



UNILAB

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA**

**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

ISMAEL DUARTE LUNA

**GOVERNO ELETRÔNICO COMO INSTRUMENTO DE QUALIDADE E
TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL: UM ESTUDO DE CASO
NA DELEGACIA DE POLÍCIA DE IMIGRAÇÃO DO CEARÁ.**

REDENÇÃO - CE

2020



**GOVERNO ELETRÔNICO COMO INSTRUMENTO DE QUALIDADE E
TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL: UM ESTUDO DE CASO
NA DELEGACIA DE POLÍCIA DE IMIGRAÇÃO DO CEARÁ.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Antônia Márcia Rodrigues Sousa.

REDENÇÃO-CE

2020



Luna, Ismael Duarte.

L961g

Governo eletrônico como instrumento de qualidade e transparência no serviço público federal: um estudo de caso na delegacia de polícia de imigração do Ceará / Ismael Duarte Luna. - Redenção, 2020.

66f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de Educação a Distância, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2020.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Antônia Márcia Rodrigues Sousa.

1. Administração Pública. 2. Imigração no Ceará. 3. Tecnologia da Informação e Comunicação. I. Título

CE/UF/BSCA

CDD 658



ISMAEL DUARTE LUNA

**GOVERNO ELETRÔNICO COMO INSTRUMENTO DE QUALIDADE E
TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL: UM ESTUDO DE CASO
NA DELEGACIA DE POLÍCIA DE IMIGRAÇÃO DO CEARÁ.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Antônia Márcia Rodrigues Sousa.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Antônia Márcia Rodrigues Sousa (Orientador)
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof^a.Dr^a. Sandra Maria Guimarães Callado
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof. Dr. Alexandre Oliveira Lima
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)



“O verdadeiro perigo não é que computadores começarão a pensar como homens, mas que homens começarão a pensar como computadores.” (Sydney J. Harris, jornalista e escritor estadunidense).



AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar;

A minha família pelo apoio e alicerce;

À CAPES, pela manutenção e investimento financeiro no curso;

À Prof^a. Dr^a. Antônia Márcia Rodrigues Sousa, pela excelente orientação;

Aos professores componentes da banca examinadora, pelas valiosas colaborações e sugestões;

Ao Superintendente da Polícia Federal no Ceara, a minha chefe e à ANP pela autorização da pesquisa no âmbito da DELEMIG/CE;

Aos colegas de trabalho pela contribuição;

Aos colegas da turma, pelas reflexões e experiências.



No âmbito de uma sociedade imersa em tecnologias e em informação, cada vez mais exigente quanto à transparência e eficiência do Estado, percebe-se que a Administração Pública brasileira se encontra em um processo de transição evolutiva através do uso de instrumentos digitais e tecnológicos na prestação de seus serviços, a fim de garantir aos cidadãos uma melhor qualidade e maior acesso à informação. Este trabalho tem como objetivo analisar a percepção de servidores, funcionários e dos usuários dos serviços da Delegacia de Polícia de Imigração no Ceará acerca da implementação do governo eletrônico no serviço público federal. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, baseada em um estudo de caso na Delegacia de Polícia de Imigração do Ceará. Para atingimento do objetivo, realizou-se uma pesquisa com colaboradores e usuários dos serviços prestados pela delegacia, através de um questionário, ainda, analisou-se os serviços disponíveis no sítio eletrônico da PF no “gov.br” e a gestão de processos no SEI-PF. Por fim, concluiu-se que o governo eletrônico é, de fato, um forte instrumento para qualidade e transparência na gestão pública, devendo, contudo, ser considerado algumas ponderações para melhoria dos processos digitais, tais como: capacitar colaboradores; maximizar o acesso às TIC’s e fomentar a participação da sociedade na fiscalização governamental através de canais digitais.

Palavras-chave: Governo Eletrônico. TIC’s. Administração Pública. Delegacia de Polícia de Imigração no Ceará.



In the context of a society immersed in technologies and information, increasingly demanding in terms of transparency and efficiency of the State, it is clear that the Brazilian Public Administration is in a process of evolutionary transition through the use of digital and technological instruments in the provision services, in order to guarantee citizens better quality and greater access to information. This work aims to analyze the perception of servers, employees and users of the services of the Immigration Police Station in Ceará regarding the implementing electronic government in the federal public service; map this process in the federal public service from the analysis of the Federal Police website on the “gov.br” Portal and identify the influence of information and communication technologies (ICTs) on the quality and transparency of Public Administration. This is a research with a qualitative approach, based on a case study at the Ceará State Immigration Police Station. In order to achieve the objective, a survey was carried out with employees and users of the services provided by the police station, through a questionnaire. Furthermore, the services available on the PF website at “gov.br” and the process management at the SEI-PF. Finally, it was concluded that electronic government is, in fact, a strong instrument for quality and transparency in public management, however, some considerations should be considered for improving digital processes, such as: train employees; maximize access to ICT’s and encourage society's participation in government oversight through digital channels.

Keywords: Electronic Government. ICT’s. Public administration. Immigration Police Station in Ceará.



- Figura 01 Gráfico da Poliarquia de R. Dahl
- Figura 02 Determinação do Tamanho da Amostra
- Figura 03 Fórmula de erro amostra
- Figura 04 Página Inicial do Portal “gov.br”
- Figura 05 Painel de monitoramento de serviços federais do Portal “gov.br”
- Figura 06 Painel de avaliações de serviços federais do Portal “gov.br”
- Figura 07 Painel de tempo de espera por serviços federais do Portal “gov.br”
- Figura 08 Painel de quantidade de serviços digitais no Portal “gov.br”
- Figura 09 Página Inicial do Site da PF
- Figura 10 Página de Pesquisa de Satisfação dos Serviços da PF
- Figura 11 Formulário de Pesquisa de Satisfação dos Serviços da PF
- Figura 12 Página do SEI-PF



- Gráfico 01 Gênero dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 02 Nacionalidade dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 03 Faixa Etária dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 04 Residência dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 05 Escolaridade dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 06 Raça/Cor dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 07 Ocupação dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 08 Renda dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE
- Gráfico 09 Uso da internet pelos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



UNILAB

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DASP	Departamento Administrativo do Serviço Público
PDRAE	Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
LAI	Lei de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
CF	Constituição federal de 1988
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
e-Gov	Governo Eletrônico
e-Sic	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
e- Ouv	Sistema Governamental de Ouvidoria
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
ONU	Organização das Nações Unidas
GOL	Government On-Line
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
DELEMIG-CE	Delegacia de Polícia de Imigração do Ceará
IN	Instrução Normativa
DG	Diretor Geral
PF	Polícia Federal
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
MJSP	Ministério da Justiça e da Segurança Pública
ANP	Academia Nacional de Polícia



% Porcentagem



1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Objetivos.....	15
1.1.1	Objetivo Geral.....	15
1.1.2	Objetivos Específicos.....	15
2	A evolução da Administração Pública até o modelo de governança digital.....	17
3	Governo Eletrônico: conceitos, avanços e desafios.....	21
3.1	E-Gov no Brasil: evolução até o atual Portal “gov.br”.....	24
3.2	A digitalização e unificação de serviços no Governo Federal.....	26
3.3	E-Gov: transparência, democracia e a qualidade.....	27
4	Uma análise de governança eletrônica na DELEMIG-CE.....	29
4.1	Serviços e atribuições da Delegacia de Polícia de Imigração.....	29
4.2	Ferramentas e práticas de E-GOV na DELEMIG-CE.....	31
5	METODOLOGIA.....	32
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	35
6.1	Portal Eletrônico “gov.br”.....	36
6.2	Portal Eletrônico da Polícia Federal.....	39
6.3	Sistema Eletrônico de Informação – SEI/PF.....	43
6.4	Resultado da pesquisa com formulário.....	44
6.4.1	Percepção de servidores e colaboradores da DELEMIG/CE quanto às TIC’s no serviço público federal.....	45
6.4.2	Percepção de usuários dos serviços da DELEMIG/CE quanto às TIC’s no serviço público federal.....	46
7	CONCLUSÃO.....	54
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
9	APÊNDICE	62
10	ANEXO.....	64



1 INTRODUÇÃO

O acesso ao serviço público de qualidade e às informações governamentais são elementos essenciais na redução das desigualdades, no fomento à transparência, no controle social e, conseqüentemente, no aperfeiçoamento do Estado Democrático.

Na Era da Informação, marcada por constantes mudanças e pela forte evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), como a internet, a sociedade busca cada vez mais comodidade e celeridade nos serviços que necessita, sem abrir mão da qualidade, sobretudo no setor público. (Braga, et al. 2008).

Nos últimos anos, as Tecnologias da Informação e Comunicação têm sido um marco do novo perfil de gestão, a fim de proporcionar uma atuação do Estado mais eficiente na sociedade, facilitando o acesso a diversos serviços públicos e a informações de interesse coletivo. É nesse contexto que surge o chamado Governo Eletrônico, Governança Eletrônica ou e-Gov, que segundo a ONU (2002) representa a forma pelas quais os governos podem usar a internet para disponibilizar informação e serviços aos cidadãos. (Braga, et al. 2008).

De acordo com Diniz (2009), a ideia de governo eletrônico relaciona-se à modernização da administração pública por meio da utilização de tecnologias de informação e comunicação (TIC) e através da melhoria dos processos administrativos.

Embora associado ao uso de tecnologia de informação no setor público, o e-Gov ultrapassa essa dimensão, podendo também se manifestar através de rádio e televisão, tal como ocorre com canais abertos de televisão do Congresso Nacional, do Poder Judiciário, etc. (Diniz, et. al. 2009).

Além de possibilitar a celeridade na prestação de serviço público, o Governo Eletrônico é uma ferramenta que predispõe ao controle estatal através da transparência pública. Afinal, o cidadão, quanto mais informado, mais capacidade tem de avaliar as políticas públicas, avaliar seus governantes e fazer melhores escolhas nas eleições. Nesse contexto Matias-Pereira (2006) ensina que “A transparência do Estado se efetiva por meio do acesso do cidadão à informação governamental, o que torna mais democrática as relações entre o Estado e sociedade civil”.

Em uma sociedade cada vez mais imersa no mundo digital, a transparência e a disponibilização da informação pública em meios eletrônicos consagram a possibilidade de democratizar o serviço público, atacar o problema da corrupção através do controle social, propiciando o aperfeiçoamento constante das atividades estatais. O próprio conceito de Estado Republicano denota que os cidadãos precisam ter informações sobre o funcionamento do

Estado para poderem fiscalizá-lo e controlá-lo adequadamente e, então, cobrar melhor atuação dos governantes e a promoção efetiva das políticas públicas.

Similar ao setor privado que busca desenvolver uma infraestrutura potente de *e-business*¹ ou de *e-commerce*² orientada para a melhoria contínua do serviço e inovação constante, o setor público se percebe na necessidade de acompanhar a digitalização de seus serviços. Nessa ótica, a pesquisa traz como pergunta de partida: **Qual a percepção de servidores, funcionários e usuários do serviço público federal acerca do processo de implementação do governo eletrônico?**

Tal questionamento, parte do investimento que o governo brasileiro tem realizado nas últimas décadas para digitalização de serviços públicos, sendo a criação do Portal “gov.br” uma das políticas de e-gov mais recentes (Nogueira Jr. 2018). O que torna salutar o entendimento do cidadão em relação à implantação dessas políticas públicas digitais.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção de servidores, funcionários e dos usuários dos serviços da Delegacia de Polícia de Imigração no Ceará acerca da implementação do governo eletrônico no serviço público federal.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os perfis de servidores, colaboradores e usuários do serviço público federal;
- b) Verificar a influência das tecnologias de informação e de comunicação (TIC's) na qualidade e na transparência da Administração Pública.

Trata-se, portanto, de uma pesquisa com abordagem qualitativa, baseada em um estudo de caso na Delegacia de Polícia de Imigração do Ceará (DELEMIG/CE), a qual compõe a Polícia Federal. Tal órgão foi escolhido pela forma consolidada e estruturada como lida com a política de gestão eletrônica na prestação de seus serviços, podendo ser considerada um órgão modelo no que tange à eficiência e à qualidade. Para atingimento do

¹ Acrônimo do inglês Electronic Business e significa negócio eletrônico.

² Acrônimo do inglês Electronic Commerce e significa comércio eletrônico.

objetivo, realizou-se uma pesquisa com servidores e usuários dos serviços prestados pela delegacia, através de um questionário, ainda, analisou-se os serviços disponíveis no sítio eletrônico da PF no “gov.br” e a gestão de processos no SEI-PF.

O trabalho tem em seu capítulo 2 uma explanação sobre a Evolução da Administração Pública, desde o Estado Patrimonial até o mais recente modelo de governança digital. O capítulo 3 trata dos avanços e desafios do e-gov, seus conceitos e sobre a atual política de digitalização do serviço público proposta pelo governo federal e como essa política impacta na qualidade e na transparência pública. Posteriormente, o capítulo 4 apresenta as atribuições e serviços prestados pela DELEMIG/CE, os seus serviços digitais que estão disponibilizados no sítio eletrônico da PF e as ferramentas de governança digital na delegacia, relacionadas à utilização do SEI-PF. O capítulo cinco descreve a metodologia da pesquisa. E, por fim, os resultados e a conclusão do trabalho.

2 A evolução da Administração Pública até o modelo de governança digital.

Desde a concepção do Estado Moderno e acompanhando os contextos históricos da sociedade moderna, a Administração Pública em todo o mundo vem experimentando evoluções. Inicialmente, amparado pelas monarquias absolutistas, surge a Administração Pública Patrimonialista, caracterizada por uma confusão entre os bens públicos e privados, bem como, por práticas de corrupção, nepotismo e clientelismo. (WEBER. 2000)

No Brasil, o modelo de administração patrimonialista, introduzido pela própria corte portuguesa durante o período colonial, atrasou muito o acesso da população ao serviço público de qualidade, ao direito fundamental de acesso à informação e, sobretudo, ao controle social (PDRAE. 2015).

Nesse contexto, FAORO (2001), na sua obra “Os donos do poder: formação do patronato brasileiro”, chama de blindagem estamental a forte influência na gestão pública de grupos formados por grandes empresários, altos políticos e homens ricos, que comandavam o poder no Estado brasileiro, detinham o total acesso das informações públicas e impediam a participação social nas decisões do Estado. Tais grupos ficaram conhecidos como Estamento Burocrático e expressam bem como a informação no contexto histórico brasileiro se limitava a parcelas da sociedade, ou seja, determinadas pessoas com um tipo de educação, classe social ou etnia diferentes (FAORO, 2001).

O advento do Estado Liberal Democrático e o da Revolução Industrial, resultando no fortalecimento do capitalismo, trouxeram à tona a necessidade de profissionalização e controle da atividade estatal. Nesse contexto, surge a Administração Pública Burocrática, idealizada por Max Weber, propondo uma gestão marcada pela impessoalidade, meritocracia e formalismo e cujas pretensões eram de extinguir as bases do patrimonialismo. Porém, conforme esclarece Bresser-Pereira, a burocracia apresentou deficiências (disfunções) que prejudicaram a eficiência da máquina pública nos moldes idealizados por Weber:

“A administração pública brasileira, embora marcada pela cultura burocrática e regida pelo princípio do mérito profissional, não chegou a se consolidar, no conjunto, como uma burocracia profissional nos moldes weberianos.” (PDRAE, 1995).

Dentre as principais disfunções burocráticas estão o excesso de formalismo (papeleria) e a autorreferência estatal, consolidando um fenômeno chamado insulamento burocrático, que é a situação na qual a máquina administrativa “blinda” as autoridades contra

a interferência do público em geral e de outros órgãos do governo, impedindo o acesso aos serviços, às informações públicas e, conseqüentemente, dificulta a fiscalização do governo.

