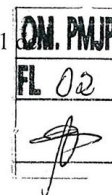
SENFR A  
LIGAÇÃO CLANDESTINA  
DE ESGOTO P/ GALERIA  
↑

CAUSANDO:  
Poluição  
ATMOSFERICA

Enfim, o que fazer? Dar parte na policia? Acho que não adianta nada, pois isso não é alçada dela, O  
QUE EU POSSO FAZER? Vou fechar esta galeria o mais rapido possivel, se voces não tomarem as  
providencias imediatas. E por favor, não venham me dizer que o problema não é de voces, pois na  
época de eleição, voces resolvem tudo, mas depois.....  
Fico no aguardo de um retosno

SOME 101207/01146

Entrada: 10 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.8MB (15.5%) ... Página 1



**Data:** Sun, 9 Dec 2007 07:30:39 +0000  
**De:** Diego German <german\_scion@hotmail.com>  
**Para:** <ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br>  
**Assunto:** Total Absurdo, Praça Silvio Porto.

Envio nesta, a minha e a revolta de varios moradores das proximidades da praça Silvio Porto. As obras, por motivo desconhecido andam aquem do esperado, em se tratando de tempo, e trata-se impossivel conviver com a insegurança, e os transtornos causados.

E de extranhar, a falta de uma ação para os mosquitos e insetos resultantes da água parada que se ve na praça (devido a obras de saneamento) quando o correto, seria a utilização de caminhões pulverizadores de veneno para pelo menos tentar amenizar o problema. Na falta de segurança, onde o que se vê é apenas uma viatura ao lado do Retão de Manaira. (os assaltos ocorrem na parte interna do bairro, e não em uma via expressa. )

Sem falar no estado deplorável do calçamento das ruas ao seu redor. Hoje, dia 09/12/2007 voltando para minha residência, tragicamente transpassei uma verdadeira "cratera" na qual perdi o pneu do meu veiculo (Fiesta, Placa MOB-6006 DEVIDAMENTE PAGO O IPVA). Espero uma solução para o meu caso, pelo transtorno que terei de arcar, e pelo bem estar dos moradores que pagam tantos impostos, quando o que temos são apenas danos e perdas materiais.

Estarei brevemente, fazendo uma denúncia a imprensa, para tornar visível a TODOS os moradores da nossa bela cidade, como anda a nossa "pracinha"

Diego Germán De Paco de Gea.

---

Encontre o que você procura com mais eficiência! Instale já a Barra de Ferramentas com Windows Desktop Search! É GRÁTIS!

SOME073207/03341

Entrada: 9 mensagens não lidas - ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br - 60.7MB (15.5%) - ... Página 1 de 1

**Data:** Thu, 6 Dec 2007 13:58:08 -0300 (BRT)**De:** lima.pbne@homail.com**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br**Assunto:** [PORTAL PMJP] Crianças

IP:200.209.175.56

Nome: Ourivaldo L de lima

E-mail: lima.pbne@homail.com

Idade: 56

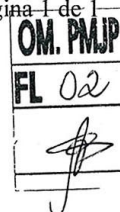
Sexo: M

Bairro: Manaira

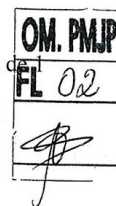
Assunto: Crianças

Tipo: Crítica

Mensagem: Desde que foi instalado um semáforo no cruzamento do Retão de Manaira com a R. da Candelária (Manaira) que crianças pedintes e adultos exploradores se instalaram no local e provocam todo tipo de desordem e não há ninguém que tome providências. O local está virando um verdadeiro inferno para os moradores, com trânsito crescente à cada dia e falta de esgotamento sanitário. À quem reclamar??



