

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**CRISTINA MIHO TAKAHASHI IKUTA**

**PERFIL DO CIDADÃO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
ELETRÔNICOS: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO  
MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM UMA SECRETARIA  
MUNICIPAL DE CURITIBA.**

**CURITIBA  
2006**

**CRISTINA MIHO TAKAHASHI IKUTA**

**PERFIL DO CIDADÃO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
ELETRÔNICOS: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO  
MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM UMA SECRETARIA  
MUNICIPAL DE CURITIBA.**

Trabalho apresentado como requisito para a obtenção de título de Mestre em Administração, do Programa de Mestrado em Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha

**CURITIBA**

**2006**

l26p  
2006

Ikuta, Cristina Miho Takahashi

Perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos : estudo de caso na administração municipal de serviços públicos em uma secretaria municipal de Curitiba / Cristina Miho Takahashi Ikuta ; orientadora, Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha. – 2006.

150 [49] : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2006

Inclui bibliografia

1. Informações eletrônicas governamentais - Participação do cidadão.  
2. Administração pública - Redes de computadores. I. Cunha, Maria Alexandra Viegas Cortez da. II. Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

CDD 20. ed. – 352.38

TERMO DE APROVAÇÃO

**PERFIL DO CIDADÃO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ELETRÔNICOS: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM UMA SECRETARIA MUNICIPAL DE CURITIBA.**

Por

**CRISTINA MIHO TAKAHASHI IKUTA**

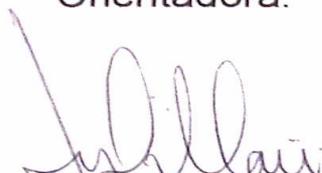
Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-graduação em Administração, área de concentração em Administração Estratégica, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.



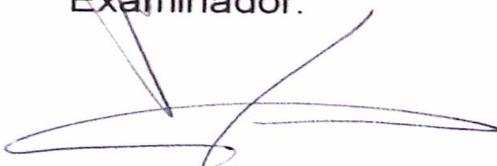
Prof. Dr. Eduardo Damião da Silva,  
Diretor do Programa.



Prof.ª Dr.ª Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha,  
Orientadora.



Prof. Dr. Luiz Fernando Ballin Ortolani,  
Examinador.



Prof. Dr. Heitor Takashi Kato,  
Examinador.

## **AGRADECIMENTOS**

### **À minha família pelo amor e carinho compartilhado.**

À Professora Dr<sup>a</sup>. Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha, orientadora deste trabalho.

Aos demais integrantes da banca examinadora Prof<sup>o</sup> Dr. Kato e Dr. Ortolani.

Aos Professores do Mestrado de Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, em especial para os Professores: Duclós, Quandt, Damião, Kato, Wesley, Heitor Pereira e Jansen, pelas valiosas contribuições.

Aos meus pais, pelo exemplo de vida e perseverança.

Ao meu esposo Emerson pela compreensão e apoio.

Aos meus filhos: Carolina, Sabrina e Emerson Júnior, pelo incentivo e compreensão.

Aos colegas pela força nesta jornada.

Aos Funcionários, especialmente para Erli, Luciana e Patrícia, pelos préstimos para a realização deste trabalho.

A todos que com boa intenção contribuíram respondendo os questionários.

**Neste mundo tudo tem a sua hora. Cada coisa tem o seu tempo.**

Há o tempo de nascer e o tempo de morrer.  
Tempo de plantar e de colher. Tempo de derrubar e de construir.

Há o tempo de se tornar triste e de se alegrar.  
Tempo de chorar e de sorrir. Tempo de espalhar pedras e de juntá-las.

Tempo de abraçar e de se afastar.

Há tempo de calar e de falar. Há o tempo de guerra e o tempo de paz. Mas sempre é tempo de amar.

(O Tempo, [www.momento.com.br](http://www.momento.com.br))

## RESUMO

Este trabalho de pesquisa de caráter exploratório descritivo tem como problema de pesquisa: “A oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos não é, usualmente, feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Há oferta dos serviços, mas sem adequação ao perfil do cidadão que os utiliza, ou à demanda desse cidadão”. São descritas as definições conceituais adotadas e contextualizadas com relação aos métodos de administração e o papel da Sociedade da Informação e a Governança Eletrônica, como pilar de sustentação para implementar a oferta de serviços públicos eletrônicos, e depois adequar a organização às necessidades, assim como os objetivos e justificativas do estudo. Para isso foi construída a base teórica sobre *e-governança*, *e-administração*, *e-democracia* e *e-serviços*. A investigação foi realizada com a coleta de dados documental, questionário nos diversos canais de prestação de serviços públicos da Secretaria Municipal de Urbanismo da Prefeitura Municipal de Curitiba. Foi apresentado um modelo de controle das variáveis *ex-post facto*, que teve como resultado a aplicação de questionários e entrevista semi-estruturada, para análise temporal transversal, compondo o estudo de caso. Foi descrito a partir do levantamento o perfil do usuário dos serviços públicos eletrônicos, que foi composto basicamente de respondentes do sexo masculino (69%), com o maior número de respondentes na faixa de 25 a 34 anos de idade, que representa 44% dos usuários. Quanto à escolaridade, a maior parte dos respondentes, dos quatro canais de comunicação possuem o 2<sup>a</sup> grau completo, o que correspondeu a 53%, e o chefe de família também com (56%). Quanto à ocupação, e ocupação foi observado que a maioria trabalha, mesmo sem carteira assinada, correspondendo a 80% do total dos respondentes. Na Classe Social observou-se que a maior concentração dos respondentes ficou na classe C (53%), seguido da classe D com 31%. Quanto ao uso de TI, a maioria dos respondentes que utilizaram o computador o fez há menos de três meses, totalizando 76% da amostra, e utiliza o computador e a Internet pelo menos uma vez por semana (53%). A partir da elaboração dessas e outras percepções, espera-se que as análises e observações extraídas possam, de alguma maneira, não só trazer maior compreensão sobre o perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos num dado momento, mas possam também despertar o interesse sobre as novas pesquisas a respeito do cidadão usuário baseadas no conhecimento para alteração em processos com maior assertividade.

Palavras-chave: governança eletrônica, *e-governança*, *e-administração*, *e-democracia*, *e-serviços*.

