

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

E-GOVERNMENT AS AN INSTRUMENT OF QUALITY AND TRANSPARENCY IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE: A CASE STUDY IN THE IMMIGRATION POLICE STATION OF CEARÁ

doi.org/10.23925/2595-4865.2023v2n17.63799

RESUMO

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.

Resultados: 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.

Originalidade: A sociedade busca cada vez mais comodidade e celeridade nos serviços que necessita, sem abrir mão da qualidade, sobretudo no setor público. (BRAGA; ALVES; FIGUEIREDO; SANTOS, 2008). O governo brasileiro tem realizado nas últimas décadas para digitalização de serviços públicos, a criação do Portal “gov.br” uma das políticas de e-GOV mais recentes (NOGUEIRA Jr. 2019). O Modelo de Governança Pública, abarcando elementos do gerencialismo, 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).

Considerações Finais/Conclusão: Os resultados apontaram que o governo eletrônico é um forte instrumento para qualidade e transparência na gestão pública, devendo, contudo, ser considerado algumas ponderações para melhoria dos processos digitais, tais como: capacitação dos colaboradores; maximização do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) e o fomento a participação da sociedade na fiscalização governamental através de canais digitais.

Contribuições: A inserção de sistemas para informatização de processos administrativos revela uma direção do governo federal no sentido de tornar o serviço público mais acessível, mais eficiente e menos oneroso. Entretanto, a presença do ser humano é insubstituível, sobretudo no que se refere à tomada de decisão, resolução de problemas e humanização do serviço público.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico. Administração Pública. Delegacia de Polícia de Imigração. Tecnologias de Informação.

ABSTRACT

Objective: To analyze the perception of civil servants, employees and service users of the Immigration Police Station in Ceará about the implementation of e-government in the federal public service.

Results: Analysis of the "gov.br" websites and, in particular, the PF website, as well as the insertion of systems to computerize administrative processes reveal a direction by the federal government towards making the public service more accessible, more efficient and less costly.

However, it can be seen that, despite making a contribution, merely making services available online or investing in technologies to digitize processes is not enough to achieve quality and transparency in the public service.

Origin: Society is increasingly looking for convenience and speed in the services it needs, without sacrificing quality, especially in the public sector (BRAGA; ALVES; FIGUEIREDO; SANTOS, 2008). In recent decades, the Brazilian government has been digitizing public services, with the creation of the "gov.br" portal being one of the most recent e-GOV policies (NOGUEIRA Jr. 2019). The Public Governance Model, encompassing elements of managerialism, refers to developmental policies that are guided by network and cooperation management, participatory and competitive management, accountability, transparency and democracy in the public sector (PECI; PIERANTI; RODRIGUES, 2008).

Final Considerations/Conclusion: The results showed that e-government is a strong instrument for quality and transparency in public management, but some considerations should be taken into account to improve digital processes, such as: training employees; maximizing access to Information and Communication Technologies (ICTs) and encouraging society to participate in government oversight through digital channels.

Contributions: The insertion of systems to computerize administrative processes reveals a direction by the federal government towards making public service more accessible, more efficient and less costly. However, the presence of human beings is irreplaceable, especially when it comes to decision-making, problem-solving and humanizing public service.

Key words: e-Government. Public Administration. Immigration Police Station. Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

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; ALVES; FIGUEIREDO; SANTOS, 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; ALVES; FIGUEIREDO; SANTOS, 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; BARBOSA; JUNQUEIRA; PRADO, 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”.

Similar ao setor privado que busca desenvolver uma infraestrutura potente de *e-business* ou de *e-commer* 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 da Delegacia de Polícia de Imigração no Ceará (DELEMIG-CE) 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. 2019). O que torna salutar o entendimento do cidadão em relação à implantação dessas políticas públicas digitais. Nessa ótica o objetivo da pesquisa é 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.

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.

O artigo é composto por quatro etapas. Inicialmente apresenta-se a introdução com os elementos estratégicos. Na segunda, apresenta-se a fundamentação teórica sobre os conceitos, avanços e desafios da governança digital, bem como, a descrição como se dá a governança eletrônica no âmbito da Delegacia de Polícia de Imigração no Ceará (DELEMIG-CE). Na terceira, retrata-se a metodologia da pesquisa, posteriormente a discussão e resultados e, por fim, a conclusão e as referências utilizadas.

2 GOVERNO ELETRÔNICO: CONCEITOS, AVANÇOS E DESAFIOS.

No Brasil, o Governo Eletrônico é relativamente recente, buscando extinguir características patrimonialistas, reduzir procedimentos burocráticos, maximizando práticas gerenciais e de governança pública, razão pela qual, simboliza uma gestão em transição em busca de qualidade.

O Modelo de Governança Pública, abarcando elementos do gerencialismo, 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).

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.

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. (BRAGA, 2008).

Uma Administração Pública digital aproxima o Estado do cidadão pela via da internet e, ao contrário da autorreferência típica da burocracia, 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).

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. (Tokarnia - Agência Brasil. 2020).

2.1 GOVERNANÇA ELETRÔNICA NA DELEMIG-CE

Uma das atividades exercidas pela Polícia Federal é a atividade migratória, na qual se incluem serviços de passaportes e o controle de estrangeiro. Tais atividades são exercidas nas Delegacias de Imigração (DELEMIG), presentes em cada Estado da Federação e no Distrito Federal.

A Polícia Federal 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.

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, consequentemente, contribuindo com o meio ambiente mais sustentável.