SOME201207/01147  
Entrada: 15 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.7MB (15.5%) ... Página 1 de 1



**Data:** Fri, 7 Dec 2007 09:05:50 -0300 (BRT)  
**De:** getulio.freitas@gmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Av. Pedro II  
IP:200.252.135.222  
Nome: Getulio Freitas  
E-mail: getulio.freitas@gmail.com  
Idade: 37  
Sexo: M  
Bairro: Jd Cid Universitaria  
Assunto: Av. Pedro II  
Tipo: Crítica

Mensagem: Bem, pelo jeito, e por incrível que pareça, as críticas e sugestões estão sendo apenas recebidas, lidas, respondidas superficialmente, e só. Eu havia criticado por e-mail, há um tempo, a falta de faixa de pedestre ao lado da parada de ônibus em frente ao CCHLA, da UFPB. Não há faixa exatamente aonde há uma rampa para cadeirantes passarem da ilha onde fica a parada, e a pista sentido centro-bairros. Pior, fizeram uma calçada que afunila com o guard-rail, em direção ao CT. Por esse mesmo motivo tenho sido obrigado a fazer procedimentos não permitidos, como adentrar na ilha da parada, que é permitida só para ônibus, quando vou dar uma carona a algum parente que está ali à espera, porque se não há faixa de pedestre, torna-se muito mais arriscado chegar ao outro lado da avenida. A obra é boa, muito útil, mas acredito que esses 2 problemas são muito importantes de serem sanados. Qualquer associação (pode ser a ASPADEF) que entrar com uma demanda contra a prefeitura para consertar o erro, vai ter ganho de causa. Não vamos esperar, então. Um abraço a todos da gestão, para a qual torço que tenha o espírito ativo do "melhoraremos sempre", e não o do "somos os melhores que a cidade já viu.



SOME101207/01148

Entrada: 15 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.7MB (15.5%) ... Página 1 de 1

**Data:** Fri, 7 Dec 2007 06:43:07 -0300 (BRT)  
**De:** carlosnobrega@ig.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] acessibilidade a parada de Ônibus situado proximo ao número 2727 Av. Beira Rio  
IP:189.23.37.58  
**Nome:** Carlos Augusto de Almeida Nóbrega  
**E-mail:** carlosnobrega@ig.com.br

**Idade:** 46

**Sexo:** M

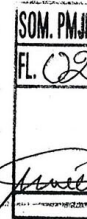
**Bairro:** Tambauzinho

**Assunto:** acessibilidade a parada de Ônibus situado proximo ao número 2727 Av. Beira Rio

**Tipo:** Denúncia

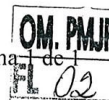
**Mensagem:** Uma das preocupações das instituições que se preocupam com o bem estar do cidadão é a acessibilidade. Isto não vem acontecendo na AV.Min. José Américo de Ameida, conhecida como Beira Rio, na altura do número 2727, vizinho ao condomínio Quatro estações, do qual sou Sub-síndico. Embora exista uma faixa de pedestre e um rebaixamento no canteiro central em frente ao Sindicato dos Bancários, não existe tal rebaixamento do lado oposto ( próximo da parada de Ônibus existente ao lado do Condomínio Quatro Estações - nº 2727) o que dificulta o acesso de portadores de deficiências e idosos, muitos frequentadores daquele Sindicato. Não bastando só este erro de engenharia urbana contribui também, para dificultar mo acesso à parada de ônibus aí existente, o fato dos pedestres serem obrigados a transitar no meio da rua ( diga-se de passagem - Avenida muito movimentada)tendo em vista a obstrução da calçada por desmoramento de Barreira, entulhos, muitos destes provocados por obras realizadas no local, seja para ligação de água ou mesmo resto de limpeza da via pública, capinagem etc... Como a Prefeitura tem mostrado preocupação com a acessibilidade e o bem da coisa pública, bem como está para inaugurar nova via de acesso no corredor da Beira Rio e a inaugurar neste dia 11 a Usibem ( Usina de Beneficiamento de resíduos Solidos de construção) solicito providenciar a retirada dos entulhos para sanar o problema de acessibilidade ora relatado. Confiante que esta administração não deixará em descaso este fato, agradeço a atenção devida a casos de interesse público como este, por uma cidade verde e melhor de se viver.

Obrigado. Carlos Augusto - Fone: 30424025 e 99228384...