## ABSTRACT

The question of descriptive exploratory research is: "The government electronic service started without the appreciation of communication channel users. There is electronic service without adaptation to the citizen's user profile, or to that citizen's demand". The conceptual definitions adopted were described regarding to the administration methods and the function of the Information Society and Electronic Governance, as a sustentation pillar to implement the electronic services, and after, to adapt the organization to the citizen's needs, as well as the objective and vindicative studies. The theoretical base was built on e-governance, e-administration, e-democracy and e-services concepts. The investigation was accomplished with the documental data collection, questionnaire in the several public services rendered channels of the Urbanization Municipal General Office of the Curitiba City Hall. A control model of the variables was presented ex-post facto, resulted by the questionnaires application and semi-structured interview, for temporary traverse analysis, composing this study case. It was described beginning from the rising of the electronic services user profile, and it was composed basically of male respondents (69%), with the largest number of age respondents in the strip from 25 to 34 years, representing 44%. About education, most of the respondents, considering the four communication channels, they finished the high school, corresponding to 53%, and the head of the family also with (56%). About the occupation, we observed that most workers, even without register, corresponded to 80% of the respondent's total. In the Social Class we observed that the respondent's largest concentration was in the class C (53%), following by the class D with 31%. About IT uses, most of the respondents used the computer less than three months, totaling 76% of the sample, and they use the computer and the Internet at least once a week (53%). With these perception, we hope that the analyses and extracted observations can, somehow, not only to bring larger understanding at a moment on the electronic public services citizen's user profile, but they can also awake the interest on the new researches regarding the e-service users based in the knowledge processes alteration in a right way.

Key-words: electronic governance, e-administration, e-democracy and e-services

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Origens de mudanças.....	25
Figura 2 – <i>Framework</i> do gerenciamento da TI nos anos 90.....	27
Figura 3 – <i>Framework</i> dos “Seis pilares da estratégia do Governo Conectado”.....	29
Figura 4 – Tríade do modo sistêmico do governo eletrônico. ....	32
Figura 5 – As quatro perspectivas do governo eletrônico.....	41
Figura 6 – Governança eletrônica.....	49
Figura 7 – Página da Central de Atendimento e informações 156.....	95
Figura 8 – Página da Secretaria Municipal do Urbanismo/ Requerimento de consulta comercial.....	96

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Linha do tempo do surgimento do governo eletrônico e seu desenvolvimento no Brasil .....	37
Quadro 2 – Linha do tempo do desenvolvimento do governo em Curitiba. ....	39
Quadro 3 – Linha do tempo com alterações em processos, infra-estrutura e sistema de informação para a prestação de serviços da SMU/PMC.....	40
Quadro 4 – Resumo esquemático da metodologia de desenvolvimento do trabalho. ....	77
Quadro 5 – Quadro de relacionamento entre as variáveis dependentes e independentes.....	79
Quadro 6 – Proposição do desenho da pesquisa para adequação de um serviço público ao perfil do usuário. ....	83
Quadro 7 – Modelo de alinhamento estratégico de Henderson e Venkaraman. ....	90
Quadro 8 – Quadro de serviços mais solicitados da SMU. ....	100
Quadro 9 - Composição do questionário .....	104

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de resultados obtidos no site de busca alta vista dos termos “electronic government” e “governo eletrônico”.....	34
Tabela 2 – Dados da Internet e computador de 2006. ....	71
Tabela 3 – Tabela resumo das maiores solicitações realizadas durante o ano de 2004. ....	88
Tabela 4 – Total de atendimentos via balcão, e-mail, Internet, telefone no mês de fevereiro de 2006 e total de entrevistas realizadas .....	101
Tabela 5 – Distribuição por canal de comunicação das entrevistas no total de respondentes.....	102
Tabela 6 – Distribuição da faixa etária e sexo dos respondentes da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento.....	106
Tabela 7 – Distribuição da faixa etária e sexo dos respondentes de serviços eletrônicos da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento.....	106
Tabela 8 – Distribuição do grau de escolaridade por idade dos respondentes usuários da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento .....	108
Tabela 9 – Distribuição do grau de escolaridade por idade dos respondentes usuários de serviços eletrônicos da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento .....	109
Tabela 10 – Distribuição da ocupação por idade dos respondentes usuários pesquisados por tipo de atendimento.....	111
Tabela 11 – Distribuição da ocupação por idade dos respondentes usuários de serviços eletrônicos pesquisados por tipo de atendimento .....	112
Tabela 12 – Distribuição da renda pessoal por faixa etária do total dos respondentes por tipo de atendimento (em salários mínimos – S.M.) .....	114
Tabela 13 – Distribuição da renda pessoal por faixa etária dos respondentes usuários de serviços públicos eletrônicos por tipo de atendimento (S.M.) .....	115
Tabela 14 – Distribuição de renda mensal por número de respondentes (total). ....	116
Tabela 15 – Distribuição de renda mensal por número de respondentes usuários de serviços públicos eletrônicos.....	116
Tabela 16 – Distribuição do número total de respondentes por classe social segundo o critério Brasil de Classe econômico-social. ....	116
Tabela 17 – Número de moradores por domicílio dos respondentes por canal de comunicação .....	117
Tabela 18 – Distribuição do grau de instrução do Chefe de Família por domicílio dos respondentes.....	118
Tabela 19– Distribuição da posse de computadores por domicílio dos respondentes. ....	118
Tabela 20 – Distribuição da data do último uso do computador dos respondentes.	119
Tabela 21 – Distribuição da frequência de uso do computador do total de respondentes.....	120
Tabela 22 – Distribuição da frequência de uso do computador dos respondentes usuários de serviços eletrônicos. ....	120
Tabela 23 – Distribuição do local de uso do computador.....	121
Tabela 24 – Distribuição da frequência de uso do computador.....	122
Tabela 25 – Distribuição do local de uso da Internet.....	123

Tabela 26 – Distribuição da quantidade de horas de uso da Internet. ....	124
Tabela 27 – Distribuição das atividades realizadas na Internet.....	125
Tabela 28 – Distribuição do motivo de uso da Internet. ....	126
Tabela 29 – Distribuição do tipo de informações procuradas na Internet, pelo total de respondentes.....	127
Tabela 30 – Distribuição do tipo de interação com autoridades públicas. ....	128
Tabela 31 – Distribuição do tipo de serviço buscados na Internet. ....	129
Tabela 32 – Distribuição da forma de aprendizado de Internet.....	129
Tabela 33 – Distribuição de uso do celular. ....	130
Tabela 34 – Distribuição de uso da Internet pelo celular.....	131
Tabela 35 – Distribuição do motivo de preferência de uso do balcão. ....	132