“Em termos de gestão, a prática do insulamento é considerada um processo tecnocrático, pois está associada ao fortalecimento do núcleo técnico da burocracia, com o objetivo de evitar a intervenção dos sistemas político e social. [...] Em consonância com essa lógica, na verdade, o que se busca com o insulamento burocrático é diminuir o escopo de relações e o espaço político da organização pública” (MARTINS, 1997).

O insulamento burocrático limita o controle social das organizações públicas, haja vista que centraliza a tomada de decisões das políticas públicas a pequenas elites do Estado e, ainda, dificulta a tentativa de estabelecer alguma sistemática de accountability, formando um escudo em torno das organizações governamentais que prejudica o sistema democrático. Desta forma, não existia um controle social sobre a Administração Pública, pois esta se mantinha “blindada” aos desejos e interesses dos dominadores (CROZIER, 1981).

A crise do Estado na década de 70 levou a uma crescente crítica ao modelo burocrático, visto como causador de lentidão, ineficiências e gastos excessivos. Enquanto o setor privado era visto como mais eficiente e detentor de um modelo mais avançado de gestão, razão pela qual, o Estado deveria se aproximar do modelo gerencial típico da iniciativa privada, com características de descentralização, inovação, foco nas necessidades do cliente, estrutura flexível e enxuta, transparência, publicidade e eficiência. (BRESSER PEREIRA, 2001).

A administração pública gerencial constitui um avanço e até certo ponto um rompimento com a administração pública burocrática. Isto não significa, entretanto, que negue todos os seus princípios. Pelo contrário, a administração pública gerencial está apoiada na anterior, da qual conserva, embora flexibilizando, alguns dos seus princípios fundamentais, como a admissão segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de remuneração, as carreiras, a avaliação constante de desempenho, o treinamento sistemático. A diferença fundamental está na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para concentrar-se nos resultados, e não na rigorosa profissionalização da administração pública, que continua um princípio fundamental. (PDRAE, 1995).

No Brasil, o modelo gerencial surge timidamente a partir do Decreto-Lei 200/1964 e em razão do período político de ditadura militar, a prioridade do modelo foi principalmente com a estrutura administrativa e descentralização das atividades, sem avanços no âmbito de acesso à informação e transparência, mesmo por que o governo militar tentava coibir o conhecimento dos atos governamentais pelos cidadãos. (CHIAVENATO, 2010).

A partir do gerencialismo, o Governo Eletrônico simboliza uma Administração Pública em transição, seguindo a evolução do mundo tecnológico e em busca de qualidade. Especificamente no Brasil, onde o e-Gov é relativamente recente, busca-se extinguir elementos patrimonialistas, reduzir procedimentos burocráticos, maximizando práticas gerenciais e de governança pública. O texto abaixo demonstra como Bresser – Pereira conseguia perceber essa dinâmica em transição da Gestão Pública:

O Estado Patrimonial era um Estado por definição capturado pelos interesses de classe. O Estado Burocrático-Industrial e o Estado Gerencial são estados de transição de uma política de elites para uma democracia moderna, ou seja, em uma democracia na qual a sociedade civil e a opinião pública são cada vez mais importantes, e na qual a defesa dos direitos republicanos, ou seja, do direito que cada cidadão tem de que o patrimônio público seja usado de forma pública, é cada vez mais possível e necessária. (Bresser – Pereira, 1997)

O Modelo de Governança Pública, mais recente, ainda em nível muito acadêmico, abarcando elementos do gerencialismo, tem tomado importância nas duas últimas décadas. Tal modelo refere-se a políticas desenvolvimentistas que se orientam através de gestão de redes e de cooperação, gestão participativa e competitiva, responsabilidades, transparência e democracia no setor público. (Peci, Pieranti, & Rodrigues, 2008).

A Governança pode ser compreendida como um modelo de gestão em arranjo formal e informal, entre atores públicos e privados, no processo de planejamento, implementação, execução e avaliação das políticas públicas. Isto é, o Estado abre espaço para maior participação do cidadão e das instituições da sociedade civil para formular, implementar, executar e avaliar as políticas públicas. (Kooiman, 1993 apud Secchi, 2009).

Por isso, Secchi (2009) considera que a governança pública está vinculada ao movimento neoliberal que surge a partir da década de 90, haja vista a necessidade de lidar com um ambiente mais complexo e com mais demandas sociais, as quais o Estado não daria conta sozinho (SECCHI, 2009).

Coelho (2009) ensina governança pública como o ato de explicar as complexas relações entre Estado e sociedade nas sociedades contemporâneas. Na mesma direção, Ronconi (2011) define governança pública como um arranjo institucional governamental, estabelecido através de parcerias entre Estado, sociedade civil e mercado, a fim de alcançar soluções e inovações para os problemas sociais. Ainda, Abrucio (2005) informa que a governança pública possibilita ao Estado ser mais permeável à influência da sociedade, sobretudo em uma sociedade democrática e participativa.

No ordenamento jurídico brasileiro, verifica-se o fortalecimento de governança pública a partir do Decreto Federal nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, o qual dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, trazendo o seguinte conceito: “governança pública - conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” (BRASIL, 2017).

O supracitado decreto apresenta em seu Art. 3º que são princípios da governança pública: I - capacidade de resposta; II - integridade; III - confiabilidade; IV - melhoria regulatória; V - prestação de contas e responsabilidade; e VI - transparência. (BRASIL, 2017).

Ainda, o Decreto Federal nº 9.203/2017 enumera no Art. 4º as seguintes diretrizes para a execução das práticas de governança pública:

- I - direcionar ações para a busca de resultados para a sociedade, encontrando soluções tempestivas e inovadoras para lidar com a limitação de recursos e com as mudanças de prioridades;
- II - promover a simplificação administrativa, a modernização da gestão pública e a integração dos serviços públicos, especialmente aqueles prestados por meio eletrônico;
- III - monitorar o desempenho e avaliar a concepção, a implementação e os resultados das políticas e das ações prioritárias para assegurar que as diretrizes estratégicas sejam observadas;
- IV - articular instituições e coordenar processos para melhorar a integração entre os diferentes níveis e esferas do setor público, com vistas a gerar, preservar e entregar valor público;
- V - fazer incorporar padrões elevados de conduta pela alta administração para orientar o comportamento dos agentes públicos, em consonância com as funções e as atribuições de seus órgãos e de suas entidades;
- VI - implementar controles internos fundamentados na gestão de risco, que privilegiará ações estratégicas de prevenção antes de processos sancionadores;
- VII - avaliar as propostas de criação, expansão ou aperfeiçoamento de políticas públicas e de concessão de incentivos fiscais e aferir, sempre que possível, seus custos e benefícios;
- VIII - manter processo decisório orientado pelas evidências, pela conformidade legal, pela qualidade regulatória, pela desburocratização e pelo apoio à participação da sociedade;
- IX - editar e revisar atos normativos, pautando-se pelas boas práticas regulatórias e pela legitimidade, estabilidade e coerência do ordenamento jurídico e realizando consultas públicas sempre que conveniente;
- X - definir formalmente as funções, as competências e as responsabilidades das estruturas e dos arranjos institucionais; e
- XI - promover a comunicação aberta, voluntária e transparente das atividades e dos resultados da organização, de maneira a fortalecer o acesso público à informação. (BRASIL, 2017).

Como modelo de inovação e cooperativismo, Matias-Pereira (2006) explica que a Governança Pública está fundamentada em quatro princípios: Relações éticas, Conformidade, Transparência e Prestação responsável de contas. Um modelo propício para

gerenciar uma sociedade que cada dia mais imerge na Internet e outras Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), fomentando a chamada Governança Digital.

Por fim, contextualizado ao tema, verifica-se que a utilização da TIC no governo é decorrente do movimento de reforma que se inicia com o gerencialismo e se fortalece com os ideais de governança pública. (COSTA. 2016).

3 Governo Eletrônico: conceitos, avanços e desafios

O e-Gov apresenta diversos instrumentos da gestão gerencial para propiciar a transparência e a publicidade dos atos administrativos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Uma dessas ferramentas é a Carta de Serviços ao Cidadão, cujo objetivo é propiciar informação dos serviços prestados e estabelecer compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (NUNES & VENDRAMETTO, 2009).

Para Oliveira (2009), “conceito de Governo Eletrônico é multidisciplinar, multifacetado, abrangente e está em construção; assim, apresenta várias percepções.” Para este mesmo autor, o alicerce conceitual de governo eletrônico está no uso da TIC como ferramenta da gestão de processos interagindo no âmbito governamental e na sociedade.

O governo eletrônico representa uma materialização do Governo Aberto, refletindo em uma mudança de cultura organizacional no setor público. De um governo distante e autorreferido, que dialogava pouco com os cidadãos, indo ao encontro de um governo mais aberto ao diálogo, mais transparente em suas ações e decisões.

“O governo eletrônico é uma poderosa ferramenta de reforma administrativa do Estado, uma vez que facilita a transparência, a eficiência na entrega de serviços públicos, a luta contra a corrupção e a individualização do atendimento aos cidadãos.” (CHAHIN. 2004).

Segundo Paludo (2013), as ações de Governo Eletrônico objetivam:

- Garantir maior participação da sociedade para fortalecimento da cidadania;
- Prestar de serviços pela internet;
- Fornecer enorme quantidade e variedade de informações;
- Desburocratizar, facilitar e expandir os meios de comunicação com os cidadãos;
- Aumentar a eficiência com redução de custos;
- Melhorar a eficácia e os resultados da máquina pública;
- Maximizar a transparência dos atos do governo;
- Promover a Accountability (prestação de contas e responsabilização)

De forma mais ampla, Chahin (2004) apresenta elementos catalisados pelo governo eletrônico em uma reforma administrativa:

- Melhoria da qualidade e inovação no serviço público;
- Transparência e acesso da informação;
- Reestruturação organizacional e realinhamento de processos;
- Ampliação dos gestores públicos com flexibilização de procedimentos e normas;
- Planejamento, avaliação e controle das ações governamentais;
- Empreendedorismo governamental;
- Redução de custos;
- Qualificação e mudança de perfil do servidor;

Um dos grandes avanços na administração pública com governança digital é a simplificação dos processos administrativos, gerando um Estado mais competitivo e transparente, garantindo maior acesso à informação e participação social na implementação das políticas públicas. (PIERRE LÉVY. 2004 *Apud* BRAGA. V. 2008).

Uma Administração Pública digital aproxima o Estado do cidadão pela via da internet e, ao contrário da autorreferência típica do Estado Burocrático, o Governo Eletrônico expõe o catálogo de serviços a serem prestados pela Administração Pública, focando nas necessidades do usuário, fazendo-se mais acessível a este e centralizando o cidadão no processo decisório, não como coadjuvante, mas como um ser ativo que integra o gerenciamento da esfera pública. (ALMEIDA. 2014)

Outros benefícios relacionados a este novo perfil de gestão, destacam-se: interatividade; melhoria da qualidade; fomento à participação popular; fomento à transparência; incentivo ao controle social; fortalecimento da governança; redução de custos da máquina; cooperativismo organizacional do Estado; e segurança da informação. (BRAGA, ALVES, FIGUEIREDO, SANTOS, 2008).

Fortalecendo essa constatação dos pontos positivos do e-Gov, Costa (2016. p. 5) escreve que:

O fomento à utilização de TIC pela Administração Pública sinaliza para a sociedade o esforço do Estado no sentido de tornar sua ação mais ágil, inovadora e moderna, com potencial de aprimorar a relação do Estado com seus parceiros e com a sociedade. Esse movimento coloca a Administração Pública em curso com as boas práticas do setor privado e aponta para provável viabilização de serviços públicos de melhor qualidade.

Contudo, segundo Riecken (2008), ainda há desafios a serem superados pelo Governo Eletrônico, como por exemplo, a alta dependência de tecnologias, as quais muitas vezes são de alto custo e a exclusão digital associada à exclusão social, haja vista que, segundo Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) realizada em 2018 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), revelou que 25% de pessoas no Brasil não possuíam acesso à internet, representando cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede. (Tokarnia - Agência Brasil. 2020).

“[...] dentre os inúmeros obstáculos com os quais o governo eletrônico se depara: a escassez de recursos, as dificuldades de infraestrutura; contrastes culturais e socioeconômicos dos extratos da população; e a dimensão geográfica do país,” (Riecken. 2008).

A partir de uma visão mais externa, a obra de Chahin (2004) descreve a experiência do Governo Eletrônico no Canadá, denominado *Government On-Line* (GOL), a partir de 1999, o qual transformou o canadense na população mais conectada do mundo e um modelo de política digital para outros governos.

O governo canadense possibilita aos seus cidadãos acesso a todos os serviços públicos e informações públicas não sigilosas, através de um único portal eletrônico dividido em três grupos de serviços: a canadenses, a não-canadenses e a empresas canadenses; tudo de forma simples e interativa. E, segundo os gestores do país, um dos principais fatores que resulta no sucesso do GOL é a ênfase em ouvir seus cidadãos para reconhecer suas necessidades. Assim, o GOL monitora o *feedback* dos seus usuários, também de forma online, a fim de validar ou de perceber qualquer mudança no perfil ou de padrões de uso no decorrer do tempo (CHAHIN. 2004).

Chama a atenção que, dentre as principais sugestões dos canadenses ao GOL é para que se aumentem os serviços prestados de forma digital, mas sem eliminar as formas tradicionais (presencial e pessoal) de prestação de serviço público, ou ainda, para que o governo canadense disponibilize mais informações sobre a arrecadação de impostos e gastos públicos (CHAHIN. 2004).

A análise da experiência canadense demonstra que, apesar do Brasil está seguindo no caminho de digitalização de seus serviços públicos, é necessário ouvir mais a sua população sobre suas reais necessidades e opiniões. Isso pode ser feito, sobretudo, através de pesquisas para avaliar a qualidade e efetividades da política de digitalização.

3.1 E-Gov no Brasil: evolução até o atual Portal “gov.br”

O marco inicial da utilização de TIC's pelo governo é a criação do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, criado pela Lei nº 4.516/1964, cujo objetivo é a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica, a prestação de assistência no campo de sua especialidade (COSTA. 2016).

Os registros históricos denotam que somente em 1988 iniciou-se efetivamente a utilização da internet no serviço público brasileiro, sob pioneirismo da Fundação de Amparo à Pesquisa no Estado de São Paulo (FAPESP). (CHAHIN. 2004).

Até meados de 2000, alguns órgãos federais começaram a disponibilizar informações em seus sítios eletrônicos, como é o caso da Receita Federal do Brasil. Especificamente, a partir de 1997, o órgão criou o “Receitanet”, um canal pioneiro no mundo para declaração de Imposto de Renda via internet. (Portal da Receita Federal. 2020).

Os anos que se seguiram foram marcados pela institucionalização da política de gestão digital na Administração Pública brasileira através de leis e decretos. Dentre esses normativos, cita-se a edição da LRF - Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar 101/2000); da Lei da Transparência (Lei nº 6.924/2009) e da LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), as quais trouxeram regras de maior transparência e acesso à informação de interesse geral e coletivo, sobretudo nos meios digitais (COSTA. 2016).

A partir disso, surgem serviços como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e o Sistema Governamental de Ouvidoria (e-Ouv), gerenciados pela CGU e que buscava atender solicitações realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação ou, no segundo caso, denúncias, elogios, reclamações, sugestões, entre outros (COSTA. 2016).

Uma política de Governo Eletrônico formalmente estruturada surgiu a partir da criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), no ano de 2000, cuja finalidade era formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, direcionando-o para a prestação de serviços e informações ao cidadão. (COSTA. 2016).

“(O CEGE foi) [...] um dos primeiros esforços do governo federal no sentido da integração de redes da administração pública” (Conti e Kithara. 2007).