SOME201207/01150

Entrada: 12 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.8MB (15.5%) ... Página 1 de 1



**Data:** Sat, 8 Dec 2007 18:26:59 -0300 (BRT)  
**De:** danieldv@terra.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Apropriação do espaço público  
 IP:189.71.12.85  
 Nome: Daniel  
 E-mail: danieldv@terra.com.br  
 Idade: 47  
 Sexo: M  
 Bairro: Altiplano Cabo Branco  
 Assunto: Apropriação do espaço público  
 Tipo: Denúncia

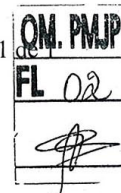
Mensagem: Um novo loteamento esta se apropriando da metade do calçamento no final da Rua; Pedro F. do nascimento, inclusive já cortaram o calçamento e ergueram o meio fio na metade dificultando a passagem dos ônibus. É importante salientar que resido aqui a mais de 20 anos e este pedaço de rua tem uma largura maior. Logo no inicio deste loteamento foram derrubadas mais de 20 arvores. Tenho tudo documentado por fotos e vídeos. Pergunto o que esta sendo feito está regular? Peço que envie um fiscal para confirmar a denuncia.

A DE PARA DAR ENCAMINHAMENTO  
 A SEPLAN.

JOAOPESSOA Sec. de Transp. Póliam  
 Rosiane Albuquerque  
 Ouvidora Municipal  
 11.12.07

JOAOPESSOA Sec. de Transp. Póliam  
 Milton dos Santos Silva  
 Assessor Especial da Ouvidoria

Entrada: 11 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60.8MB (15.5%) ... Página 1



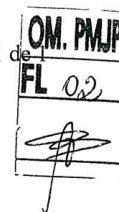
**Data:** Mon, 10 Dec 2007 14:15:17 -0300 (BRT)  
**De:** arthur@sebraepb.com.br  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Velocidade dos Ônibus  
IP:200.199.103.68  
Nome: Arthur Carlos de Almeida e Albuquerque  
E-mail: arthur@sebraepb.com.br  
Idade: 36  
Sexo: M  
Bairro: Seixas  
Assunto: Velocidade dos Ônibus  
Tipo: Denúncia  
Mensagem: Prezado Superintendente do STTRANS,

Sou morador da Praia do Seixas, venho diariamente acompanhando a velocidade de automóveis e ônibus em minha rua (Av. da Falésia - 542) Esta é superior aos 80 km/h. Coloca e risco moradores, pedestres e condutores. Os ônibus aumentam a velocidade no início da rua para subir a ladeira sem maior esforço. Já aconteceram vários acidentes e vão acontecer mais. Solicito das autoridades do STTRANS uma verificação in loco. (de preferência sem o traje amarelo) garanto que identificarão a infração no primeiro ônibus que subir a ladeira de acesso a Av. da Falésia. Aproveito a oportunidade para sugerir a instalação de lombadas comuns e ou sonorizadores antes que ocorra um desastre envolvendo várias vítimas.  
Aguardo providências,

Arthur Carlos de Almeida e Albuquerque  
Morador da rua, Colaborador da Prefeitura e Eleitor de Ricardo.

SOME031207/01121

Entrada: 9 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60MB (15.3%) - 1... Página 1 de 1



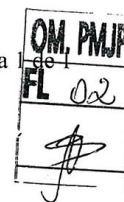
**Data:** Sat, 1 Dec 2007 09:38:19 -0300 (BRT)  
**De:** giovanismaia@hotmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Falta de atendimento  
IP:189.23.33.141  
Nome: Francisco Giovani Saldanha Maia  
E-mail: giovanismaia@hotmail.com  
Idade: 50  
Sexo: M  
Bairro: Bairro dos Estados  
Assunto: Falta de atendimento  
Tipo: Denúncia

Mensagem: Prezado Ouvidor(a):

No dia de hoje, pelas 9:00hs, me dirigi ao Lactário da Torre para proceder a vacinação de minha filha -Arya, recém-nascida (com 2 meses), pois que de acordo com o cartão de vacinação e orientação que me foi dada no último atendimento pela própria funcionária daquele Orgão, deveria comparecer nesta data; Ocorre que lá chegando, a funcionária de plantão, alegou não poder atender devido a "sobrecarga" de serviços e , também, porque nos dias de sabado e domingo só era atendido casos de urgência. Acreditando não ser esse o procedimento recomendado pela Secretaria de Saude do Município, razão pela qual registrar a denuncia e peço que seja apurada de modo que casos dessa natureza não voltem a ocorrer causando transtornos de locomoção, despesas, etc.Aguardo o acompanhamento. Atenciosamente,