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos grupos de questões integrantes da pesquisa de levantamento.....	104
Gráfico 2 – Gráfico comparativo por sexo dos respondentes usuários de serviços eletrônicos da SMU/PMC. ....	107
Gráfico 3 – Gráfico comparativo por faixa etária dos respondentes usuários de serviços eletrônicos da SMU/PMC.....	108
Gráfico 4 – Distribuição do total de respondentes por grau de instrução. ....	110
Gráfico 5 – Distribuição de respondentes de serviços eletrônicos por grau de instrução.....	110
Gráfico 6 – Distribuição total dos respondentes por ocupação. ....	113
Gráfico 7 – Distribuição dos respondentes usuários de serviços eletrônicos por ocupação.....	113
Gráfico 8 – Distribuição dos respondentes por classe social. ....	117
Gráfico 9 – Gráfico de distribuição da data do último uso do computador.. ....	119
Gráfico 10 – Gráfico de distribuição da frequência de uso do computador. ....	121
Gráfico 11 – Distribuição do local de uso do computador. ....	122
Gráfico 12 – Gráfico de distribuição da data de último uso da Internet. ....	123
Gráfico 13 – Gráfico de distribuição do local de uso do computador. ....	124
Gráfico 14 – Gráfico de distribuição da quantidade de horas de uso da Internet... ..	125
Gráfico 15 – Gráfico de distribuição das atividades realizadas na Internet. ....	126
Gráfico 16 – Gráfico de distribuição do motivo de uso da Internet. ....	127
Gráfico 17 – Gráfico de distribuição do tipo de informações procuradas na Internet. ....	128
Gráfico 18 – Gráfico de distribuição do tipo de interação com autoridades públicas .....	128
Gráfico 19 – Gráfico de distribuição do tipo de serviço buscado na Internet.....	129
Gráfico 20 – Gráfico de distribuição da forma de desenvolvimento de habilidades para uso da Internet. ....	130
Gráfico 21 – Gráfico de distribuição do uso de celular. ....	131
Gráfico 22 – Gráfico de distribuição de uso da Internet pelo celular. ....	131
Gráfico 23 – Gráfico de distribuição do motivo da preferência do uso do balcão de atendimento. ....	132

## LISTA DE ABREVIATURAS DE SIGLAS

- 365:24:7 - 365 dias do ano, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura;
- ASPA - Sociedade Americana para Administração Pública;
- CATI - Congresso Anual de Tecnologia de Informação;
- CLAD - *Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública;*
- CMC - Comunicação Mediada por Computador;
- EIU - European Intelligence Unit;
- ENANPAD - Encontro Nacional da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração;
- GSP - Guia de Serviços Públicos;
- ICI - Instituto Curitiba de Informática;
- ILO - Organização Internacional do Trabalho;
- IMAP - Instituto Municipal de Administração Pública;
- LRF - Lei de Responsabilidade Fiscal;
- OAB - Ordem dos Advogados do Brasil;
- ONG - Organizações Não Governamentais;
- PMC - Prefeitura Municipal de Curitiba;
- SETA - Sindicato das Empresas de TV por Assinatura;
- SI - Sistema de Informações;
- SMS - *Short Message Services;*
- SMU – Secretaria Municipal do Urbanismo;
- TI - Tecnologia da Informação;
- TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação;
- UND/Pepa - *Division for Public Economics and Public Administration;*
- www - World Wide Web.

## SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS .....	3
EPÍGRAFE .....	4
RESUMO.....	5
ABSTRACT .....	6
LISTA DE ILUSTRAÇÕES .....	7
LISTA DE QUADROS .....	7
LISTA DE TABELAS .....	8
LISTA DE GRÁFICOS.....	10
LISTA DE ABREVIATURAS DE SIGLAS .....	11
SUMÁRIO.....	12
1 INTRODUÇÃO .....	15
1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA PARA PESQUISA .....	15
1.2 JUSTIFICATIVAS TEÓRICA E PRÁTICA.....	16
1.3 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA .....	17
1.4 OBJETIVOS.....	20
1.4.1 Objetivo Geral .....	20
1.4.2 Objetivos Específicos .....	21
1.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	21
1.6 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO.....	22
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA .....	25
2.1 O SISTEMA DE INFORMAÇÃO, A TI E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO..	25
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO .....	28
2.2.1 Histórico do Governo eletrônico ( <i>e-gov</i> ).....	33
2.2.2 Outras considerações do Governo eletrônico ( <i>e-gov</i> ) .....	40
2.3 GOVERNANÇA ELETRÔNICA .....	45
2.3.1 e-Administração Pública ou Administração Pública Eletrônica .....	50
2.3.2 e-democracia ou Democracia Eletrônica.....	51
2.3.3 e-serviços ou Serviços públicos eletrônicos.....	56
2.3.3.1 Os serviços eletrônicos e a telefonia celular .....	61
2.3.3.2 Os serviços públicos eletrônicos e o uso dos portais .....	62
2.3.4 Divisão digital .....	67
2.2.3 Accountability .....	71
3 METODOLOGIA.....	74
3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	77
3.1.1 Questões Pesquisadas .....	78
3.1.2 Apresentação das variáveis .....	78
3.1.2.1 Definição constitutiva (DC) e operacional (DO).....	80
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA .....	82
3.2.1 Delineamento da pesquisa.....	83
3.2.2 População e amostra .....	86
3.2.3 Coleta e processamento .....	89
3.2.3.1 Alterações em processos .....	89
3.2.3.2 Determinação do perfil do usuário de serviços públicos da SMU/PMC..	91
4 ESTUDO DE CASO .....	97
4.1 A SECRETARIA MUNICIPAL DO URBANISMO .....	97

5 RESULTADOS E ANÁLISE.....	103
5.1 CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA.....	103
5.1.1 Perfil sócio-demográfico da amostra.....	105
5.1.1.1 Sexo e idade.....	105
5.1.1.2 Grau de instrução.....	108
5.1.1.3 Ocupação dos respondentes:.....	111
5.1.1.4 Renda mensal do usuário.....	114
5.1.1.5 Número de moradores por domicílio.....	117
5.1.1.6 Grau de instrução do chefe de família.....	118
5.1.1.7 Número de computadores por domicílio.....	118
5.1.2 Perfil de uso de recursos de TI.....	119
5.1.2.1 Data do último uso do computador.....	119
5.1.2.2 Frequência do uso do computador.....	120
5.1.2.3 Local de uso do computador.....	121
5.1.2.4 Data de último uso da Internet.....	122
5.1.2.5 Local de uso da Internet.....	123
5.1.2.6 Horas de uso da Internet.....	124
5.1.2.7 Atividades realizadas na Internet.....	125
5.1.2.8 Motivo de uso da Internet.....	126
5.1.2.9 Informações procuradas na <i>Internet</i> .....	127
5.1.2.10 Interação com autoridades públicas.....	128
5.1.2.11 Serviços utilizados na Internet.....	129
5.1.2.12 Forma de desenvolvimento de habilidades para uso da <i>Internet</i> .....	129
5.1.3 Perfil de uso de celular.....	130
5.1.3.1 Uso de celular.....	130
5.1.3.2 Uso de Internet pelo celular.....	131
5.1.4 Preferência pela procura direta no balcão de atendimento:.....	132
5.2 ANÁLISE COMPARATIVA DA AMOSTRA COM OUTROS TIPOS DE SERVIÇOS.....	132
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	133
REFERÊNCIAS.....	139
ANEXO A.....	151
ANEXO B.....	158
ANEXO C.....	185
APÊNDICE.....	187

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA PARA PESQUISA

Desde a invenção do telégrafo, a Tecnologia da Informação (TI) tem revolucionado a forma de comunicação, a forma de negociar e até mesmo o modo de viver. O surgimento da *World Wide Web (www)* foi um marco para a comunicação. A globalização levou a comunidade em geral para o mundo virtual e a existência de *sites* organizacionais é praticamente obrigatória, com a expansão da conectividade.