Em 2002 foi implantado o Programa Rede Governo, o qual buscava consolidar um conjunto de serviços na internet e um portal único de serviços e informações ao cidadão,

que ficou conhecido como “Portal e-GOV” (ALMEIDA. 2014).

“No final de 2002, o número de serviços já tinha crescido para cerca de 1.700, com aproximadamente 22 mil links de acesso direto a serviços e informações de outros websites governamentais”. (DINIZ et. al., 2009, p. 36)

Em 2004, mediante iniciativa do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), foi criado Portal da Transparência:

“[...] um site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil. Desde a criação, a ferramenta ganhou novos recursos, aumentou a oferta de dados ano após ano e consolidou-se como importante instrumento de controle social, com reconhecimento dentro e fora do país.” (Site do Portal da Transparência. 2020).

Com o advento do novo Decreto de Pregão Eletrônico (Decreto 5.450/2005), o ano de 2005 consolidou a gestão de compras da Administração Pública Federal, tornando obrigatório o uso do pregão nas compras de bens e serviços comuns. (Almeida. 2014)

Além da já mencionada Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), outra norma que revelou a visão de Governo Eletrônico no Brasil foi o Marco Civil da Internet, através da Lei 12.965/2014, cuja finalidade era de estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para uso da Internet no Brasil.

O Marco Civil da Internet, mediante a Lei nº 12.965/2014, foi importante para a política de governança digital brasileira, haja vista a previsão em seu Capítulo IV com o fito de gerar o desenvolvimento da internet no Brasil, tanto na União quanto nos demais entes políticos, estabelecendo mecanismos de governança multiparticipativa, transparente e democrática, tanto quanto a inclusão digital como ferramenta para redução das desigualdades existentes no acesso e no uso das TIC's. (ALMEIDA. 2014).

Em 2016, estimulado por uma segunda geração de serviços online, caracterizada por novas formas de publicação, de compartilhamento e organização de informações (web 2.0), o governo brasileiro publicou o Decreto nº 8.638/2016, o qual estabeleceu a Política de Governança Digital no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, propondo: Gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos; Estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital e, Assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas. (Primo. 2007).

Em julho de 2019, o e-Ouv e o e-Sic, os maiores sistemas governamentais do Brasil se integraram para formar o Fala.br, desenvolvido e gerenciado pela CGU, permitindo aos cidadãos, em uma só plataforma, ter acesso informação e manifestar-se quanto aos serviços do Poder Executivo Federal. (Portal UFC. 2020)

Mais recentemente, a integração de serviços ocorre a partir de 2019, com a implementação do Portal “gov.br”, ainda em fase de finalização, mas que se dispõe a reunir, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal. (Gov.br. 2020).

3.2 A digitalização e unificação de serviços no Governo Federal

A sociedade contemporânea, cada vez mais exposta a tecnologias e comodidades nos mais diversos ramos do cotidiano, exige também um serviço público disponível através de plataformas digitais, com maior qualidade, transparência e celeridade. Justamente com foco nisso, governos em todo o mundo, sobretudo os democráticos, investem na digitalização de seus serviços públicos.

No Brasil, uma política de governo eletrônico muito recente e que se propõe a unir tecnologias e comodidades é o Portal “gov.br”, o qual foi instituído pelo Decreto nº 9.756/2019, no âmbito do Poder Executivo Federal, com o objetivo de centralizar informações institucionais, notícias e serviços públicos prestados pelo Governo Federal, através de canais digitais.

De acordo com o site “gov.br”:

“A rede mundial tornou-se um desafio para as empresas, instituições e organismos do governo em todo o mundo e não há como escapar desse processo de transformação da sociedade. Para todos aqueles que tiverem meios de acesso, as informações são diversas, públicas e gratuitas e, para os que não têm, o Estado assume um papel muito importante, voltado para a democratização do acesso à rede e a prestação eficiente de seus serviços aos cidadãos, usando as tecnologias de informação e comunicação (TIC's)”.

Diante desse projeto que já se estende a alguns anos, o Governo Federal prevê, até o final de 2020, a centralização de cerca de 1.600 sites do Governo Federal, gerando uma economia estimada de R\$ 100 milhões ao ano, com custos de manutenção e desenvolvimento no aparelho do Estado Federal, permitindo que o cidadão economize tempo e evite deslocamentos desnecessários. (Portal “gov.br”. 2020).

3.3 E- Gov: transparência, democracia e a qualidade

O Governo Eletrônico pode propiciar grandes avanços à transparência pública e à qualidade do serviço público, estimulando o Estado a melhorar a prestação de serviço público, a coibir decisões que não focalizam o interesse público, além de diminuir atos de improbidade e corrupção.

Um governo transparente e que apresenta um serviço público de excelência garante o direito de acesso à informação ao povo. Uma das bases do direito à informação é a Convenção Americana de Direitos Humanos, também conhecida por Pacto de São José da Costa Rica, publicada 1978 e, cujo artigo 13 estabelece que “Toda pessoa tem o direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito inclui a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer natureza [...]” (CONVENÇÃO..., 1992).

Naturalmente, o poder soberano do Estado só se efetiva no momento em que os cidadãos tiverem em mãos as informações corretas e atuais sobre as atividades governamentais e seu processo decisório. O próprio conceito republicano estabelece que os cidadãos devem ter informações sobre o funcionamento do Estado para poderem fiscalizá-lo e controlá-lo adequadamente e, então, cobrar melhor atuação do estado e a promoção efetiva das políticas públicas.

Oliveira (2009) considera que a Governança Digital está fundamentada em três principais alicerces:

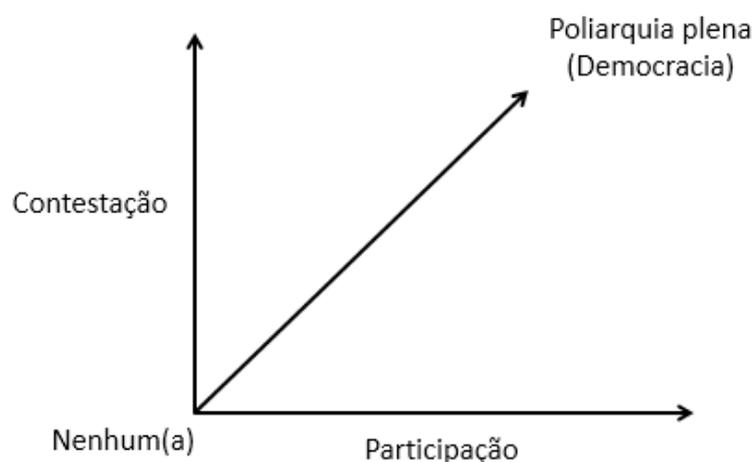
- **Atendimento ao cidadão:** que é justamente a busca pelo Estado de novas formas de relacionamento com o cidadão, permitindo que este também seja uma voz ativa na prestação de um serviço de qualidade, independente de tempo e do espaço utilizado. Um dos exemplos de inovação no atendimento ao público é a utilização, pelos órgãos, das Redes Sociais para prestação de contas ou como canal de informação; ainda, a disponibilização de serviços através de sítios eletrônicos dos órgãos públicos, ou até mesmo, canais de autoatendimento que reduzem tempo e possibilita um atendimento mais objetivo e personalizado. (OLIVEIRA. 2009. p.9)
- **Gestão Interna:** as ações de Governo Eletrônico na Gestão Interna visam à simplificação dos processos e procedimentos administrativos, inserindo, integrando e compartilhando informações entre os diferentes serviços disponibilizados pelo órgão. A utilização de sistemas de processos digitais, a qual possibilita a interação entre diversos setores internos ou mesmo órgãos externos; bem como a capacitação dos

servidores na utilização desses sistemas e tecnologias, podem ser exemplos dessas ações de governança digital na gestão interna. (Oliveira. 2009. p.9)

- **Desenvolvimento e Fortalecimento da Democracia:** o Governo Eletrônico fomenta a participação ativa da sociedade no controle da coisa pública e na sua gestão. Assim, quando o órgão disponibiliza informação em seus sites, ele dá espaço, empoderamento para o cidadão exercer a cidadania, confrontar dados, criar sua própria opinião, definir suas escolhas e dar sugestões. (Oliveira. 2009. p.10). Os canais de ouvidoria, os portais de transparência e até mesmo as Cartas de Serviço são grandes exemplos de ações que contribuem para fortalecimento do Estado Democrático. (OLIVEIRA. 2009. p.9)

Ainda, no que tange a relação da governança digital com a democracia, vale a pena citar o conceito de Poliarquia de Robert Dahl (1915 – 2014). Na sua obra “Poliarquia: Participação e Oposição.” (1997), Dahl define que há um modelo de democracia mais plena e avançada, quanto maior for a capacidade de a população contestar o Estado e quanto maior forem as condições de participação no Estado. (DAHL. 1997)

Figura 1 – Gráfico da Poliarquia de R. Dahl



Fonte: Andreassa. (2019)

Assim, a partir da constatação de Dahl (Figura 1), pode-se inferir que o e-Gov fortalece a democracia, pois proporciona elementos de transparência para contestação da sociedade e disponibiliza canais mais abertos e acessíveis que possibilita a participação do povo nas decisões governamentais. (DAHL. 1997).

4. Uma análise de governança eletrônica na DELEMIG-CE

A Polícia Federal brasileira é um órgão muito conceituado em excelência e confiança da sociedade, não apenas nas suas atividades como polícia judiciária da União, mas também pelos serviços no âmbito de polícia administrativa, prestados ao cidadão na área de emissão de passaporte, serviços migratórios, fiscalização na área de substâncias químicas, segurança privada, bem como na gestão do Sistema Nacional de Armas (SINARM).

De acordo com o site da própria Polícia Federal (PF), na área de acesso à informação denominada memória institucional, consta que a Polícia Federal foi criada através do Decreto nº 6.378 de 28/03/1944, o qual transformou a Polícia Civil do Distrito Federal no Departamento Federal de Segurança Pública (DFSP). A Constituição Federal de 1967 transformou o DFSP no Departamento de Polícia Federal (DPF). E, a atual Carta Magna de 1988, no seu Art. 144, passa a denominar apenas de Polícia Federal, como órgão permanente de segurança pública, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, competente para apurar infrações penais; prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, e outros crimes; exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; e exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União.

No âmbito federal, a PF foi um dos primeiros órgãos a desenvolver uma modernização estrutural no que se refere à governança eletrônica, por meio da digitalização de processos e prestação de serviços online, razão pela qual, de acordo com pesquisa feita pelo Instituto de Democracia e divulgada pelo jornal Valor em 27/01/2020, a Polícia Federal é a instituição mais confiável entre brasileiros. Esse resultado persistente no decorrer dos anos se dá não apenas pela seriedade com que executa suas funções de polícia propriamente dita, como também pela excelência na prestação de serviço público.

4.1 Serviços e atribuições da DELEMIG

Uma das atividades exercidas pela PF é a atividade migratória, na qual se inclui a emissão de passaportes, controle migratório em aeroportos e portos, registro de estrangeiros, instrução de processos de naturalização, dentre outras. Tais atividades são exercidas no âmbito das Delegacias de Polícia de Imigração (DELEMIG), presentes em cada Superintendência Regional da PF em cada Estado da Federação e no Distrito Federal.

De acordo com a IN nº. 013/2005-DG/PF, de 15 de Junho de 2005, a qual define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal e as atribuições de seus dirigentes, em seu Artigo 208, compete às Delegacias de Imigração:

- I - executar operações policiais relativas às atribuições definidas no art. 44 deste Regulamento, informando ao Delegado Regional Executivo sobre seus resultados, tendo em vista as diretrizes de planejamento operacional propostas, a orientação e a coordenação para a repressão uniforme desses ilícitos;
- II - articular-se com instituições oficiais e órgãos do Poder Público no Estado, objetivando dispor de informações estratégicas no combate a bandos e organizações criminosas especializadas em práticas de entrada, trânsito, estada e saída irregular ou ilegal de estrangeiros;
- III - apurar os atos ilícitos praticados por estrangeiros que almejam permanecer/sair irregularmente no/do País, levantando o seu modus operandi, produzindo conhecimento estratégico e implementando métodos e práticas para coibir as infrações objeto de sua atribuição;
- IV - fiscalizar os meios de transporte de curso internacional e da documentação de viagem de pessoas que entrem/saiam no/do País;
- V - efetuar visitas às embarcações de curso internacional, bem como fiscalizar os respectivos tripulantes;
- VI - conceder passaportes, laissez-passer e vistos de saída;
- VII - efetuar gestões junto às unidades descentralizadas da INTERPOL, tendo em vista a colaboração de esforços na localização de estrangeiros para fins de extradição;
- VIII - fiscalizar a orla marítima, lagos e rios navegáveis de curso internacional;
- IX - adotar medidas preliminares relativas à deportação e expulsão, bem como efetuar o embarque e desembarque de deportandos e expulsandos e a repatriação de clandestinos e impedidos;
- X - promover ações para a gestão, implementação e articulação do SINPI, no âmbito da circunscrição da Superintendência;
- XI - dispor dos dados estatísticos referentes às atividades, ao resultado das operações policiais e à incidência infracional de sua atribuição, consolidando-os e submetendo-os ao Delegado Regional Executivo e aos Chefes da DCIM, DICRE, DPREC e DPAS/CGPI/DIREX.

A Delegacia de Imigração do Ceará conta com aproximadamente 60 (sessenta) servidores, funcionários e estagiários prestando serviços relacionados a passaporte, a controle migratório e serviços a estrangeiros, seja no Posto da PF no Shopping Iguatemi/CE, seja nas dependências do Aeroporto Internacional Pinto Martins ou dos Portos do Mucuripe-CE e do Pecém/CE.

Para realizar um serviço com qualidade e transparência, o órgão necessita de bom planejamento, boa gestão e de estrutura tecnológica que garantam conforto e motivação para quem presta o serviço, bem como, celeridade, confiança e efetividade para quem utiliza o serviço.

4.2 Ferramentas e práticas de E-GOV na DELEMIG

A Polícia Federal é um órgão moderno e que utiliza as melhores tecnologias para coibir crimes e cumprir suas demais funções perante a sociedade. Não diferente, no âmbito das suas atividades administrativas, foco deste estudo, o órgão investiu nos últimos anos em digitalização de seus processos, através da implementação do SEI – Sistema Eletrônico de Informação e da prestação de serviços online, como agendamento eletrônico, comunicação por e-mail, emissão de certidões através do site, etc.

Sobre o SEI, consta no site do Ministério da Justiça e da Segurança Pública (2019):

“Os processos administrativos do Ministério da Justiça e Segurança Pública são realizados em meio eletrônico, promovendo celeridade, economia de recursos, segurança no trâmite, maior transparência e agilidade em seus processos. O Ministério participa do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN) e para a gestão dos processos eletrônicos utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), criado e cedido gratuitamente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região. Uma das suas principais características é a libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real.”

Como informado pelo MJSP, o SEI é um sistema eletrônico de gestão de processos digitalizados, criado pelo TRF-4, atualmente muito difundido entre diversos órgãos públicos, sobretudo do governo federal, possibilitando, inclusive, cadastro para usuários externos, destinado a pessoas físicas que desejam peticionar, acompanhar e tomar ciência de seus processos administrativos junto aos órgãos e entidades do governo que utilizam o sistema.

A Polícia Federal, no âmbito do Poder Executivo Federal, foi um dos primeiros órgãos a fazer uso do SEI em seus processos administrativos, na busca de tornar o atendimento mais eficiente, racionalização do tempo de espera, redução dos custos com papel e, conseqüentemente, contribuindo com o meio ambiente mais sustentável.