SOME031207/01124

Entrada: 5 mensagens não lidas - ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br - 60MB (15.3%) - 1... Página



**Data:** Sun, 2 Dec 2007 11:10:21 -0300 (BRT)  
**De:** loreleygg@gmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] sttrans  
 IP:189.3.65.235  
 Nome: Loreley Garcia  
 E-mail: loreleygg@gmail.com  
 Idade:  
 Sexo: F  
 Bairro: Tambau  
 Assunto: sttrans  
 Tipo: Denúncia  
 Mensagem:

Prezados Srs.

Depois de haver telefonado inumeras vezes, sem sucesso, só me resta escrever para os jornais denunciando a omissão do STTRANS com relação a um sério problema que ocorre no bairro do Tambáú.

As calçadas do bairro foram transformadas em estacionamentos de edificios e restaurantes. A cidade deixa de pertencer ao cidadão-pedestre para tornar-se um imenso estacionamento num flagrante desrespeito `as normas de acesssibilidade urbana.

Estamos falando do pedestre comum, imaginem um usuário de cadeira de rodas, os carrinhos de bebe, os idosos obrigados a caminhar no meio de avenidas movimentadas porque as calçadas ( rebaixadas) estão tomadas pelos carros, como se isto fosse normal.

Isto depõe contra a cidade, é desrespeito `a cidadania e compromete os próprios critérios do que é viver em civilização.

Pergunto: como o prefeito perrmite uma vergonha desta natureza?

Particularmente gostaria de mencionar a minha rua, sendo que o problema não se resume a ela, Profa. Maria Sales entre avenidas Nego e Helena Meira Lima, restaurante Lua Cheia, Edifícios Santa Maria e Avis Rara. Av. dos Navegantes, entre Helena Meira Lima e José Augusto Trindade, restaurantes Mandacaru e Toca do Cajú.

Vou encaminhar esta queixa ao Miisterio da Cidades porque me sinto aviltada em meu direito de ir e vir quando um utilitario está estacionado na rua onde deveríamos poder caminhar.

Novamente, peço providencias e agilidade

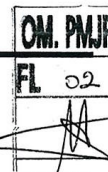
Loreley Garcia

Ex-eleitora do prefeito Ricardo Coutinhao).

**Ouvidoria**

SOME 26 1209/01185

**De:** edson123@gmail.com  
**Para:** ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] Serviços



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain  
Message-Id: <20071221220503.EFAE2528104@internet.joaopessoa.pb.gov.br>  
Date: Fri, 21 Dec 2007 19:05:03 -0300 (BRT)  
X-UIDL: 2j0"!NI,!!;4^"!Ckm!!

IP:189.71.71.59

Nome: Jan Edson Rodrigues Leite

E-mail: edson123@gmail.com

Idade: 35

Sexo: M

Bairro: Tambaú

Assunto: Serviços

Tipo: Crítica

Mensagem: Em junho de 2007 ministrei um curso aos professores da rede, a pedido do CECAPRO. O empenho para pagamento desse serviço só foi feito em setembro. Apenas em dezembro o pagamento foi autorizado. Porém, ao ser enviada a ordem de depósito em minha conta, o mesmo não pode ser efetuado por erro de dados (o número da agência bancária foi informado com erro, mesmo eu tenho prestado a informação correta). Durante mais de uma semana tentei, sem sucesso, resolver esse problema na SEFIN, mas, a ironia do serviço público é que ninguém sabe nada, ninguém resolve nada e há sempre um outro ramal que devemos ligar. Minha indignação se deve ao fato de que o serviço foi prestado há mais de seis meses e depois de tanto tempo os responsáveis não prestam um mínimo de assistência na resolução do problema. Sou professor da UFPB e o valor do serviço não é representativo da minha renda. ) descaso com o serviço público, especialmente com a educação, entretanto, é o que me deixa frustrado, indignado e descrente.