A Tecnologia da Informação (TI) e a *Internet* estão presentes no cotidiano das pessoas, de empresas, de organizações governamentais e não governamentais. Para alguns autores, as tecnologias de informação (computador, *Internet*, entre outras) são consideradas *commodities*<sup>1</sup>. A presença na *Internet* da prestação eletrônica de serviços ao cidadão também aumenta a cada dia, estimulada inclusive pela legislação, como é o caso da declaração de imposto de renda por meio eletrônico. Porém, o perfil do usuário dos *sites* governamentais não é totalmente conhecido, e o conhecimento deste perfil é importante para a promoção da adequação dos serviços ofertados na *Internet*.

Com o início da oferta de serviços à população com utilização de outros canais eletrônicos, como o telefone celular e, em breve, a TV digital, o problema reproduz-se. Qual é o perfil do usuário desses serviços? Há oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos, que não é usualmente feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Como é realizada a adequação ao perfil do cidadão que os utiliza, ou à demanda desse cidadão?

A partir da inclusão crescente das TIs nas organizações, a consideração do perfil do usuário passa a ter importância fundamental, não só na busca de novas tecnologias como no desenvolvimento e aperfeiçoamento daquelas em utilização.

---

<sup>1</sup> *Commodities*: produtos primários (FERREIRA, 2000).

Em conseqüência, para implementar as mudanças tecnológicas de forma adequada, há necessidade de voltar os olhos para o perfil dos usuários dos serviços ofertados. Motivo provável pela qual a oferta de novos serviços, por modelos tradicionais de gerenciamento não têm permitido que os objetivos sejam atingidos. Por sua vez, equipes multidisciplinares e altamente qualificadas, vêm sendo requisitadas para construir as páginas de serviços, devido à diversidade de linguagens utilizadas na *Internet*.

## 1.2 JUSTIFICATIVAS TEÓRICA E PRÁTICA

A democratização da sociedade pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC) tem a função de vencer a dicotomia social entre o formal e o informal, derrubando as barreiras para o seu uso. A TIC agrega valor, contribuindo para a instalação da sociedade da informação, podendo ser utilizada na educação à distância, promovendo a igualdade de oportunidades de acesso às novas tecnologias, condição indispensável para a coesão social no Brasil e no mundo.

A Sociedade da Informação e a governança eletrônica (*e-governança*) são modalidades de participação do governo. É preciso considerar o *e-serviços* como o pilar de sustentação da *e-governança*. O desenvolvimento de um sistema de informações (SI) fortalece as relações de cidadania na Sociedade da Informação, e sugere a “governança eletrônica” como incremento da participação cidadã e o controle social dos governos. Exige simultaneamente a mobilização das organizações da sociedade civil em torno deste tema, como forma de radicalização da democracia. Para evitar o desgaste do movimento de mobilização, é premente a realização da constatação do estado da arte, ou seja, um diagnóstico atual do *e-gov*, *e-governança* e *e-serviços* para detectar os pontos a serem implementados. Por esse motivo, faz-se um estudo das mudanças necessárias, que podem ser estruturais, tecnológicas ou comportamentais.

Para manutenção da mobilização, a governança eletrônica necessita implementar os processos de trabalho. Há autores que acreditam na existência de alguns "pontos críticos" para introduzir uma mudança organizacional, mudanças

estruturais na organização, mudanças nas pessoas, em seus comportamentos e de pontos baseados no processo pelo qual a mudança é implementada (ZANELA, MACADAR e SOARES, 1999). Essas mudanças voluntariamente ou involuntariamente provocam alterações em outras dimensões mencionadas, em um *framework* proposto por Michel S. Scott Morton (1991).

A partir do pressuposto que a definição maior considerada neste trabalho foi a de Governança Eletrônica, que inclui a *e-democracia*, o *e-gov*, a *e-administração* e o *e-serviços*, este trabalho foi desenvolvido para responder aos desafios teóricos e práticos com a seguinte abordagem:

- considerações sobre governo eletrônico e serviços públicos eletrônicos, por meio de revisão de literatura, identificando-se os principais conceitos;
- identificação do perfil do usuário de um determinado grupo de serviço público eletrônico, neste caso, da Secretaria Municipal do Urbanismo (SMU) da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC). Foram utilizadas entrevistas com um questionário estruturado no balcão de atendimento, por telefone e envio de *e-mail*;
- realização de um estudo de caso para verificar as alterações em processos, estrutura e pessoas na PMC a partir da oferta de serviços públicos eletrônicos; e
- verificação do relacionamento entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e a adequação ao perfil do seu usuário.

### 1.3 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Um sistema de informações (SI) influencia e provoca mudanças na organização. A SI relaciona-se diretamente com a TI que não pode ser separada dos fatores humanos e do contexto organizacional.

Do uso da TI decorre o aumento da velocidade das mudanças nos vários segmentos da sociedade. O projeto denominado Sociedade da Informação no Brasil, criado durante o governo Fernando Henrique Cardoso (1994-2002), incentivou ações de *e-gov* para: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivos à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico e desenvolvimento de novas aplicações.

*Passou-se da definição inicial de e-governo, para uma mais ampla, a de e-governança. Outros preferem o termo “governo conectado”, porém neste trabalho será utilizado o termo e-governança. Sendo assim, a partir de funções distintas e do conceito de e-governança, surgem três elementos relacionados: e-administração, e-democracia e o e-serviços (CUNHA, 2005a).*

O conceito de *e-serviços* ou serviços eletrônicos adotado neste trabalho é a disponibilidade por meios eletrônicos, principalmente pela Internet, de serviços e informações aos cidadãos e demais agentes que interagem com o governo (BRASIL, 2005a).

Além da interpretação de governo conectado apresentada, existem outras derivações discutidas neste trabalho. As propostas de reforma do estado da década de 90, mesmo aquelas ditas “à esquerda”, foram influenciadas pela agenda da *New Public Management* que tinha como princípios: a subsidiariedade, a flexibilidade, a coordenação, a participação, a transparência administrativa, a modernização tecnológica, a profissionalização do administrador público e a retroalimentação.

Dentre as definições de “Governança Eletrônica”, a definição escolhida foi a da *United Nations* (2001, p. 60), pela sua abrangência:

“Governança é a interação entre o setor público e o cidadão e como a sociedade se organiza para a tomada de decisões coletivas e provê mecanismos transparentes para ver as decisões acontecerem”.

Este conceito inclui o governo e a sociedade, que tem um papel importante. E a boa governança é normalmente caracterizada por: participação,

transparência e *accountability*<sup>2</sup>. As tecnologias de informação e de comunicação (TICs), abriram oportunidades para transformar o relacionamento entre governo, cidadãos, sociedade civil organizada e empresas contribuindo para alcançar a boa governança (CUNHA, 2005a).