O SEI foi formalmente inserido na PF através da Portaria nº 6475-DG/PF, de 05 de julho de 2016, o qual tornou o sistema obrigatório na gestão e tramitação de processos administrativos, exceto os procedimentos de polícia judiciária e os de natureza disciplinar. Consta no Artigo 3º supracitada Portaria os seguintes objetivos do SEI-PF:

“I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação institucional e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e comunicação; e IV - facilitar o acesso às informações e às instâncias administrativas.” (Portaria nº 6475-DG/PF/2016)

Contudo, apesar de formalmente instituído em 05 de julho de 2016, conforme o site da PF (publicado 07/11/2017 e última modificação 17/06/2020), somente a partir do segundo semestre de 2017, o órgão passou a de fato utilizar o Sistema Eletrônico de Informações - SEI/PF, em substituição antigo sistema de gerenciamento de processos, chamado SIAPRO. Até então, os processos administrativos eram basicamente em papel e apenas seus registros de protocolos e as informações mais importantes do documento eram inseridos no SIAPRO para fins de controle de prazo, localização, etc.

5. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, baseada em um estudo de caso na Delegacia de Polícia de Imigração do Ceará (DELEMIG/CE), a qual compõe a Polícia Federal. Tal órgão foi escolhido pela forma consolidada e estruturada como lida com a política de gestão eletrônica na prestação de seus serviços, podendo ser considerada um órgão modelo no que tange à eficiência e qualidade.

Inicialmente, para atingimento do objetivo, foi solicitada a autorização formal ao órgão alvo do estudo de caso, haja vista que se trata de uma instituição pública que trabalha com informações sensíveis e reservadas, e somente com essa autorização (ver anexo A) realizou-se uma pesquisa com servidores, colaboradores e usuários dos serviços prestados pela delegacia. Além disso, com a autorização do órgão, realizou-se uma análise da implementação de processos digitais na Polícia Federal através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI-PF), bem como, dos serviços disponíveis através do sítio eletrônico da Polícia Federal no Portal “gov.br”.

O estudo de caso se revela pertinente ao objetivo, uma que se refere à governança digital, sobretudo no setor público, é uma prática relativamente recente, podendo ser considerada em processo de implementação e que apresenta pouca bibliografia. Diante disso, Yin (2001) explica que o estudo de caso é utilizado quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. (YIN, 2001, p. 12).

Quanto à abordagem qualitativa, a pesquisa está amparada na visão de Sampieri (2013), o qual compreende enfoque qualitativo da seguinte forma:

“[...] os estudos qualitativos envolvem a coleta de dados utilizando técnicas que não pretendem medir nem associar as medições a números, tais como observação não-estruturada, entrevistas abertas, revisão de documentos, discussão em grupo, avaliação de experiências pessoais, inspeção de histórias de vida, análise semântica e de discursos cotidianos, interação com grupos ou comunidades e introspecção.”

Da perspectiva qualitativa, este trabalho baseou-se em uma análise documental descritiva de artigos e obras relacionadas ao tema, além da análise expiatória do site do órgão, do atendimento presencial no órgão e do procedimento utilizado na digitalização de processos administrativos através do sistema SEI-PF, além disso, o trabalho apresenta uma pesquisa estatística realizada através de um questionário aplicado no mês de outubro e novembro de 2020, aos servidores, colaboradores e usuários dos serviços prestados pela Delegacia de Polícia de Imigração do Ceará, localizada no Shopping Iguatemi-CE, através de um questionário em papel (apêndice A), composto de 22 quesitos fechados.

“Patton (1980 - 1990) define os dados qualificativos como descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações, condutas observadas e suas manifestações.” (Sampieri. 2013).

O formulário de pesquisa foi elaborado a partir de um roteiro de questionário adaptado de Melo & Bianchi (2015), definindo: O que se quer saber? De quem se quer saber (público-alvo)? Está dentro dos padrões de estética? O questionário demanda quanto tempo? O conteúdo é objetivo, claro e respeita informações sigilosas? Existe uma sequência lógica?

Assim, confeccionou-se o formulário de questões contendo: a logomarca da Instituição de Ensino Superior fomentadora da pesquisa (UNILAB); uma breve explanação do tema, objetivo e público-alvo da pesquisa; uma sucinta definição de e-gov, bem como, vinte e duas (22) questões estruturadas fechadas, sendo dez (10) objetivas de cunho sociodemográfico, com o fito de identificar o perfil do entrevistado e, doze (12) questões subjetivas relacionadas ao assunto de governo eletrônico, a fim de compreender a percepção de servidores e usuários sobre políticas de governança digital no serviço público.

Salienta-se que o questionário não representa a metodologia em si, mas uma ferramenta de coleta de dados dentro de um contexto de estudo. (Melo & Bianchi. 2015). E, considerando tratar-se de uma pesquisa com objetivo de analisar a percepção do servidor e do usuário do serviço público sobre as políticas públicas relacionadas à TIC's, optou-se por coletar dados através de questionário em papel.

Conforme define Gil (2009), a utilização de questões para fins de obter informações pode ser considerada uma técnica de investigação. Para Parasuraman (1991), o questionário pode ser entendido como:

“[...] um conjunto de questões feito com o fim de gerar os dados necessários para se atingirem os objetivos de um projeto, sendo muito importante na pesquisa científica, especialmente nas Ciências Sociais. Embora não exista uma metodologia padrão, o questionário precisa ser formulado de modo a atender ao objetivo do trabalho.” (Parasuraman apud Melo & Bianchi. 2015)

Antes da aplicação do questionário ao público-alvo, foi realizado um pré-teste, chamada de fase de validação, com uma amostra de cinco (5) pessoas, para constatar possíveis erros, clareza textual, má interpretação ou dificuldade de compreensão das perguntas. Conforme orienta Melo & Bianchi (2015) em seu artigo sobre estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa:

“Durante a elaboração do questionário é recomendável que uma pessoa experiente no assunto faça uma avaliação e conseguinte aprovação, antes de passar à etapa da validação interna – entendida como a verificação de se o questionário mede o que está proposto a aferir (HOSS; CATEN, 2010). Na validação interna, o questionário é testado em uma pequena amostra do público-alvo. Todo questionário precisa passar por esta averiguação, pois esta etapa ainda faz parte da sua construção, objetivando adequar sua linguagem e depurar seu conteúdo. A finalização de um questionário de pesquisa, portanto, só pode ser dada após vários testes na sua construção.”

A escolha por um questionário de perguntas fechadas, com alternativas bem objetivas, deu-se pela preocupação com o tempo despendido pelo entrevistado para responder, haja vista que o tempo de espera para atendimento na delegacia de imigração do Ceará é relativamente curto, em função de um sistema de pré-agendamento, além do que, é um público bem diversificado, envolvendo brasileiros e estrangeiros, das mais diversas classes sociais e faixas de idade. Nessa fase de validação do questionário, os entrevistados levaram em média três (3) minutos para ler e responder as perguntas. A pesquisa com o questionário levou em consideração dois grupos: o universo total de servidores e colaboradores lotados na delegacia de imigração do Ceará, bem como, uma amostra probabilística de usuários dos serviços prestados pela delegacia.

Conforme orientações do professor Sampieri (2013), para a amostra probabilística foi verificado qual o percentual mínimo necessário, a partir da população que são os usuários do serviço público na delegacia, para garantir veracidade e a confiança dos dados e da análise, com um nível de erro padrão mais próximo de zero possível. Para o mencionado professor, o percentual de até 5% é tolerável em uma pesquisa científica.

Quanto à pesquisa com servidores e demais colaboradores da delegacia, foi considerado o universo de 40 pessoas, dentre elas, servidores efetivos, funcionários terceirizados e estagiários, tendo sido respondidos 35 questionários. Logo, a margem de erro amostral é de aproximadamente 4%. Sendo que para chegar a esse resultado foram utilizadas as seguintes fórmulas matemáticas, em que (n) é a quantidade da amostra, (N) é a quantidade da população, (x) primeira aproximação para o tamanho da amostra e (E) é o erro amostral:

Figura 2 - Determinação do Tamanho da Amostral

$$n = \frac{N \cdot x}{N + x}$$

Fonte: Neufeld. (2009)

Figura 3 - Fórmula de erro amostral

$$x = \frac{1}{E}$$

Fonte: Neufeld. (2009)

No que se refere à pesquisa com os usuários dos serviços prestados na delegacia, considerando a coleta nos meses de outubro e novembro de 2020, utilizando-se uma amostra não probabilística intencional, captou-se 100 questionários, em um universo de aproximadamente 150 atendimentos de cidadãos no decorrer dos dias em que se realizou a pesquisa, o que leva a uma margem de erro de aproximadamente 6%, com base nos cálculos realizado a partir das fórmulas nas figuras 2 e 3.

Para fins de compilação dos dados da pesquisa com formulário e para alcance dos objetivos pretendidos, dividiram-se os resultados em dois grupos. O primeiro grupo formado por servidores, funcionários e estagiários da DELEMIG/CE em que foram analisadas tão somente as respostas relacionadas à percepção quanto às TCI's na unidade de trabalho, ou seja, as questões 11 à 22 do formulário (Apêndice A). O segundo grupo formado por usuários de serviços público, verificou-se as respostas de todos os quesitos presentes no formulário, tanto as relacionadas ao perfil socioeconômico, quanto à percepção sobre às TIC's no serviço público.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este capítulo aborda a análise e discussão dos resultados obtidos através da pesquisa no site do governo federal, sobretudo, da Polícia Federal, a análise do processo digital através do SEI-PF e, por fim, a análise dos resultados obtidos na pesquisa com o público-alvo da pesquisa.

É importante reforçar a autorização das autoridades competentes para realização desse trabalho e, ainda, esclarecer que não há nenhum detalhamento do conteúdo de processos ou de sistemas da PF, haja vista a compreensão de se tratar de atividades sensíveis. Ocorre apenas a citação do processo de recepção de documentos, sua inclusão no SEI-PF e a manipulação desses documentos em formato digital, além da verificação do site da PF, quanto aos serviços disponíveis, da perspectiva de um usuário externo.

6.1 Portal Eletrônico “gov.br”

A partir do site “gov.br”, o cidadão têm acesso aos mais diversos endereços eletrônicos de órgãos e entidades do governo federal, bem como de serviços de acesso à informação, legislações, acessibilidade, inclusive para o idioma em libras, dentre outros.

Figura 4 – Página Inicial do Portal “gov.br”



Fonte: <https://www.gov.br> (29/setembro/2020)

Ao acessar o portal, a primeira visão que o cidadão tem é de um espaço para pesquisa, contendo a seguinte pergunta: “O que você procura?” (Figura 4), sinalizando a centralização na necessidade do cidadão, colocando-o como principal foco da prestação de serviço público.

Na parte superior, o referido site apresenta um botão para acesso de todos os órgãos do Poder Executivo Federal e demais botões sobre acesso à informação; sobre legislação e, ainda, sobre acessibilidade. Como se propõe a integrar os serviços federais, a plataforma permite, por meio do botão “entrar”, que servidores públicos acessem as intranets de seus respectivos órgãos e agências de trabalho, e-mails institucionais e demais serviços de interesse do funcionalismo público, tais como: contracheque, requerimentos de licenças, certidões, etc. Além dos servidores, também é possível que os cidadãos tenham uma conta digital única, através da qual pode-se ter acesso a serviços da seguridade social, de vínculos de trabalho, etc.

O site dispõe de uma sessão chamada serviços em destaque, que são aqueles mais acessados ou que o governo julga serem mais relevantes para os usuários, tais como: Solicitar auxílio emergencial; Solicitar Seguro-Desemprego, Perguntas frequentes sobre o seguro-desemprego, Carteira de Trabalho, Criar sua conta digital, Devolver Auxílio Emergencial.

Em sessão mais abaixo, o “gov.br” disponibiliza botões de acesso à serviços classificados por categoria, como: agricultura e pecuária; assistência social; ciência e tecnologia; cultura e arte; educação e pesquisa; empresa, indústria e comércio; justiça e segurança, dentre outros.

O site apresenta informações de interesse da população sobre saúde pública, além das principais e mais recentes ações do governo federal. E chama atenção a disponibilização de desempenho dos serviços, contendo os dados e análises estatísticas referente aos e-gov. Além de permitir a participação do usuário através de uma ferramenta interativa online.

Figura 5 – Painel de monitoramento de serviços federais do Portal “gov.br”



Fonte: <https://www.gov.br> (10/outubro/2020)

O painel de desempenho (Figura 5) trás a quantidade de serviços digitais no governo federal atualizada, 3.939 até 30/10/2020, equivalente a 63% de serviços disponíveis em formato digital, além da quantidade de órgãos vinculados ao Portal “gov.br”, 190 até 30/10/2020. Ainda, é possível verificar o quantitativo de serviços digitais disponíveis por órgão, por área temática e por tipo de serviço. E, consta um botão de ranking, mas não apresenta informações, haja vista o site ainda está em construção.

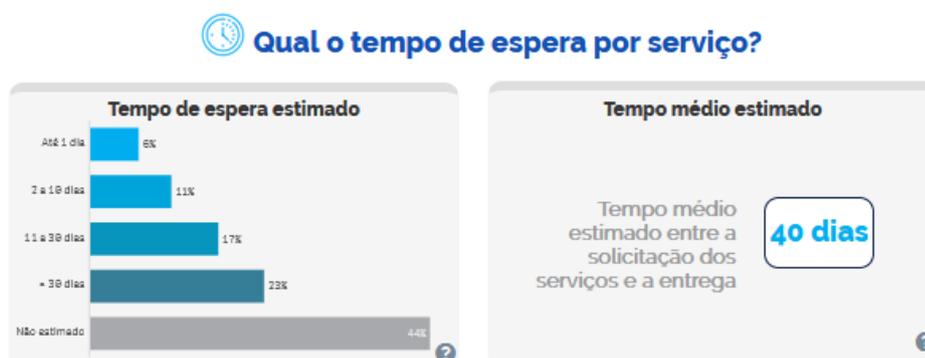
Figura 6 – Painel de avaliações de serviços federais do Portal “gov.br”



Fonte: <https://www.gov.br> (10/outubro/2020)

O painel do site também apresenta um resultado de avaliação realizada com os usuários no final de cada página de serviço disponibilizado, podendo o cidadão opinar entre positiva e negativa o serviço e/ou a informação. Até a data de 30/10/2020, segundo informações do próprio portal, o painel demonstrava que 71,5% dos usuários avaliaram como positivos os serviços no site e 28,5% consideraram negativos. Além disso, pode-se no painel de avaliação do site o grau de satisfação que esses usuários tiveram do serviço, em uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), em que 1 (um) é considerado péssimo, 2 (dois) é considerado ruim, 3 (três) é considerado satisfatório, 4 (quatro) é considerado bom e 5 (cinco) é considerado excelente, o qual a média foi de 4,22, dentre 236 serviços prestados (Figura 6).

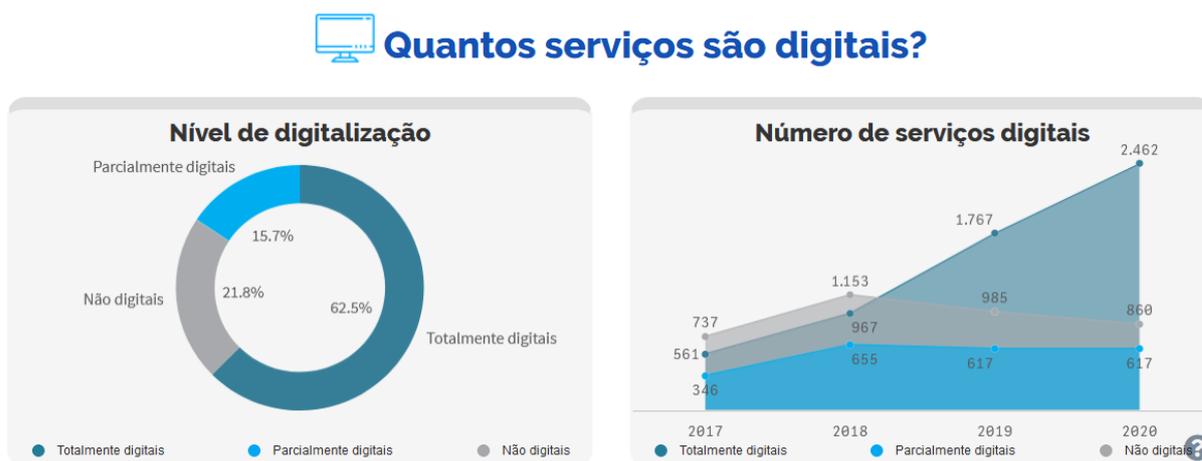
Figura 7 – Painel de tempo de espera por serviços federais do Portal “gov.br”



Fonte: <https://www.gov.br> (10/outubro/2020)

Quanto ao tempo médio de espera (Figura 7), o site apresenta uma média de 40 dias entre a solicitação do serviço e sua entrega. Contudo, tal tempo refere-se a diversas modalidades de serviços, desde a solicitação de uma certidão até o requerimento de aposentadoria.