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, baseada em um estudo de caso na DELEMIG/CE. 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. A pesquisa foi realizada com servidores, colaboradores e usuários da 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).

Na perspectiva qualitativa, este trabalho baseou-se em uma análise documental descritiva de artigos e obras relacionadas ao tema, além da análise exploratória do site do órgão, do atendimento presencial no órgão e do procedimento utilizado na digitalização de processos administrativos através do sistema SEI-PF. Em complemento, aplicou-se um questionário 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.

O roteiro de questionário foi adaptado de Melo & Bianchi (2015) composto por vinte e duas (22) questões 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.

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.

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.

Os participantes da pesquisa foram servidores e demais colaboradores da delegacia, considerado o universo de 40 integrantes, dentre eles, servidores efetivos, funcionários terceirizados e estagiários, com uma amostra de 35 respondentes. Para a coleta dos usuários utilizou-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. A coleta foi realizada nos meses de outubro e novembro de 2020. Os dados foram analisados por meio do uso de Excel com apresentação de percentuais e análise dos documentos.

3.1 DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

Dividiram-se os dados em dois públicos: dos servidores/colabores da delegacia e dos usuários dos serviços públicos. Isso devido à 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.

Inicialmente apresentam-se dados socioeconômicos levantados junto ao grupo de usuários de serviço público na DELEMIG/CE. Em relação ao sexo, verificou-se que 72% dos respondentes são do sexo masculino. Quanto à nacionalidade, 82% dos cidadãos que responderam o questionário são brasileiros e somente 18% se declaram estrangeiros. Quanto ao local de residência, 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. Quanto à faixa etária, constatou 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.

Sobre a escolaridade dos usuários que responderam o questionário (Gráfico 5), constatou 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. No que se refere à Raça/Cor, constatou-se que 48% declararam-se pardos, 42% brancos e 6% consideram-se pretos. Ninguém assinalou raça/cor amarela ou indígena. Sobre a ocupação, 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.

Em relação ao uso da internet, 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, 96% responderam que 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. Também foi possível observar 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.

Ao que concerne a dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público, 65% dos servidores e colaboradores 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 apresenta uma correlação com o questionamento sobre a falta de 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, 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.

Sobre o acesso 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, 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.

Em relação ao uso das 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.

Sobre os serviços prestados pelo órgão estudado, 10% de seus servidores/colaboradores não gostam do serviço prestado, 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.

PERCEPÇÃO DE SERVIDORES E COLABORADORES QUANTO ÀS TIC'S NO SERVIÇO PÚBLICO.

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.

Ressalta-se que foram coletados 35 formulários no grupo de servidores, dos quais 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% consideram 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.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos conceitos estabelecidos por especialistas do tema, pode-se inferir que o Executivo Federal já implementa políticas de governança digital ao prestar serviços e informações através de sites, desburocratizando e expandindo a comunicação; aumentando a eficiência; melhorando os resultados da máquina pública; maximizando a transparência dos atos do governo; promovendo a accountability e, ainda que de forma tímida, garantindo maior participação da sociedade no controle administrativo.

Ainda, percebe-se que a política de governança digital possibilita aos órgãos e entidades públicos: 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 torna-se mais ativo.

No caso específico da PF, é incontestável que a informatização dos processos administrativos propiciou a melhoria dos serviços, 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 possibilitou a implantação do teletrabalho, além de segurança nesse período 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.

Quanto a dificuldade na utilização de internet e outras tecnologias no serviço público, verificou-se que o órgão disponibiliza cursos de treinamento e capacitação aos seus servidores para utilização dos sistemas digitais, 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 pela transição que a administração pública está passando, cuja geração de servidores e usuários acostumados com a manipulação de papel e outros documentos físicos, passa 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.

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.

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

Concluiu-se que o governo eletrônico é um forte instrumento para qualidade e transparência na gestão pública, devendo, contudo, ser considerado algumas ponderações para melhoria dos processos digitais, tais como: capacitação dos colaboradores; maximização do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) e o fomento a participação da sociedade na fiscalização governamental através de canais digitais.

Em relação às limitações da pesquisa, pontuam-se especificamente os entraves burocráticos para autorização da aplicação do questionário. Para estudos futuros recomenda-se a aplicação em outras regiões do Brasil e uma possível análise comparativa entre os servidores concursados e os prestadores de serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, P. C. e. **Democracia digital na era dos governos eletrônicos: histórico, desafios e perspectivas**. UNB. Brasília-DF. 2014.
- 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. IN nº. 013/2005-DG/PF, de 15 de Junho de 2005. Disponível em: <http://www.pf.gov.br/institucional/acessoainformacao/institucional/instrucao-normativa-no.-013-2005-dg-dpf-de-15-de-junho-de-2005>. Acesso em: 30/10/2020.

CHAHIN, A. 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.

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.

DAHL. R. **Poliarquia: Participação e Oposição**. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo. 1997.

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.

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

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

OLIVEIRA. J. B. F. de. Governo Eletrônico: Uma visão sobre a importância do tema. **Revista IP – Informática Pública**. PRODABEL. Belo Horizonte. 2009

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

SALLES. A. C. A. **Brasil: um país de analfabetos digitais**. Porto gente. 2019. Disponível em: <https://portogente.com.br/noticias/opiniaio/108082-brasil-um-pais-de-analfabetos-digitais>. Acesso em 03/11/2020.

SAMPIERI. R. H. **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. M. 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.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. trad. Daniel Grassi - 2.ed. - Porto Alegre: Bookman, 2001.