Para a boa governança, o uso da TI de forma estratégica pode ocorrer a partir de quatro funções distintas no governo digital (UNITED NATIONS, 2001):

- determinação de políticas e estruturas reguladoras;
- entrega dos programas e serviços ao cidadão;
- uso da infra-estrutura de informação para o desenvolvimento de práticas internas administrativas; e
- inter-relacionamento do cidadão no processo democrático.

Segundo Ho (2002), ocorreu aumento do comércio eletrônico no setor privado, concomitantemente, os usuários de *web* estão exigindo do primeiro setor as informações e serviços públicos ofertados na Internet. Ortolani (2005) e Knight et al (2006) complementa com o relato de que o cidadão exige, além do acesso, a disponibilidade 365:24:7 (365 dias do ano, 24 horas por dia, 7 dias por semana). Esta é possibilitada pelo uso da Internet e das demais TICs, o que permite liberdade de escolha e elevada conveniência.

O mesmo autor em outro trabalho afirma que a TI nas organizações permite estabelecer processos produtivos flexíveis e ajustáveis a padrões de demanda e de qualidade, que atende às necessidades e expectativas do consumidor em termos de conveniência, variedade, preço, personalização e prontidão de entrega (ORTOLANI, 2002).

Ao analisarmos as organizações governamentais municipais, dentre os produtos ofertados, há a oferta de serviços públicos eletrônicos, que nos remete ao seguinte problema de pesquisa:

“A oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos não é, usualmente, feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Há oferta dos serviços, mas sem adequação ao perfil do cidadão que os utiliza, ou à demanda desse cidadão”.

---

<sup>2</sup> *Accountability*: traduzido por Castor (2000) como imputabilidade.

O problema de pesquisa demonstra a clara preocupação de centrar o foco no usuário e não na organização. Este tema tem papel importante na gestão de TI em Organizações Governamentais, pois pode ser um fator modificador e viabilizador da prestação de serviços públicos de forma mais efetiva e eficiente.

Para auxiliar na resposta do problema, pretende-se neste trabalho responder às seguintes perguntas de pesquisa:

1. O que é governo eletrônico, governança eletrônica e prestação de serviços públicos eletrônicos (*e -governo, e –governança e o e-serviços*)?
2. Qual é o perfil do usuário de Serviços Públicos na Secretaria Municipal do Urbanismo (SMU) da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC):
  - 2.1 na *web*;
  - 2.2 por *e-mail*;
  - 2.3 por telefone, no Serviço 156; e
  - 2.4 nos balcões de informações?
3. Quais as alterações ocorridas em processos, estrutura e pessoas na SMU/PMC a partir da oferta de Serviços Públicos por meios eletrônicos?
4. Qual a relação entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e o perfil do cidadão usuário?

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo principal deste trabalho é investigar qual é o perfil do cidadão usuário de *e-serviços*. O perfil será analisado nos canais de prestação de

serviços: a Internet (portal *web*), o *e-mail*, o telefone e balcão de informações de um posto de serviços integrados de um governo local.

A partir deste objetivo foram delineados os objetivos específicos listados a seguir.

#### 1.4.2 Objetivos Específicos

1. Sistematizar base teórica sobre *e-governança*, *e-governo*, *e-democracia* e o *e-serviços*;
2. Descrever o perfil do usuário de serviços públicos eletrônicos em um governo local, neste caso da SMU/PMC: na *web*, pelo telefone 156, por *e-mail* do 156, nos balcões de informações das Ruas da Cidadania;
3. Conhecer as alterações em processos, estrutura e pessoal que o governo local realizou para atender às necessidades criadas a partir da oferta do *e-serviços*; e
4. Verificar qual a relação entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e o perfil do seu usuário.

#### 1.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Neste item merece a menção da limitação decorrente da técnica estatística aplicada. Como estudo de caso único, a primeira limitação é que este tipo de método não permite generalizações. Porém, como consiste num modelo em que se considera o conhecimento aprofundado de uma organização, permite validar ou não, as inferências construídas ao longo deste trabalho.

Este estudo foi realizado a partir de um corte transversal de tempo, na SMU/PMC, o que sugere a análise sob uma perspectiva de um curto espaço de tempo. Sendo assim, fica apenas a validade para o estudo em relação ao tempo em

que foi efetuada a coleta de dados e análise, como uma fotografia da situação atual da organização.

Se considerarmos a dinâmica da rede de informações e serviços, uma das limitações deste tipo de pesquisa é a impossibilidade metodológica de generalização dos dados amostrais para o universo desta rede (BATAGELJ e VEHOVAR, 1998).

Outra limitação das pesquisas por meios eletrônicos refere-se aos aspectos éticos pelo envio de *e-mails* não autorizados (denominados *spam*), que invade o espaço particular das pessoas. Já, em contrapartida, o uso de páginas, no ambiente *www*, torna a comunicação interativa com o usuário, mas apresenta, como ponto negativo, a complexidade técnica.

O uso de questionários contendo questões pré-estruturadas pode ser considerado outra limitação deste estudo, com a possibilidade do respondente indicar o ideal e não a realidade.

## 1.6 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em seis capítulos:

No capítulo 1, de “Introdução”, é descrito o problema de pesquisa com a questão central: “A oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos não é, usualmente, feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Há oferta dos serviços, mas sem adequação ao perfil do cidadão que os utiliza, ou à demanda desse cidadão”. São descritas também as definições conceituais adotadas de Governança Eletrônica, como pilar de sustentação para implementar a oferta de serviços públicos eletrônicos, e depois adequar a organização às necessidades, assim como os objetivos e justificativas do estudo.

No capítulo 2, da “Fundamentação Teórica”, é descrita a revisão de literatura inicialmente dos Sistemas de Informação, sua relação com a Tecnologia da Informação (TI) e com a Sociedade da Informação. Do ponto de vista da administração, propõe-se neste trabalho construir a base teórica sobre e-

*governança, e-administração, e-democracia* e o *e-serviços*. Através do histórico no governo brasileiro e local, pretende-se analisar a evolução do *e-gov*. Será descrita também a tipologia, e como estes conceitos se correlacionam com o processo de Governança Eletrônica, seu estágio de desenvolvimento, e as mudanças de processos, influenciando no *e-serviços*, a partir de sua oferta. Nas mudanças serão considerados os elementos fundamentais da TI, baseado no *framework* de Scott Morton (1991).

No capítulo 3, da “Metodologia”, discute-se a metodologia de pesquisa de caráter exploratório descritivo, o que se justifica pela investigação de qual é o perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos. A investigação se dará com a coleta de dados documental (análise exploratória), questionário nos diversos canais de prestação de serviços (estruturado), entrevista presencial semi-estruturadas, com controle de variáveis *ex-post facto*. A dimensão de tempo é transversal, tendo como escopo da pesquisa o Estudo de Caso. Como canais de prestação de serviços foram escolhidos: a Internet (portal *web*), o *e-mail*, o telefone e balcão de atendimento de um posto de serviços integrados de um governo local.