Figura 8 – Painel de quantidade de serviços digitais no Portal “gov.br”



Fonte: <https://www.gov.br> (outubro/2020)

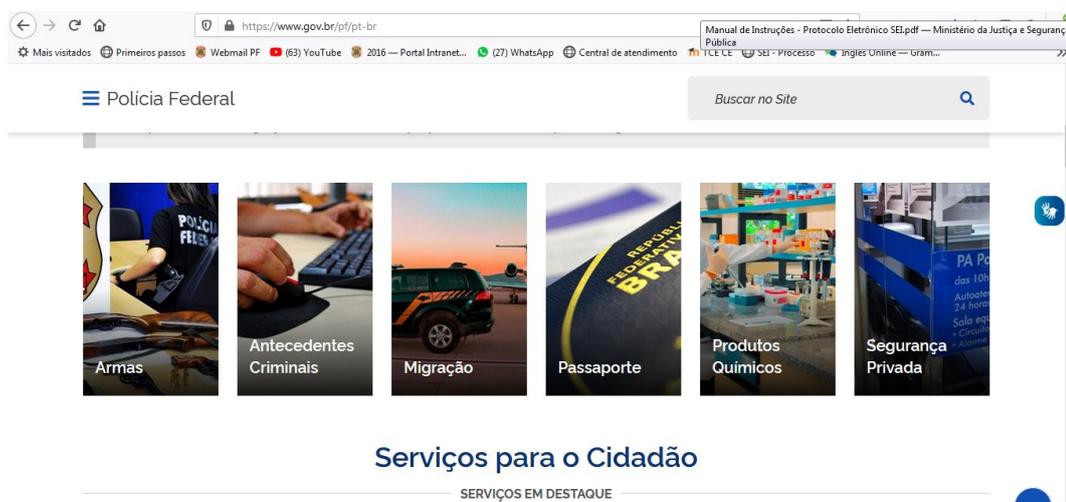
Outro dado que o portal do governo federal disponibiliza é a quantidade de serviços digitalizados (Figura 8). Da análise do gráfico é possível verificar que, até a data de 30/10/2020, o percentual de 62,5% dos serviços federais encontram-se totalmente digitais, 15,7% estão parcialmente digitais e 21,8% dos serviços não estão digitalizados. Além disso, verifica-se que de 2017 a 2020 tem existido um avanço no que se refere ao número de serviços digitais, revelando uma tendência crescente na gestão pública brasileira.

Consta no próprio site que o Governo Federal planeja, até o final de 2020, a centralização de cerca de 1.600 sites do Governo Federal, gerando uma economia estimada de R\$ 100 milhões ao ano, com custos de manutenção e desenvolvimento no aparelho do Estado Federal, permitindo ao cidadão racionalizar tempo e evitar deslocamentos desnecessários. (Portal “gov.br”. 2020).

6.2 Portal Eletrônico da Polícia Federal

Um dos sites unificados ao Portal “gov.br” é o site da Polícia Federal (gov.br/pf/pt-br), um forte instrumento de e-Gov para o órgão e para os cidadãos que se utilizam dos serviços da polícia ou mesmo que desejam obter informações primárias, integras e autênticas. Atualmente vinculado ao portal “gov.br” do governo federal, o site da polícia apresenta informações pertinentes às atividades do órgão (Figura 9).

Figura 9 – Página Inicial do Site da PF



Fonte: <https://www.gov.br/pf/pt-br> (2020)

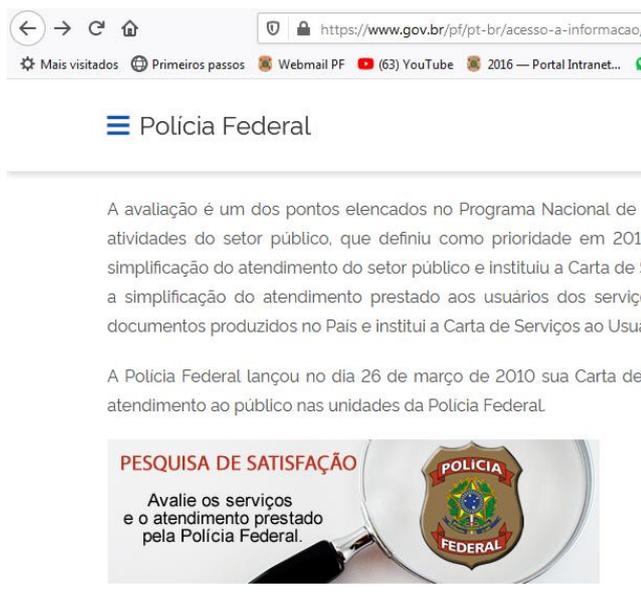
O site apresenta já na página inicial os principais serviços digitais procurados pelos cidadãos, como: emissão de certidão de antecedentes criminais; procedimentos e agendamento para obtenção de passaporte; procedimentos e agendamento para autorização de residência; procedimentos para obtenção de licença para controle de produtos químicos; procedimentos para obtenção de certificado de regularidade de empresa de segurança privada; procedimentos relacionados a porte e posse de armas e munição; dentre outros.

O site da PF disponibiliza também a Carta de Serviços, em cumprimento ao disposto no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, como a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário aos órgãos do Poder Executivo Federal.

As Cartas de Serviços são semelhantes a cardápios, que revelam ao “consumidor”, no caso, usuário do serviço público, quais os serviços estão disponíveis naquele órgão. Conforme o próprio Decreto nº 9.094/2017, em seu Artigo 11, §1º e 2º, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, devendo constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente sobre: serviço oferecido; requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço; às etapas para processamento do serviço; prazo para a prestação do serviço; à forma de prestação do serviço; à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e locais e formas de acessar o serviço.

Ainda, a PF apresenta em seu site a Agenda do Diretor-Geral, localização e endereços de e-mail de seus setores e delegacias, além de demais informações de interesse público, como auditorias, receitas e despesas, licitações e contratos, servidores, dados abertos, etc. Existem também links com acesso direto às redes sociais do órgão, ao sistema de acesso à informação e à ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Figura 10 - Página de Pesquisa de Satisfação dos Serviços da PF



Fonte: <https://www.gov.br/pf/pt-br> (2020)

Consta no site da PF um canal de avaliação de seus serviços (Figura 10), no qual consta o seguinte texto:

“Cidadão, este é um espaço disponível para a sua avaliação dos serviços prestados pela Polícia Federal. Clique no banner abaixo e faça a sua avaliação. A avaliação é um dos pontos elencados no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública) – de apoio ao aperfeiçoamento das atividades do setor público, que definiu como prioridade em 2010 a concretização das ações previstas no Decreto nº 6.932, que dispunha sobre a simplificação do atendimento do setor público e instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão. Tal Decreto foi revogado pelo Decreto nº 9.094, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. A Polícia Federal lançou no dia 26 de março de 2010 sua Carta de Serviços. O documento busca ampliar o acesso do cidadão aos serviços e facilitar o atendimento ao público nas unidades da Polícia Federal.”

Figura 11 - Formulário de Pesquisa de Satisfação dos Serviços da PF

gov.br Ministério da Justiça e Segurança Pública

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entr

Polícia Federal

Buscar no Site

Acesso à Informação > Pesquisa de Satisfação > Formulário de Pesquisa de Satisfação

Formulário de Pesquisa de Satisfação

Ajude-nos a avaliar os serviços prestados pela Polícia Federal.

Publicado em 31/12/2018 00h05 Atualizado em 21/12/2018 11h42

Data do Atendimento

Estado

Informe a unidade da federação onde foi prestado o serviço a ser avaliado.

Acre

Cidade

Informe a cidade em que foi feito o atendimento.

Tipo de Local de Atendimento

Informe o tipo de local de atendimento

Superintendência Regional no Estado (capitais)

Posto de Serviço

Se for o caso, informe o nome do posto de serviço onde ocorreu o atendimento.

Informe o tipo de serviço que você procurou

Armas - Autorização de Compra

Quanto ao atendimento, avalie seu grau de satisfação

	Não se aplica	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Acesso às Informações sobre o serviço (documentação, requisitos, prazos, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia e educação dos atendentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera para ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fonte: <https://www.gov.br/pf/pt-br> (2020)

Ao abrir o link de avaliação, o usuário é direcionado para um formulário eletrônico (Figura 11), que solicita do cidadão saber: a data e o local de atendimento; o tipo de serviço que procurou; qual o sexo; se é idoso; se é pessoa com deficiência; quais quesitos objetivos de avaliação quanto ao acesso, tempo, cortesia, instalações físicas no atendimento, etc. Por fim, o formulário dispõe de um espaço escrever um comentário subjetivo sobre o atendimento prestado e outro para informar o endereço de e-mail.

Da análise dos sites “gov.br”, o qual se propõe a unificar os diversos serviços públicos do Poder Executivo Federal, bem como da Polícia Federal, pode-se verificar um direcionamento do governo federal ao atingimento de objetivos da governança digital.

Especificamente no caso dos serviços prestados pela DELEMIG, passaporte e migração, o site dispõe de botões digitais (hiperlinks) que informam o passo a passo bem didático para obter autorização de residência, prorrogar estada de turismo, para requerer naturalização, refúgio, ou mesmo, no caso de brasileiros, requerer passaporte, etc.

Ainda, nos caso desses serviços de passaporte e de migração, é possível agendar data e hora para o comparecimento à delegacia a fim de realizar o atendimento presencial.

Talvez, alguma dificuldade que algumas nacionalidades de estrangeiros tenham em relação ao site é que todo o texto no site encontra-se em língua portuguesa, oficial no Brasil.

Percebe-se o layout do site uniformizado e muito direcionado para o usuário do serviço público, ou seja, apesar da diversidade de assuntos, haja vista que a Polícia Federal é um órgão que contém muitos serviços, o site segue um mesmo padrão de organização, gerando uma maior identificação do usuário com os diversos tipos de serviços disponíveis e, conseqüentemente, facilitando o uso da tecnologia. A impressão que se tem é de um grande cardápio de serviços disponíveis.

6.3 Sistema Eletrônico de Informação – SEI/PF

Com o advento do SEI-PF (Figura 12), os processos administrativos que antes eram quase em sua totalidade em papel passam a ser digitalizados, substituindo o consumo de papel, mantendo o controle documental através de código de protocolo, recebendo classificação arquivística, possibilitando a visualização de um mesmo processo em diversos setores simultaneamente, além da confecção de ofícios, despachos, informações, notas de aviso e até mesmo a assinatura digital desses documentos.

Figura 12 – Página do SEI-PF



Fonte: SEI-PF

O SEI acelera a comunicação entre servidores, com demais setores e órgãos, além de facilitar as instruções e tomadas de decisões nos serviços prestados. Afinal, processos que antes demandavam muito mais tempo para chegarem à fase de decisão, no formato digital passam a ser bem mais céleres. Os processos de determinado setor ficam disponíveis na tela do sistema para serem gerenciados pelos servidores. O referido sistema permite gerenciar

processo através de marcadores, inserir anotações informais ao processo, tal como um “post-it”, incluir documento, enviar para outro setor, atribuir aos servidores, sobrestar e até concluir o processo ou quando não há mais providências a serem tomadas no setor.

O trâmite do processo no SEI ocorre basicamente de duas formas: o próprio setor interno do órgão pode dar início a um processo quando, por exemplo, deseja oficiar algum outro órgão ou, no caso de processos de origem externa à PF, dá-se entrada no protocolo do da PF. O processo no SEI inicia-se com a escolha do tipo de processo (denúncia, requerimento, etc); depois ocorre a geração de um número de protocolo; a especificação do processo que pode ser um assunto mais específico; a classificação arquivística que geralmente o sistema informa automaticamente a partir do tipo de processo escolhido; os interessados pelo processo (nome de pessoas ou órgãos) e até mesmo o nível de acesso para o processo, se é público, restrito ou sigiloso. Após gerar o processo eletrônico, inserem-se documentos externos digitalizados em scanners, após a devida autenticação pelo servidor que atende, ou ainda, pode ser elaborado, editado e assinado documentos no próprio SEI.

No caso de processos no âmbito da DELEMIG que são instruídos através do SEI-PF, podem-se citar os pedidos de naturalização, autuação e notificação de estrangeiros, perda e cancelamento de residência, pedidos de informação, demandas judiciais, requerimento de servidores internos, difusão de normas e comunicados internos, etc. Os documentos de papel digitalizados são devolvidos ao cidadão requerente.

Tendo em vista o tempo de implantação do SEI na PF, os servidores já se encontram bem mais adaptados ao uso, apesar de que alguns deles reconhecem que ainda precisam de mais orientações para manipulação de alguns procedimentos no sistema. No geral, reconhecem que o SEI é um sistema muito bom e que trouxe melhorias no atendimento, que também há pontos a serem melhorados e que constantemente é apresentar novas funcionalidades que demanda uma atualização dos funcionários.

6.4 Resultado da pesquisa com formulário

A pesquisa com formulário busca identificar, de forma anônima, a percepção de servidores, colaboradores e de usuários do serviço público prestado na DELEMIG/CE no tocante ao uso das TIC's. Para isso, como já relatado no tópico sobre metodologia do trabalho, dividiu-se os dados em dois públicos: dos servidores/colabores da delegacia e dos usuários dos serviços públicos. Isso devido a compreensão de que o foco, os interesses, as dificuldades

e mesmo a visão desses dois grupos quanto a utilização das TIC's no serviço público podem ser diferentes e, portanto, pretende-se também analisar essa diferença.

6.4.1 Percepção de servidores e colaboradores da DELEMIG/CE quanto às TIC's no serviço público federal.

Dentre as respostas informadas pelos servidores, terceirizados e estagiários da DELEMIG/CE a respeito da percepção de TIC's no serviço público, verificou-se que 100% dos entrevistados percebem o uso de internet e outras tecnologias de informação na prestação do serviço público; percebem que o serviço público melhorou com a implementação de processos digitais e que o sistema de agendamento e comunicação através do site torna o serviço público mais eficiente.

Cabe ainda ressaltar, novamente, que foram coletados 35 formulários no grupo de servidores, do qual foram desconsiderados, para fins de análise, os quesitos sobre dados sociodemográficos, uma vez que se percebeu irrelevante para os objetivos dessa pesquisa.

No grupo de servidores e colaboradores, 65% informaram que sentem dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público, contra 35% dos que negaram essa dificuldade. Podendo-se considerar um número relevante de servidores que precisam de maiores orientações e capacitação quanto ao uso TIC's. Essa constatação pode ser confirmada com os 90% de servidores e colaboradores entrevistados que afirmaram que falta orientação ou capacitação sobre o uso de tecnologias no serviço público.

A maior parte do corpo de funcionários da delegacia, mais especificamente 70% dos entrevistados, considera confiável a utilização da internet e de outras tecnologias no serviço público. Os outros 30% não considera confiável.