**Ouvidoria**

50ME96120701179

**De:** carlosmenezes@detran.pb.gov.br  
**Para:** ouvidoria@joapessoa.pb.gov.br  
**Assunto:** [PORTAL PMJP] reclamação



X-Mailer: PMJP Mailer

Content-type: text/plain

Message-Id: &lt;20071218144301.2FCB75280E2@internet.joaopessoa.pb.gov.br&gt;

Date: Tue, 18 Dec 2007 11:43:01 -0300 (BRT)

X-UIDL: ^R+!@0R!!VQp"!7I\$!"

IP:200.199.104.122

Nome: jose carlos

E-mail: carlosmenezes@detran.pb.gov.br

Idade: 41

Sexo: M

Bairro: cj ernane sátiro

Assunto: reclamação

Tipo: Denúncia

Mensagem: A rua em que eu moro passou por instalação de tubos para a implantação da rede de esgoto de nosso bairro, estou grato por isto, mais venho através deste solicitar que sejam feitos reparos na rua em que moro, pois passou a se formar em frente a minha casa uma poça de lama, que está me impedindo de entrar e sair com meu carro, já pedir ao encarregado da obra por duas vezes e não sendo acatado, estou recorrendo aos serviços desta ouvidoria para que sejam tomadas providências, para vocês terem uma idéia das dificuldades que venho enfrentado, cheguei a arrancar meu carro no muro da minha residência ao tentar me livrar da lama que se forma na frente do meu portão. A rua que moro é a: RUA JUDITE MOREIRA ESPINOLA, 96, C.J. ERNANE SÁTIRO.

guardo alguma providência ou resposta.

**Anexo B: Questionário enviado à parte dos e-mails do anexo A, a quem foi indagado a interação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal.**



João Pessoa, 29 de Janeiro de 2008

Prezado Senhor (a)

Na qualidade de aluno do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da UFPB, com linha de pesquisa em Tecnologia de Informação nas Organizações estou me dirigindo a V. Sa. para expor o assunto que se segue.

Estou realizando um trabalho sobre o uso de Portais de prefeituras municipais. Trata-se de um estudo sobre interação, ou seja, a relação entre o cidadão e o poder público (administração pública), através das tecnologias de informação e o quanto elas podem favorecer ou não esta interação.

Até nos países desenvolvidos, muitas pessoas tem se decepcionado com este processo de interação, pois se tinha a impressão que a tecnologia de informação poderia facilitar muitas coisas, em termos da prestação de informação e serviços pelo poder público. Contudo, nem sempre os resultados têm sido tão favoráveis.

Estive fazendo um levantamento de informações junto à Prefeitura Municipal de João Pessoa sobre o tema, tentando ouvir a versão oficial sobre o tema e tomei conhecimento de que V. Sa. tem utilizado o e-mail para buscar a prestação de serviços junto à Prefeitura. Por esta razão tomei a liberdade de me dirigir a V. Sa. para saber se há possibilidade de lhe entrevistar sobre o tema (versão do cidadão). Aliás, se V. Sa. achar que a entrevista não é necessária, ficaria muito agradecido se V. Sa. me respondesse as questões abaixo:

- a) Você acha que o portal da prefeitura de João Pessoa é desenhado de acordo com as necessidades do cidadão ou da prefeitura?
- b) Você sempre tem utilizado este instrumento para se comunicar com a Prefeitura?
- c) O e-mail tem sido suficiente para esta interação?
- d) Em vez do e-mail você acha que outro instrumento poderia ser utilizado para esta interação?
- e) As suas reivindicações feitas por e-mails foram atendidas de forma eficaz?
- f) O que falta ao portal, no seu entendimento, para uma interação maior?
- g) Outros comentário

Quanto mais longa for a sua resposta sobre cada uma destas questões melhor será para esta análise. Por se tratar de um trabalho acadêmico, manteremos o sigilo do respondente. Maiores informações sobre esta pesquisa poderá ser obtida na Secretaria do Curso de Mestrado em Administração, no seguinte endereço:

Curso de Mestrado em Administração  
Cidade Universitária/CCSA  
Telefone e fax: 3216-7454

Atenciosamente

João Rodrigues dos Santos Júnior

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)