No capítulo 4, do “Estudo de caso”, é apresentado o desenvolvimento de um modelo de controle das variáveis *ex-post facto*, que terá como resultado a aplicação de questionário eletrônico e entrevista semi-estruturada, para análise temporal transversal e longitudinal, compondo o estudo de caso. Também se pretende conhecer as alterações necessárias de processos, estrutura e de pessoal que a Prefeitura realizou para se adequar à demanda a partir da implantação da prestação eletrônica desses serviços.

No capítulo 5, da “Resultados e Análise”, são destacados os resultados da pesquisa, os dados resultantes do estudo de caso colhidos nos questionários eletrônicos e entrevistas, além das observações pessoais. As entrevistas e observações poderão ser complementadas, com elaboração de questionários para relacionar os resultados obtidos face ao referencial teórico. Com esta análise, pretende-se estabelecer o perfil do usuário dos serviços públicos eletrônicos, neste caso mais especificamente, da Secretaria Municipal do Urbanismo da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC), que pode direcionar a implementação futura através dos diferentes canais de serviços.

Encerra-se este trabalho no capítulo 6, das “Conclusões e Recomendações”. A partir do modelo conceitual poder-se-á confirmar a inter-relação dos usuários com a estruturação das informações nos Serviços Públicos Eletrônico para atendimento de suas necessidades, configurando a partir destas percepções as mudanças nos serviços públicos eletrônicos.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

Na busca da modernização administrativa, muitas unidades governamentais, nas diversas esferas de governo brasileiro, iniciaram seus projetos de informatização, disponibilização de serviços e informações na Internet, com o auxílio da TI, caracterizando a instalação do Governo Eletrônico.

Uma importante característica do Governo Eletrônico é a prestação de serviços por canais de comunicação eletrônicos. Os conceitos que abrangem este tema serão discutidos neste capítulo.

### 2.1 O SISTEMA DE INFORMAÇÃO, A TI E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Um sistema de informações (SI) influencia e provoca mudanças na organização. Deve-se considerar que a tecnologia não pode ser separada dos fatores humanos e do contexto organizacional. Basil e Cook (1974) citaram três origens de mudança: estrutural-institucional, tecnológica e sócio-comportamental. De acordo com a origem das mudanças, estas determinam impacto sobre o indivíduo, nas organizações e na geopolítica, como demonstrado na figura 1, das origens de mudanças.

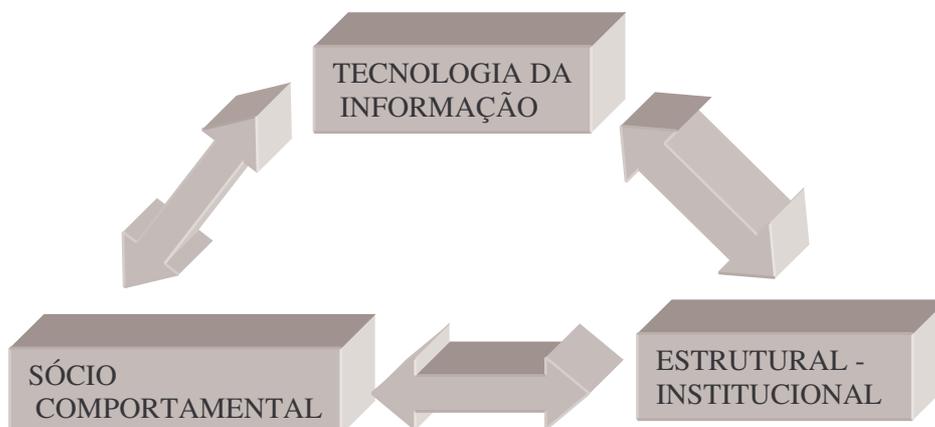


Figura 1 – Origens de mudanças.  
Fonte: adaptado de Basil e Cook, (1974)

No que tange aos sistemas de informação (SI), há uma diversidade de searas de discussão. Para Bernhoeft (2004), um sistema de informação deve ter como objetivo alcançar resultados concretos e gerar compromissos. Para melhor compreensão pode-se considerar níveis de agrupamento de características como objetivos concretos e interesses pessoais, que em maior ou menor grau, impactam sobre decisões e o futuro da organização. A divisão das diferentes "instâncias" existentes nas organizações exige tratamento específico para cada uma delas e suas interligações, com um "fórum" próprio de "governança" nas suas relações horizontais e verticais.

Percebe-se que para muitas organizações há um conhecimento limitado a respeito do que a TI pode proporcionar, como por exemplo:

- qual o significado da mudança para os agentes envolvidos;
- quais seus reais impactos na estrutura; e
- se ocorrem constantes e profundas alterações no ambiente externo e interno, nas empresas com a realização de uma série de mudanças ou intervenções organizacionais estratégicas.

O aumento da velocidade das mudanças ocorre devido ao uso das Tecnologias da Informação nos vários segmentos da sociedade. Mesmo sem referências precisas sobre o alcance dessas mudanças, suas implicações, seus reflexos repercutem em todos os lugares e causam inquietação em todos os setores da sociedade (ANDRADE, 1998).

Para Scott Morton (1991), a TI consiste em um conjunto poderoso de elementos de mudança com larga aplicabilidade. A evolução continuada e a integração destes elementos alcançaram um limiar de custo e facilidade de uso, que provocou um impacto nas organizações, inclusive nos governos.

As forças externas associadas com a turbulência ambiental oferecem a oportunidade de reação para organizações. Estes desafios sugerem para a sua sobrevivência, uma análise das estruturas organizacionais, de suas práticas convencionais e das ferramentas utilizadas (SCOTT MORTON, 1991).

Zanela, Macadar e Soares (1999) comentam que o modelo de Scott Morton (Figura 2) ilustra as dimensões a serem consideradas ao se pensar o uso da TI. O papel da gestão na mudança implica em administrar os elementos

fundamentais: estratégia, estrutura, tecnologia, indivíduos e processo. Tudo isso de forma a obter sinergia para enfrentar a turbulência ambiental e alcançar os objetivos organizacionais.