Para 95% dos entrevistados está mais fácil ter a informação através de e-mails e de sites governamentais, enquanto apenas 5% considera que não está fácil obter essas informações por e-mails e sites do governo.

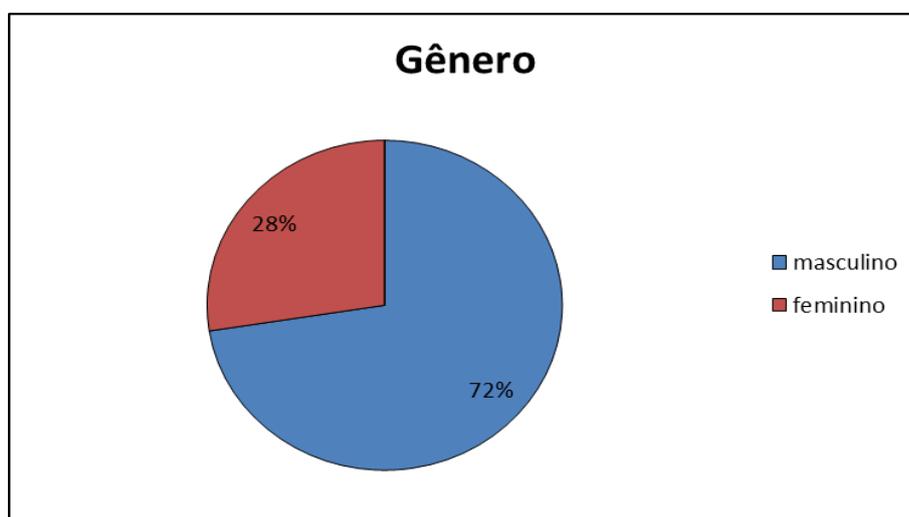
A pesquisa verificou que somente 35% dos servidores e colaboradores utilizam ou já utilizaram o sistema de ouvidorias do órgão. Enquanto 65% deles declararam que não utilizam. Além disso, 55% deles acompanham o perfil da PF e de outros órgãos nas redes sociais, porém, 90% dos entrevistados consideram que é importante que órgãos públicos tenham perfis em redes sociais.

Por fim, dentre os entrevistados, 90% compreendem que está mais fácil fiscalizar o serviço público e ainda, 90% declaram que gosta do serviço prestado na PF.

6.4.2 Percepção de usuários dos serviços da DELEMIG/CE quanto às TIC's no serviço público federal.

Conforme relatório “The Inclusive Internet Index 2019”, produzido pela revista britânica The Economist, a democratização de TIC tem a capacidade de melhorar fatores socioeconômicos. Segundo a pesquisa, o Brasil fica em 31ª posição em um ranking de 100 países, avaliados com base em preparo, facilidade de acesso, disponibilidade e relevância da internet em nível global. (Salles. 2019). Diante disso, apresentam-se dados socioeconômicos levantados junto ao grupo de usuários de serviço público na DELEMIG/CE.

Gráfico 1: Gênero dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Diante disso, essa pesquisa também analisou o perfil sociodemográfico dos usuários de serviços públicos na delegacia, ocasião na qual se verificou que mais de 72% dos cidadãos que responderam o questionário da pesquisa são do sexo masculino (Gráfico 1).

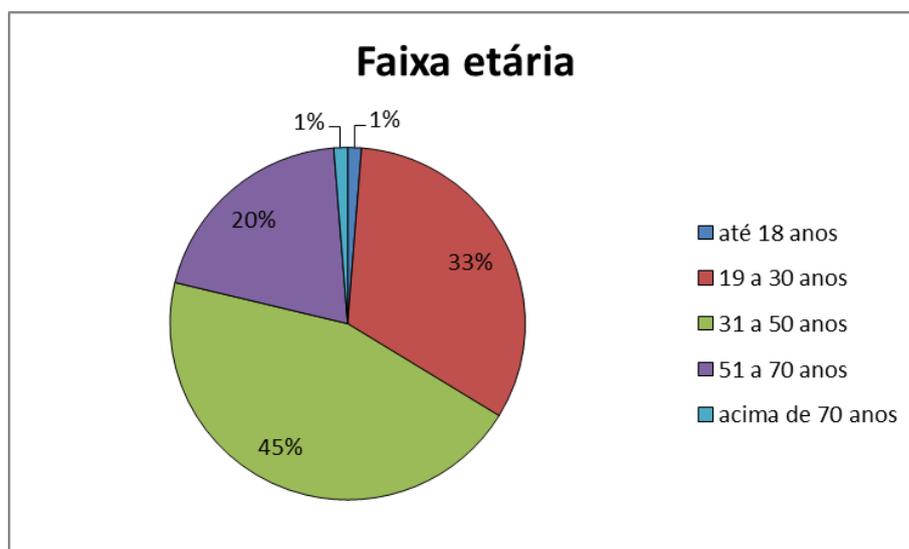
Gráfico 2: Nacionalidade dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Quanto à nacionalidade dos cidadãos que responderam o questionário (Gráfico 2), somente 18% se declaram estrangeiros, apesar de ter sido verificado uma quantidade bem maior de estudantes e de turistas no local de coleta. Mas, ao receber de volta o formulário, boa parte deles foram devolvidos em branco por estrangeiros, mas sem justificativa. Acredita-se que por dificuldade de compreensão da língua ou mesmo por receio de fornecer às informações. Ainda assim, acredita-se que a participação de estrangeiros na pesquisa enriqueceu o resultado, haja vista que a esses estrangeiros apresentam suas experiência com tecnologias de informação e comunicação em suas respectivas nações que pode ser melhor ou pior do que no Brasil. A exemplo do que foi relatado da obra de Chahin (2004), em especial sobre o Canadá, um dos países com a gestão pública mais tecnológica do mundo. Nesse mesmo sentido, Chahin (2004) descreve também a situação de países que, assim, como Brasil buscam implementar políticas públicas para democratização de TIC's. Sem falar nas nações que ainda lutam para ter mínimo acesso à informação e à tecnologia.

Gráfico 3: Faixa Etária dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE

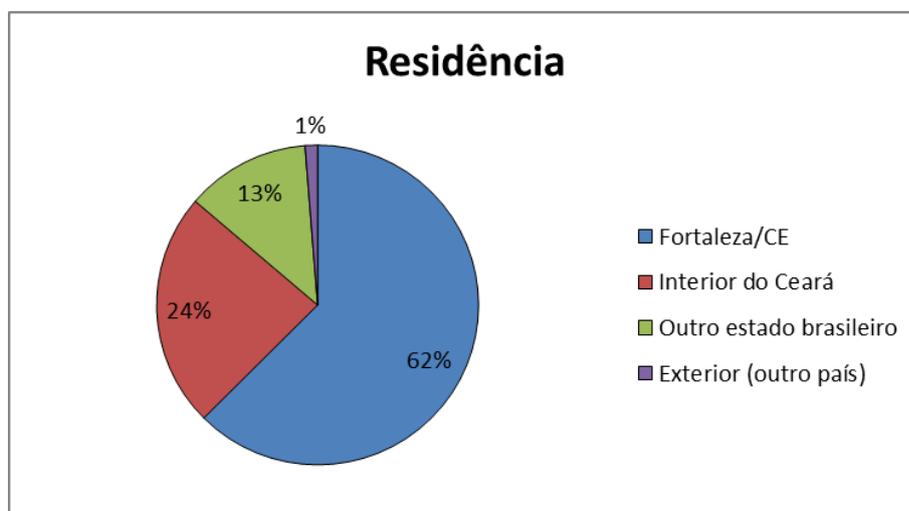


Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Quanto à faixa etária dos usuários dos serviços da DELEMIG/CE que responderam o questionário (Gráfico 3), constou que 45% deles possuem idade entre 31 e 50 anos; 33% de 19 a 30 anos; 20% entre 51 e 70 anos, apenas 1% era menor de idade ou tinha acima de 70 anos. Esse critério também é importante quando considerado que a população mais idosa, uma das que mais cresce no Brasil segundo projeção populacional brasileira feita pelo IBGE (2020), é também a faixa de pessoas que mais revela dificuldade de adaptação com as TIC's, segundo constatou o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) em outubro de 2014 em pesquisa sobre TIC domicílios. Tal constatação aponta para a necessidade de o governo também ponderar as dificuldades dos idosos na condução de determinadas tecnologias.

Nesse mesmo contexto, Chahin (2004) chama atenção que em países bem desenvolvidos tecnologicamente, a população mais idosa ainda opina pela manutenção dos serviços presenciais, seja pelo elemento confiabilidade, seja pela comodidade de ter alguém que auxilie na prestação de serviços.

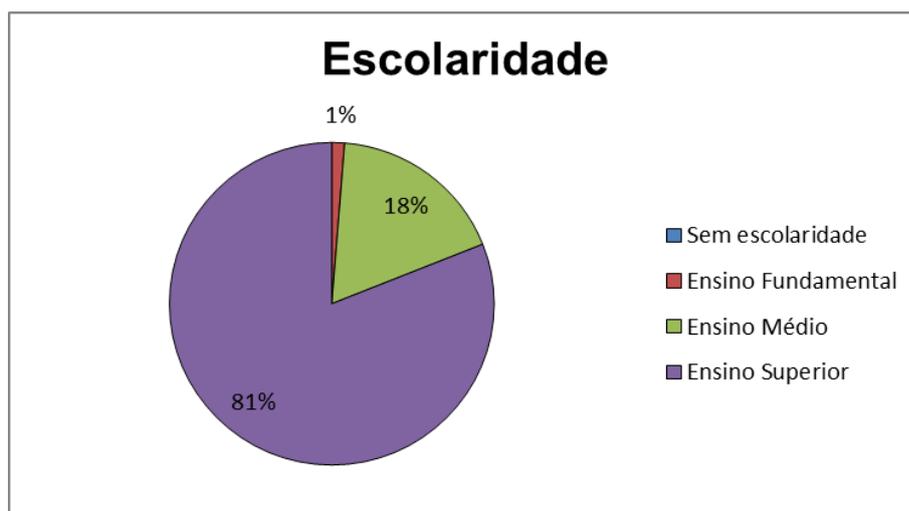
Gráfico 4: Residência dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Quanto à residência dos usuários que responderam o questionário (Gráfico 4), constou que 62% deles residem em Fortaleza/CE e 24% no interior do Ceará. Chama a atenção que 13% desses cidadãos declararam residência em outro estado da federação e, apenas 1% declarou residir no exterior. No Ceará, a PF só possui delegacia de imigração em Fortaleza e em Juazeiro do Norte.

Gráfico 5: Escolaridade dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE

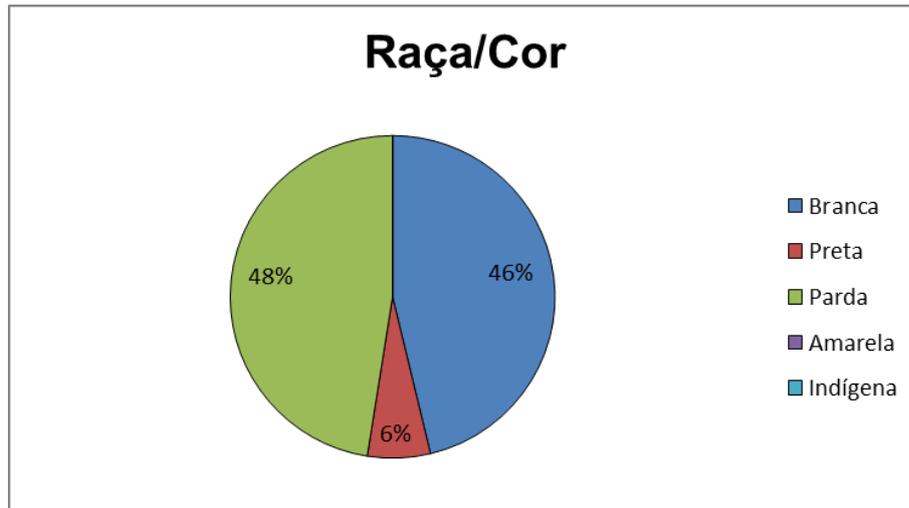


Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Sobre a escolaridade dos usuários que responderam o questionário (Gráfico 5), constou que 81% possuem nível superior, 18% apenas ensino médio e 1% ensino fundamental. Ninguém assinalou não possuir escolaridade. Conforme Salles (2019), a

pesquisa “The Inclusive Internet Index 2019” revelou que o Brasil, apesar de ter maximizado o nível de escolaridade de seus cidadãos nas últimas décadas, permanece como uma das maiores populações de analfabetos digitais, ou seja, que não sabem utilizar corretamente as TIC’s.

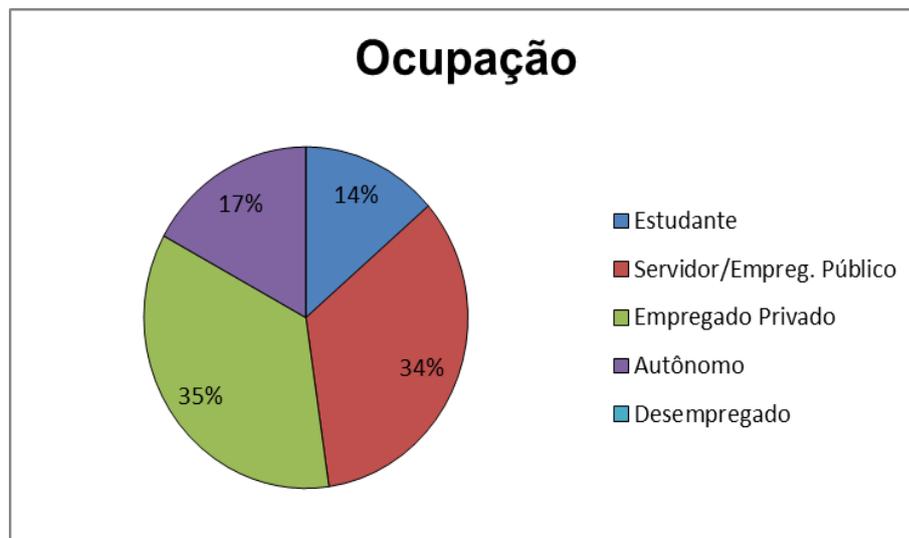
Gráfico 6: Raça/Cor dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

No que se refere à Raça/Cor dos usuários que responderam o questionário (Gráfico 6), constou que 48% declararam-se pardos, 42% brancos e 6% consideram-se pretos. Ninguém assinalou raça/cor amarela ou indígena.

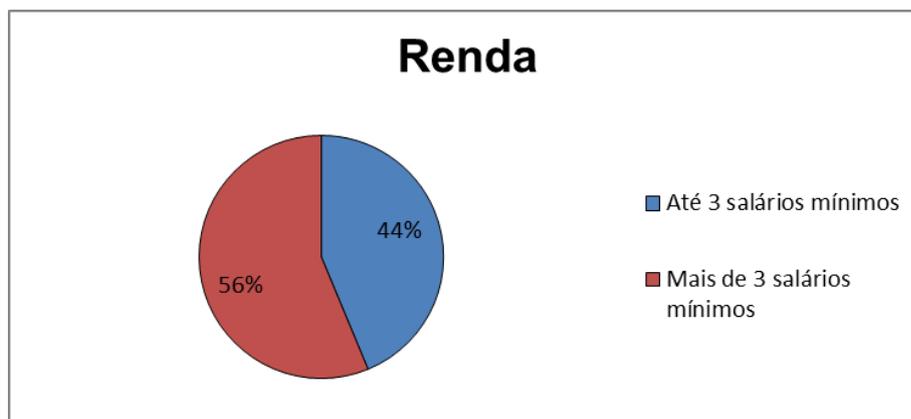
Gráfico 7: Ocupação dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Sobre a ocupação dos cidadãos (Gráfico 7), tem-se que 35% trabalham no setor privado; 34% são servidores ou empregados públicos, 17% declararam-se autônomos e 14% são estudantes. Ninguém se declarou desempregado.