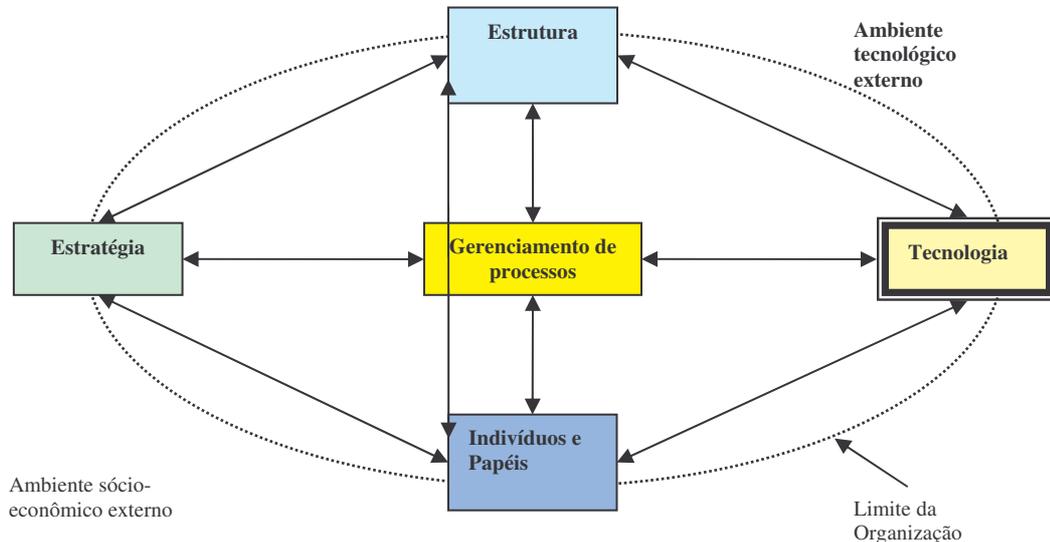


Figura 2 – *Framework* do gerenciamento da TI nos anos 90.  
Fonte: adaptado de Scott Morton (1991).

Sendo assim é possível implementar a oferta de serviços públicos eletrônicos, e a partir daí a organização se adequar à necessidade apresentada (processos, pessoas, estrutura e TI), impostas pela globalização.

Para o bom uso da informação, a comunicação é imprescindível para qualquer organização, viabilizado graças ao uso da TI, frente aos desafios e obstáculos cotidianos.

Um diferencial da Comunicação Mediada por Computador (CMC), quando estabelecida uma rede, é que possibilita em tempo real a troca de informações entre usuários de diferentes localidades geográficas, propiciando a interatividade, de forma instantânea e bilateral (AQUINO, 2004).

Sociedade da Informação, *Global Information Society*, Sociedade do Conhecimento ou Nova Economia, são expressões geradas a partir do mesmo fenômeno e que, se não possuem exatamente os mesmos significados, pertencem ao mesmo campo semântico da globalização. Por sua vez, o Brasil se apropriou, pelos projetos e programas, das aspirações da sociedade globalizada. São

estabelecidos então novos paradigmas, que a partir de conceitos globalizados procuram resgatar a dívida social, alavancar o desenvolvimento e constituir uma nova ordem social. A Sociedade da Informação procura desta forma combater a exclusão, viabilizar a alfabetização digital, propiciar a democratização e o domínio da TI. É preciso "aprender a aprender", com a intenção de ter a inclusão social e digital como prioridade.

O projeto denominado Sociedade da Informação no Brasil, criado durante o governo Fernando Henrique Cardoso (1994-2002), incentivou ações de *e-gov* para: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivos à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico e desenvolvimento de novas aplicações. Este projeto lançou um desafio para o Governo e para a sociedade (SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL, 2000).

Ao relacionarmos a SI, TI, CMC e a Sociedade da Informação com o Governo, a partir de diversos autores, surge uma série de termos, que muitas vezes tem a mesma descrição para denominações diferentes ou são complementares. Para facilitar o desenvolvimento deste trabalho optou-se por algumas definições:

- Governo eletrônico = *e-gov*, *e-governo* ou *e-government*;
- Governança eletrônica = *e-governance* ou *e-governança*;
- Democracia eletrônica = *e-democracy* ou *e-democracia*; e
- Serviços públicos eletrônicos = *e-services* ou *e-serviços*.

## 2.2 GOVERNO ELETRÔNICO

Governo eletrônico, também chamado de *e-governo*, governo digital, *e-Government* ou *digital government*, pode ser considerado como o uso da tecnologia da informação nas atividades de governo. Seu objetivo é disponibilizar ações de governo e informações governamentais aos cidadãos, permitindo às agências de governo compartilhar informações para benefício da população, hospedar transações on-line e ampliar a democracia eletrônica (GOVERNMENT

TECHNOLOGY, 2005). Passou-se da definição inicial de *e-governo*, para a de *e-governança*, mais ampla. Outros preferem o termo “governo conectado”.

Kaczorowski (2004), comenta que os países encontram-se em diferentes estágios de desenvolvimento de *e-gov* e utiliza a denominação de Governo Conectado. O *e-gov* está passando por transformações, no intuito de estabelecer princípios ideais, para a direção considerada correta, propondo soluções para o futuro. O debate a respeito de *e-gov* não está finalizado, continua a discussão para incluir maior participação do cidadão. Apresenta-se um novo termo, os governos conectados, que possui uma proposição de estrutura (*framework*), apresentada na figura 3:

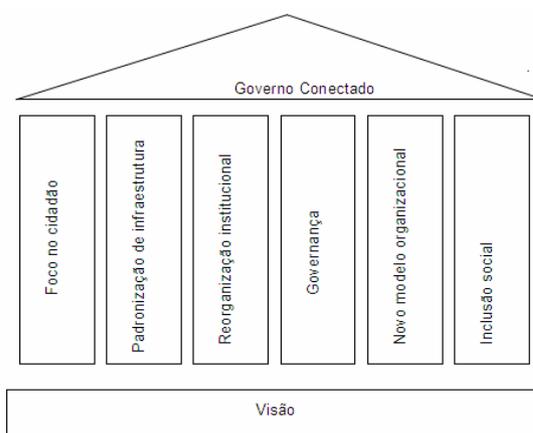


Figura 3 – *Framework* dos “Seis pilares da estratégia do Governo Conectado”.

Fonte: adaptação de “*Six pillars of connected government strategy*” (KACZOROWSKI, 2004).

Além da interpretação de governo conectado apresentada, existem outras derivações a serem discutidas neste trabalho. São os princípios de funcionamento do governo, utilizando as tecnologias disponíveis associadas às práticas de gestão contemporâneas. Mudanças recentes, ocorridas na gestão pública, decorrentes do redimensionamento das funções do Estado, possibilitam a descrição e análise comparativa dos desenhos e formas de funcionamento da macroestrutura. Enfim, uma apreciação crítica da macroestrutura organizacional e a identificação de tensões, restrições e questões. As propostas de reforma do estado da década de 90, mesmo aquelas ditas “à esquerda”, foram influenciadas pela agenda da *New Public Management* que tinha como princípios:

- subsidiariedade: considera que a gestão administrativa no âmbito mais descentralizado possível, em busca da eficácia. É

fazer o que puder ser feito localmente, ocorrendo neste caso uma redistribuição das questões de competências nos diversos níveis (federal, estadual e municipal). Pode ainda ocorrer a substituição do Primeiro setor pelo Segundo ou Terceiro Setor, onde não o seja necessário ou não possua vantagem comparativa;