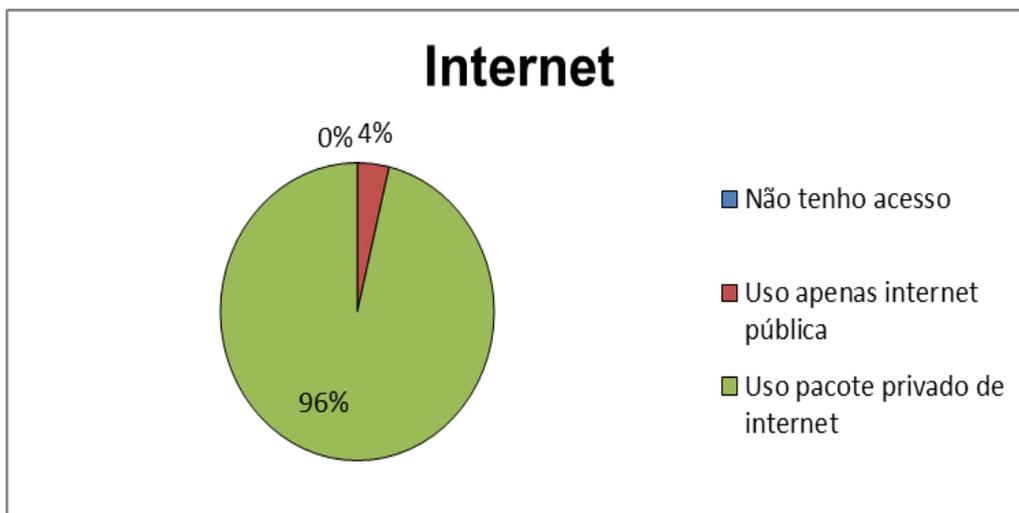
Gráfico 8: Renda dos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Quanto à renda dos usuários do serviço público (Gráfico 8), 56% responderam que ganham mais de 3 salários mínimos e 44% ganham menos que 3 salários mínimos.

Gráfico 9: Uso da internet pelos usuários do serviço público na DELEMIG/CE



Fonte: Elaborada pelo autor com base pesquisa realizada via questionário. (2020)

Por fim, apesar da disparidade socioeconômica e de ainda existir falta de inclusão digital do cidadão no Brasil, conforme dados do CGI (2014), quanto ao acesso à internet pelos usuários do serviço público na DELEMIG/CE (Gráfico 9), 96% responderam utilizam pacote privado de internet e apenas 4% usam internet pública. Nenhum declarou não

ter acesso à internet. Tal resultado pode estar relacionado ao perfil de público que utiliza os serviços da delegacia, que geralmente são pessoas com poder aquisitivo mediano para viajar ou estudantes universitários estrangeiros.

A partir dos dados sociodemográficos, infere-se que o público que utiliza o serviço na DELEMIG/CE é formado, em maior parte, por pessoas com conhecimento básico sobre TIC'S, haja vista tratarem-se de cidadãos que dispõem de acesso à internet. A maior parte deles se enquadram em nível de escolaridade superior ou são estudantes universitários, com média de idade jovem.

Dentre as respostas informadas pelos usuários de serviço público da DELEMIG/CE a respeito da percepção de TIC's no serviço público federal, 88,75% percebe o uso de internet e outras tecnologias de informação na prestação do serviço público; 87,50% declarou que o serviço público melhorou com a implementação de processos digitais e 90,00% entendem que sistema de agendamento e comunicação através do site torna o serviço público mais eficiente.

Dentro do público de usuários entrevistados para essa pesquisa, 41,25% afirmam que sentem dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público. E essa informação compactua com 78,75% dos usuários que considera que falta orientação ou capacitação sobre o uso de tecnologias no serviço público.

Ainda, 72,50% consideram confiável a utilização da internet e de outras tecnologias no serviço público e, 86,25% acham que está mais fácil ter a informação através de e-mails e de sites governamentais.

Quanto à utilização do canal de ouvidoria do órgão, verificou-se que apenas 32,50% dos usuários utilizam o canal, contra 67,5% declararam que não utilizam a ouvidoria da PF. Também um número razoavelmente baixo dos entrevistados, mais especificamente, 43,75% acompanham o perfil da PF e outros órgãos nas Redes Sociais, enquanto que 85,00% desses consideram importante órgão público ter perfil em Redes Sociais.

A pesquisa demonstrou que 87,50% dos usuários afirmaram que está mais fácil fiscalizar o serviço público. E, 92,50% desses gostam do serviço prestado na PF.

Da comparação dos números levantados entre os grupos de servidores e colaboradores da DELEMIG/CE e o grupo de usuários dos serviços da delegacia, percebe-se que, de fato, existem diferenças das percepções entre servidores e usuários do serviço público. A começar que nos quesitos 11, 12 e 13 do questionário (apêndice A), todos os servidores/colaboradores participantes da pesquisa identificaram que existe a utilização de TIC's no serviço público, que esse serviço melhorou com a implementação de processos

digitais e que o sistema de agendamento e comunicação através do site da PF torna o serviço público mais eficiente. Porém, entre 10% e 12% dos usuários responderam que não identificam TIC's no serviço, também acham que a digitalização de processos não gerou melhoria desse serviço, tampouco o sistema de agendamento tornou o serviço mais eficiente. Apesar do número, ainda assim permanece significativo nos dois grupos o posicionamento afirmativo.

O quesito 14 do questionário (apêndice A) que pergunta sobre a dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público, chamou a atenção o número relevante de servidores e colaboradores (65%) que declaram sentir dificuldade com as novas tecnologias. Enquanto que entre os usuários do serviço público, a quantidade dos que sentem dificuldade é de 41,25%. Esse quesito conversa bem com a questão 17 do questionário (apêndice A) que questiona a falta orientação ou capacitação sobre o uso de tecnologias no serviço público. Entre servidores e colaboradores, 90% entendem que falta sim orientação ou capacitação, enquanto que entre usuários esse número é de 78,75%.

O nível de confiança na utilização da internet e de outras tecnologias no serviço público, resultado para o quesito 15 do questionário (apêndice A) é basicamente a mesma nos dois grupos da pesquisa. 70% dos servidores e 72,5% dos cidadãos declararam que confiam.

Esses percentuais de pessoas que não identificam TIC's no serviço público, que sentem dificuldade na manipulação de tecnologias ou mesmo que não confiam podem estar relacionados ao índice de analfabetismo digital que o Brasil possui (Salles. 2019), o qual impede que as pessoas sequer consigam identificar o que são tecnologias de informação e de comunicação.

Na questão 16 do questionário (apêndice A), se está mais fácil ter a informação através de e-mails e de sites governamentais, a grande maioria concorda que sim, mais especificamente, 95% dos servidores e 86,25% dos usuários. Quanto ao uso do canal de ouvidoria do órgão, questão 18 do questionário (apêndice A), constatou-se que são poucos os cidadãos que fazem uso dessa ferramenta, apenas 32,5%. Dentre os servidores, esse número é ainda menor, 30% apenas usam a ouvidoria do órgão.

As questões 19 e 20 do questionário (apêndice A), as quais tratam das redes sociais, verificou-se que apenas 55% dos servidores acompanham a PF nas redes, mas 90% deles concordam que é importante o uso de redes sociais pelos órgãos públicos. No âmbito dos usuários do serviço público esse número cai um pouco, 43,75% acompanham a PF nas redes sociais e 85% acham importante que órgãos se utilizem das redes.

Os resultados quanto ao acesso à informação e a utilização de canais de comunicação do órgão podem ser relacionados com a evolução que o Brasil tem experimentado na gestão pública e até mesmo com o próprio fortalecimento institucional da democracia, conforme preceitua Dahl (1997). Para este, a possibilidade de a população ter mais acesso à informação e até ter mais capacidade de questionar o Estado, pode acarretar em um amadurecimento democrático.

A questão 21 do questionário (apêndice A) revelou que, apesar de todo o prestígio social que a PF carrega, 10% de seus servidores/colaboradores não gostam do serviço prestado no órgão, enquanto que entre os usuários esse número é de 7,5%. O ínfimo desprestígio de alguns servidores ou mesmo de alguns cidadãos pode estar relacionado a resquícios de disfunções burocráticas que ainda persistem na máquina pública brasileira.

Por fim, quanto à facilidade de fiscalizar o órgão através de TIC's, 90% dos servidores concordam que sim e 87,5% dos usuários concordam que ficou mais fácil fiscalizar.

7. CONCLUSÃO

Esse trabalho de pesquisa propôs-se a responder se a implementação do governo eletrônico tem produzido resultados na gestão administrativa, razão pela qual, o objetivo geral foi de analisar a percepção de servidores, de colaboradores e dos usuários dos serviços da Delegacia de Polícia de Imigração no Ceará acerca da implementação do governo eletrônico no serviço público federal. E ainda, como objetivos específicos, buscou identificar os perfis de servidores, colaboradores e usuários do serviço público federal e verificar a influência das tecnologias de informação e de comunicação (TIC's) na qualidade e na transparência da Administração Pública.

Com base nos conceitos e experiências verificados no referencial teórico, tal como o modelo de Governo On-line canadense e os princípios de e-gov apresentados por especialistas da área, pode-se concluir que as políticas públicas de governança digital no Brasil já vêm sendo implementadas, tímida e pontualmente, nos últimos 40 anos. Contudo, em razão da própria demanda social, o aparelho do Estado se percebe cada vez mais pressionado a entregar melhores resultados, razão pela qual, não se pode negar que a Administração Pública brasileira tem buscado informatizar seus serviços e democratizar as informações, em cumprimento às atuais normas como Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei de Acesso à Informação e Marco Civil da Internet.

A partir dos elementos de governo eletrônico estabelecidos pelos especialistas do tema, pode-se inferir que o Poder Executivo Federal já implementa políticas de governança digital pelo simples fato de prestar serviços e informações através de sites eletrônicos, desburocratizando, facilitando e expandindo os meios de comunicação com os cidadãos; aumentando a eficiência com redução de custos; melhorando a eficácia e os resultados da máquina pública; maximizando a transparência dos atos do governo; promovendo a Accountability (prestação de contas e responsabilização) e, ainda que de forma tímida, garantindo maior participação da sociedade para fortalecimento da cidadania.

Ainda, percebe-se a existência da política de governança digital também tem possibilitados aos órgãos e entidades do governo federal melhorar a qualidade e inovar no serviço público; ser mais transparente, reestruturar-se organizacionalmente, realinhando seus processos; descentralizar as tomadas de decisão com flexibilização de procedimentos e normas; reduzir custos e mudar o perfil do servidor, antes protagonista da prestação do serviço público e agora como facilitador do serviço, haja vista que o cidadão participa ativamente desse processo.

No caso específico da PF, é incontestável o quanto a informatização dos processos administrativos propiciou a melhoria dos serviços na delegacia de imigração, melhorando a comunicação interna e externa; acelerando a tomada de decisões e racionalizando custos financeiros e ambientais; produzindo qualidade de vida no trabalho, uma vez que os processos digitais possibilitaram a implantação do teletrabalho aos servidores administrativos do órgão, além de comodidade e segurança nesse período de distanciamento social gerado pela pandemia do CORONAVÍRUS.

As informações sobre os serviços, inclusive do tempo para sua prestação, revelam a preocupação e o respeito do órgão com o cidadão que utiliza desse serviço, colocando por terra a rotulação de uma gestão pública autorreferida e engessada. Inclusive, o próprio sistema de agendamento de serviços disponível no site da PF torna-se efetivo ao verificar que o usuário tem um período de espera muito curto para receber o serviço presencial, haja vista que os cidadãos chegam em data e hora pré-definida e, geralmente, com parte dos documentos já disponíveis no sistema, como é o caso da confecção de passaporte quando o cidadão já tinha um documento de viagem anterior.

A análise dos sites “gov.br” e, em especial, do site da PF, bem como a inserção de sistemas para informatização de processos administrativos revelam uma direção do governo federal no sentido de tornar o serviço público mais acessível, mais eficiente e menos oneroso. Contudo, percebe-se que, apesar de contribuir, a mera disponibilização de serviços on-line ou

o investimento em tecnologias de digitalização de processos não é o suficiente para alcançar a qualidade e a transparência no serviço público. Aliado a isso é necessário existir gestão de informação, capacitação e educação para os funcionários e até para os usuários que manejam essas tecnologias, haja vista que uma quantidade considerável de pessoas respondeu na pesquisa que sentem dificuldade em utilizar TIC's no serviço público.

Quanto a essa dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público, verificou-se que o órgão possui uma escola de governo (ANP- Academia Nacional de Polícia), a qual disponibiliza cursos de treinamento e capacitação online aos seus servidores para utilização do SEI-PF, razão pela qual, apesar de muitos servidores reconhecerem dificuldade na manipulação do sistema e na compreensão holística dos processos dentro do órgão, também reconhecem, em grande maioria, que existe capacitação.

A dificuldade de trabalhar com procedimentos, sistemas e materiais novos explica-se pelo período de transição que a administração pública está vivendo, cuja geração de servidores e usuários acostumados com a manipulação de papel e outros documentos físicos, passam agora a ter que lidar com documentos virtuais. Isso, sem dúvida pode justificar também a falta de confiança nas tecnologias que alguns demonstram.

No que se refere ao sistema de avaliação do serviço, ressalta-se também a média adesão de servidores e usuários às redes sociais e à ouvidoria da PF, apesar de considerarem importante o uso dessas redes para a prestação de serviço público. Aliás, a pesquisa revelou que existe mais acesso às redes sociais do que propriamente à ouvidoria do órgão. Também demonstrou que as pessoas estão achando mais fácil fiscalizar o governo, certamente em razão da maior disponibilização de informações online.

Apesar de terem naturezas distintas, as redes sociais, tal como os canais de ouvidoria, são fortes instrumentos de democratização da informação e de controle social. Afinal, as redes sociais servem como um canal de contato direto entre o Estado e o cidadão, possibilitando que este faça sua avaliação, exponha sua manifestação, realize denúncias, etc. Sendo assim, sugere-se mais investimento na difusão das redes sociais do órgão e de seu canal de ouvidoria, tanto nas dependências físicas do órgão, como na própria internet.

Ainda que o público da pesquisa não tenha demonstrado ausência de acesso à internet, o governo deve considerar que ainda existem classes de pessoas em todo o Brasil que estão à margem do acesso à rede mundial de computadores, elemento mínimo para usufruto das TIC's. Isso revela o quanto que as políticas de desenvolvimento tecnológico no Brasil são prejudicadas pela grave crise de distribuição de renda que ainda se enfrenta, sobretudo no norte e no nordeste.

Deve-se pontuar também que, apesar dos investimentos em ferramentas para informatização dos processos administrativos, o governo também precisa investir na publicidade dos canais de comunicação com os órgãos públicos, além de fomentar uma diversificação maior de ferramentas de capacitação de servidores e de usuários, haja vista a quantidade relevante de pessoas que sentem dificuldade ao manusear sistemas e instrumentos tecnológicos.

Não causa surpresa a constatação de que a maioria dos pesquisados consideram que a PF realiza um bom serviço público. Apesar da natureza dos serviços, muitas vezes sigilosa, ainda assim o órgão consegue entregar qualidade e transparência ao cidadão.

Por fim, considerando que a pesquisa atingiu os objetivos pretendidos, conclui-se que o governo eletrônico é, de fato, um forte instrumento para qualidade e transparência na gestão pública, devendo-se considerar que a sua implementação não pode servir apenas de desculpas para fomentar a mera automação de mão-de-obra no serviço público. Afinal, a presença do ser humano é insubstituível, sobretudo no que se refere à tomada de decisão, resolução de problemas e humanização do serviço público.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Priscylla da Cunha e. Democracia digital na era dos governos eletrônicos: histórico, desafios e perspectivas. UNB. Brasília-DF. 2014.

ANDREASSA, Luís. O que é uma Poliarquia? Blog Politize! Publicado em 12 de setembro de 2019. Disponível em: <https://www.politize.com.br/poliarquia/>. Acesso em 22/10/2020.

ARAÚJO, V. de C. A conceituação de governabilidade e governança, da sua relação entre si e com o conjunto da reforma do Estado e do seu aparelho. Brasília: ENAP, 2002.

ABRUCIO, F. L. O impacto do modelo gerencial na Administração Pública: Um breve estudo sobre a experiência internacional recente. Caderno ENAP n°10, 52. 1997.

ABRUCIO, F. L. Reforma do Estado no federalismo brasileiro: a situação das administrações públicas estaduais. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 39, n. 2, p. 401-420, mar./abr. 2005.

ALEXANDRINO, M., & PAULO, V. Direito administrativo descomplicado. São Paulo: Forense. 2009.

BRAGA, V.; ALVES, S.; FIGUEIREDO, M. C.; SANTOS, R. O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. Revista do Serviço Público. Brasília, ENAP, jan-mar, 2008. P. 5-22

BRASIL. Portal GOV.BR. Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em 24/08/2020.

_____. Decreto n° 7724, de 16 de maio de 2012. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Edição extra, n° 94- A, 16 mai. 2012. Seção 1, p. 1-6. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm

_____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. 24. ed. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm

_____. Controladoria-Geral da União. Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília. 2011.

_____. Decreto nº 678, de 06 de novembro de 1992. Convenção Americana de Direitos Humanos. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm. Acesso em 30/10/2020.

_____. Decreto nº 9203, de 22 de novembro de 2017. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília: Presidência da República do Brasil, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/D9203.htm. Acesso em: 30/10/2020.

_____. Decreto nº 9.756 de 11 de abril de 2019. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/decreto/D9756.htm.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Edição extra, nº 221-A, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 1-4. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

_____. CGU. Cartilha Acesso à Informação Pública: uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, 2011. 25 p.

_____. Portal da Transparência. O que é e como funciona. Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/sobre/o-que-e-e-como-funciona>. Acesso em: 27/09/2020.

_____. Portal da Receita Federal do Brasil. Dez anos de internet – Linha do Tempo. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/10anos/linhatempo/>. Acesso em: 26/09/2020.

_____. Portal gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br>. Acesso em: 30/10/2020.

_____. Portal UFC - Universidade Federal do Ceará. Ouvidoria Geral. Escrito em 01/08/2019. Disponível em: <https://ouvidoria.ufc.br/pt/sistemas-e-ouv-e-e-sic-mudam-para-fala-br/>. Acesso em: 24/09/2020.

_____. Portal da Polícia Federal. Memórias. Institucional. Acesso à Informação. Disponível em: <https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/memoria>. Acesso em: 09/10/2020.

_____. Portal da Polícia Federal. Memórias. Institucional. Acesso à Informação. Disponível em: <https://www.gov.br/pf/pt-br>. Acesso em: 16/10/2020.

_____. IN nº. 013/2005-DG/PF, de 15 de Junho de 2005. Disponível em: <http://www.pf.gov.br/institucional/acesoainformacao/institucional/instrucao-normativa-no.-013-2005-dg-dpf-de-15-de-junho-de-2005>. Acesso em: 30/10/2020.

_____. Portal da PF. Informações sobre consulta de processos. Por Natalia Lima Lopes. Publicado 07/11/2017 15h56, última modificação 17/06/2020 19h43. Disponível em: <http://www.pf.gov.br/servicos-pf/imigracao/consulta-andamento-de-processo>. Acesso em: 30/10/2020.

_____. Portal do MJSP. SEI. Processo Eletrônico. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>. Acesso em: 30/10/2020.

_____. Portaria N° 6475-DG/PF, de 05 de julho de 2016. Acesso em: <http://www.pf.gov.br/servicos-pf/produtos-quimicos/legislacao/portaria-no-6475-2016-dg-pf.pdf/view>. Disponível em: 30/10/2020.

_____. Jornal de Brasília. Pesquisa indica que PF é instituição mais confiável entre brasileiros. Publicado em 27/01/2020 às 16:10h. Disponível em <https://jornaldebrasil.com.br/brasil/pesquisa-indica-que-pf-e-instituicao-mais-confiavel-entre-brasileiros/>. Acesso em 09/08/2020.

_____. Decreto n° 9.094, de 17 de julho de 2017. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2017/decreto-9094-17-julho-2017-785213-publicacaooriginal-153382-pe.html>. Acesso em: 25/10/2020.

_____. IBGE. Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação. Nota técnica. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>. Acesso em 03/11/2020.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Do Estado Patrimonial ao Gerencial. In: Ignacy Sachs; Jorge Wilhelm; Paulo Sergio Pinheiro. (Org.). Brasil: Um Século de Transformações. Brasil: Um Século de Transformações. 1ª ed. São Paulo: Cia. das Letras, 2001.

_____. Cidadania e Res Publica: A Emergência dos Direitos Republicanos. Revista de Filosofia Política. Porto Alegre - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Filosofia Nova Série, vol.1, 1997.

BURCH, S. Sociedade da informação/ sociedade do conhecimento. In: Ambrosi, A.; Peugeot, V.; Pimenta, D. Desafios das palavras. Ed. VECAM, 2005. Disponível em: <https://vecam.org/archives/article519.html>. Acesso em: 01 de setembro de 2020.

CHAHIN, Ali et al. E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHIAVENATO, I. Administração nos novos tempos (2º ed.). Rio de Janeiro: Elsevier. 2010.

COELHO, R. C. Estado, governo e mercado. Florianópolis: UFSC, 2009. 116 p.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, Pesquisa sobre o uso dos telecentros no Brasil 2013, TIC Centros públicos de acesso. CETIC.br. São Paulo, 2014.

CONTI, Henrique; KITAHARA, João. Infra-estrutura de comunicação eletrônica. In: KNIGHT, Peter T; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra (Org.) e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil. São Caetano do Sul: Yendis, 2007. p. 345-373.

COSTA, Marcela Bassoli. O desafio da prestação de informação ao cidadão por meio eletrônico e da garantia da privacidade: estudo de caso do sistema registrato do banco central do Brasil. ENAP. Brasília-DF. 2016.

COSTIN, C. Administração Pública. Rio de Janeiro: Elsevier. 2010.

CROZIER, M. O Fenômeno Burocrático. Brasília: UNB. 1981.

DAHL, Robert. Poliarquia: Participação e Oposição. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo. 1997.

DI PIETRO, M. S. Direito Administrativo. São Paulo: Atlas. 2012.

DIAS, R. Ciência Política. São Paulo: Atlas. 2010.

DINIZ, E. H., BARBOSA, A. F., JUNQUEIRA, A. R., & PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista de

Administração Pública. 2009. V. 43, 23-48.

FERREIRA, A. B. H.; ANJOS, M.; FERREIRA, M. B. Novo Aurélio, Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. 1109 p.

FAORO, R. Os donos do poder: formação do patronato brasileiro (3ª ed. ed.). Rio de Janeiro: Globo Ed. 2001.

MARTINS, Humberto F. Burocracia e a revolução gerencial - a persistência da dicotomia entre política e administração. Revista do Serviço Público, Brasília, DF, ano 48, n.1, jan/abr. 1997.

GARCIA, R. C; ARAÚJO, J. M. de. Os princípios da administração pública no sistema jurídico brasileiro. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XV, n. 96, jan 2012.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HOUAISS, A.; VILLAR, M.; FRANCO, F. M. M. Dicionário Houaiss da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 1615 p.

MARINI, C. Gestão Pública: o debate contemporâneo. Cadernos da Fundação Luís Eduardo Magalhães nº 7, 104. 2003.

MARTINS, H. F. Burocracia e a revolução gerencial – a persistência da dicotomia entre política e administração. Revista do Serviço Público, 1997. V. 48(1).

MARTINS, Paula Lígia. Acesso à informação: Um direito fundamental e instrumental. Acervo: Rio de Janeiro, 2011, p. 2.

MATIAS-PEREIRA, J. Os efeitos da crise política e ética sobre as instituições e a economia no Brasil. 2006. p.67.

_____. Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais (2ª ed.). São Paulo: Atlas. 2009.

MEDEIROS, M. A Trajetória do Welfare State no Brasil: Papel Redistributivo das Políticas Sociais dos Anos 1930 aos Anos 1990. 2001.

MELO. W. V., BIANCHI. C. S. Discutindo estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. R.B.E.C.T., vol 8, núm. 3, 2015.

NEUFELD, J. L. Estatística Aplicada à Administração usando EXCEL. 1. ed. 5ª reimpressão. São Paulo: Pearson, 2009.

NOGUEIRA. Dario Azevedo Junior. Governo Eletrônico: uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. Revista Eptic. Vol. 21, nº 1, 2019

NUNES, R. M., & VENDRAMETTO, O. Os negócios eletrônicos como instrumento de aperfeiçoamento entre redes de organizações: um estudo sobre o portal de compras do governo federal brasileiro. SIMPOLFGV. 2009.

OLIVEIRA. João Batista Ferri de. Governo Eletrônico: Um visão sobre a importância do tema. Revista IP – Informática Pública. PRODABEL. Belo Horizonte. 2009

PALUDO, A. Administração Pública (3ª ed.). Rio de Janeiro: Elsevier. 2013.

PDRAE. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. Presidência da República. Brasília. 1995.

PECI, A., PIERANTI, O., & RODRIGUES, S. Governança e New Public Management: convergências e contradições no contexto brasileiro. O&S. 2008. V. 15, 39-55.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. E-Compós, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007.

RIECKEN, Rinalda Francesca. Governo eletrônico em administrações locais brasileiras: avaliação de progresso, fatores intervenientes e critérios de priorização de iniciativas. Tese (doutorado) – UNB. Brasília-DF. 2008.

RONCONI, L. Governança pública: um desafio à democracia. Emancipação, Ponta Grossa, v. 11, n. 1, p. 21-34, jan./jun. 2011.

SALLES. Antônio Carlos Amazonas. Brasil: um país de analfabetos digitais. Porto gente. 2019. Disponível em: <https://portogente.com.br/noticias/opiniao/108082-brasil-um-pais-de-analfabetos-digitais>. Acesso em 03/11/2020.

SAMPIERI. Roberto Hernandez. Metodologia de pesquisa. 5ª Ed. Porto Alegre. Penso. 2013.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da Administração Pública. Revista de Administração Pública, 2009. 347-69.

TOKARNIA. Mariana. Agência Brasil. Um em cada 4 brasileiros não tem acesso à internet, mostra pesquisa. Publicado em 29/04/2020. Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em 26/09/2020.

WEBER, M. (2000). Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva (4ª ed.). Brasília: UNB.

Yin, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi - 2.ed. - Porto Alegre : Bookman, 2001.

APÊNDICE

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO PARA FINS ACADÊMICOS



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

Pesquisa sobre qualidade e transparência no serviço público para fins acadêmicos

Esse questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica intitulada **GOVERNO ELETRÔNICO COMO INSTRUMENTO DE QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL: UM ESTUDO DE CASO NA DELEGACIA DE POLÍCIA DE IMIGRAÇÃO DO CEARÁ**, sob orientação da Prof^a. Dr^a. Antônia Márcia Rodrigues Sousa.

O objetivo dessa pesquisa é analisar o processo de implementação do Governo Eletrônico no Poder Executivo Federal e sua influência na qualidade e na transparência do serviço público. O público alvo dessa pesquisa são servidores, funcionários e usuários dos serviços prestados nessa delegacia de imigração.

O **e-Gov** ou **Governo Eletrônico** é uma política de modernização da administração pública por meio da utilização da internet e de tecnologias de informação e comunicação (TIC) para melhoria dos processos administrativos.

Assinale com um X a sua resposta, tomando por base o serviço público nesta Delegacia de Imigração. Não é necessário identificar-se.

1.	Perfil	<input type="checkbox"/> Servidor da DELEMIG/CE <input type="checkbox"/> Usuário do serviço público
2.	Gênero	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Não responder
3.	Nacionalidade	<input type="checkbox"/> Brasileira <input type="checkbox"/> Estrangeira
4.	Faixa Etária	<input type="checkbox"/> até 18 anos <input type="checkbox"/> 19 a 30 anos <input type="checkbox"/> 31 a 50 anos <input type="checkbox"/> 51 a 70 anos <input type="checkbox"/> acima de 70 anos
5.	Residência	<input type="checkbox"/> Fortaleza/CE <input type="checkbox"/> Interior do Ceará <input type="checkbox"/> Outro estado brasileiro <input type="checkbox"/> Exterior (outro país)
6.	Escolaridade	<input type="checkbox"/> Sem escolaridade <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental <input type="checkbox"/> Ensino Médio <input type="checkbox"/> Ensino Superior
7.	Raça/Cor	<input type="checkbox"/> Branca <input type="checkbox"/> Preta <input type="checkbox"/> Parda <input type="checkbox"/> Amarela <input type="checkbox"/> Indígena
8.	Ocupação	<input type="checkbox"/> Estudante <input type="checkbox"/> Servidor/Empreg. Público <input type="checkbox"/> Empregado Privado <input type="checkbox"/> Autônomo <input type="checkbox"/> Desempregado
9.	Renda	<input type="checkbox"/> Até 3 salários mínimos <input type="checkbox"/> Mais de 3 salários mínimos
10.	Internet	<input type="checkbox"/> Não tenho acesso <input type="checkbox"/> Uso apenas internet pública <input type="checkbox"/> Uso pacote privado de internet

11.	Percebe o uso de internet e outras tecnologias de informação na prestação do serviço público?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
12.	O serviço público melhorou com a implementação de processos digitais?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
13.	O sistema de agendamento e comunicação através do site torna o serviço público mais eficiente?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
14.	Sente dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
15.	Considera confiável a utilização da internet e de outras tecnologias no serviço público?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
16.	Está mais fácil ter a informação através de e-mails e de sites governamentais?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
17.	Falta orientação ou capacitação sobre o uso de tecnologias no serviço público?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
18.	Utiliza o canal de ouvidoria do órgão?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
19.	Acompanha o perfil da PF e outros órgãos nas Redes Sociais (Facebook, Twitter, Instagram, etc)?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
20.	É importante órgão público ter perfil em Redes Sociais (Facebook, Twitter, Instagram, etc)?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
21.	Gosta do serviço prestado nesse órgão público?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
22.	Está mais fácil fiscalizar o serviço público?	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO

ANEXO

ANEXO A – DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA NA DELEMIGACIA DE POLÍCIA DE IMIGRAÇÃO DO CEARÁ

SEI/PF - 16538088 - Despacho

https://sei.dpf.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_w..



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO CEARÁ - SR/PF/CE

Assunto: **SOLICITA AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO EM PESQUISA CIENTÍFICA**

Destino: **DELEMIG/DREX/SR/PF/CE**

Processo: **08270.008729/2020-16**

Interessado: **ISMAEL DUARTE LUNA**

1. Ciente;
2. Considerando o Despacho DGP/PF, SEI n.º 16526412;
3. Autorizo a pesquisa requerida, observadas as medidas de cautela quanto ao eventual uso de informações sensíveis ou de caráter reservado, conforme disposto no Despacho SPP/CESP, SEI n.º 16467223.
4. Encaminha-se o expediente à DELEMIG para conhecimento e ciência ao interessado;

DENNIS CALI
Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional



Documento assinado eletronicamente por DENNIS CALI, Superintendente Regional, em 28/10/2020, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **16538088** e o código CRC **EB4CCD21**.