- flexibilidade: é onde o Estado Rede se organiza em forças tarefas para um propósito específico de natureza estratégica, que depois se remodela em outro tipo de organização segundo as novas necessidades;
- coordenação: neste princípio são incluídas as formas de hierarquia e regras de subordinação democraticamente estabelecidas. A intenção é garantir permanentemente a articulação e cooperação de todos os elementos da Rede, em todos os níveis, não abrindo mão da descentralização e flexibilidade alcançadas;
- participação: é a promoção da participação democrática ativa dos cidadãos nos diversos níveis de governo, articulados com o Estado, através da informação e debate das questões que os afetam;
- transparência administrativa: regido pela instituição de mecanismos de controle eficazes para garantir o mínimo de corrupção e nepotismo, ancorados na sociedade e no uso das TICs;
- modernização tecnológica: é o uso das mais modernas TICs para a promoção de uma administração pública descentralizada, flexível e participativa. Para tanto há necessidade de investimento na capacitação de recursos humanos, na inclusão digital dos cidadãos no redesenho das instituições do Estado, com a perspectiva de funcionamento em rede aberta;
- profissionalização do administrador público: considera a capacitação profissional, remuneração e benefícios sociais talvez mais altos que os setores privados, que pretendem garantir a produtividade e resultados;

- retroalimentação que é a implantação de um sistema de aprendizagem e adaptação contínua (CASTELLS, 1998).

Jóia (ca. 2002) descreve uma taxonomia para “governo eletrônico” (*e-gov*). Este autor afirma que o sucesso de *e-gov* depende da reforma do próprio Estado. O *e-gov* deve aproximar-se das demandas da sociedade e permitir o estreitamento de relações entre governo e mundo empresarial. Sendo assim, *e-government* e *e-business*, juntos buscam uma sociedade mais justa, participativa e equânime. Enfim, uma sociedade cidadã, por mais paradoxal que essa expressão possa parecer.

No Brasil, o termo governo eletrônico (*e-gov*) começou a aparecer provavelmente em 1999, quando surgiu o primeiro projeto de governo eletrônico brasileiro federal. Estava associado a movimentos de reforma do Estado e à expansão da oferta de serviços públicos ao cidadão pela Internet (CUNHA e CRUZ, 2003; CUNHA, 2005a).

Um primeiro entendimento do conceito *e-gov* o caracteriza como ações do governo, voltadas basicamente a disponibilizar serviços e informações aos seus diversos públicos, com o uso dos recursos da TI, em especial a Internet. Em consonância com esta linha, algumas definições foram estabelecidas, como por exemplo, a de Zweers e Panqué (2001, apud JÓIA, ca. 2002; apud OLIVEIRA, 2004). Para os referidos autores o *e-gov* é a utilização do meio eletrônico, que objetiva fornecer ou tornar disponíveis as informações, serviços ou produtos. Isto ocorre a qualquer momento e local, de modo a agregar valor a todos os agentes envolvidos com a esfera pública.

No entendimento de Grönlund (2002, apud OLIVEIRA, 2004), por vezes são apresentadas visões acerca de Governo Eletrônico segundo perspectivas específicas, oriundas de vieses econômicos, democráticos, de serviços, entre outros. Cada qual tentando estabelecer um conceito de *e-gov* segundo a sua questão focal.

Perri (2001, apud JOIA, 2002) afirma que o termo governo eletrônico pode ser entendido por meio de três vertentes: o fornecimento de *e-governança*, *e-democracia* e o *e-serviços*:

1. *e-governança*: esta área de governo eletrônico inclui, entre outras atividades, todo o suporte digital para elaboração de

políticas públicas; tomada de decisões (*public choices* e *workgroup*) integrando os vários gestores públicos de diferentes escalões;

2. *e-democracia*: é o uso de votação eletrônica e consulta on-line aos cidadãos. Nesta tipologia o Brasil vem usando o *e-voting*, embora haja controvérsias acerca da segurança da votação;
3. *e-serviços*: onde estão a maior parte dos esforços, recursos e atenção política dedicados ao governo eletrônico. Envolve a utilização da TI para o fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento governo-empresas (G2B).

Esses três elementos constituem a “Tríade do modo sistêmico do governo eletrônico”, representado na figura a seguir:

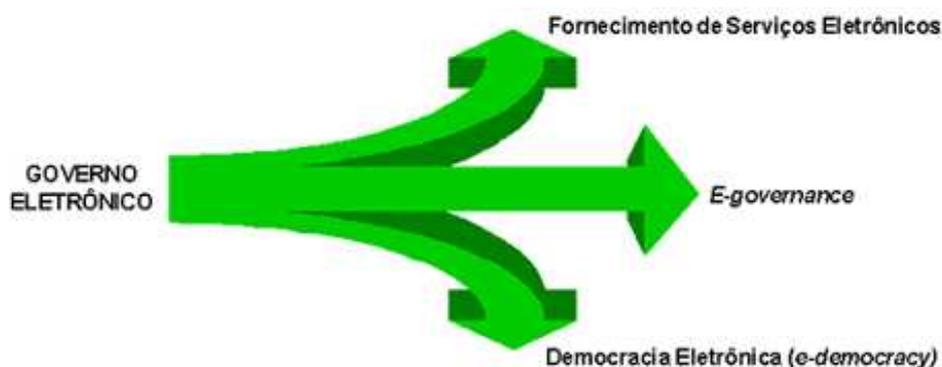


Figura 4 – Tríade do modo sistêmico do governo eletrônico.  
Fonte: Jóia (ca. 2002).

De acordo com a Tríade do modo sistêmico do governo eletrônico a *e-governança* era um viés. Com o amadurecimento dos conceitos e a taxonomia, o termo *e-governança* possuiu um maior grau de importância e abrangência.

*Cunha* (2005a) comenta que conceitos mais abrangentes de *e-gov* passaram a ser descrito e incluíram vários tópicos: a melhoria nos processos da administração pública, eficiência e efetividade, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, a prestação de serviços e a democracia eletrônica, aqui sendo principalmente citados transparência, participação e *accountability*, (AKUTSU e PINHO, 2002; RAMOS E RAMOS, 2003;

RUEDIGER, 2003; CHAHIN, CUNHA, KNIGHT E PINTO, 2004). Além disso, o combate à chamada exclusão digital é abordado como dimensão importante das ações de governo eletrônico no Brasil e nos países em desenvolvimento. A finalidade é universalizar o acesso aos serviços públicos a todas as classes da sociedade.

### **2.2.1 Histórico do Governo eletrônico (*e-gov*)**

As possibilidades da TI no governo não é novidade. Em 1976, Valéry Giscard D'Estaing, então presidente da França, percebeu a possibilidade existente no seu uso, e encomendou um relatório sobre os futuros impactos da informática/telemática no desenvolvimento das sociedades futuras (GINDRE, 1998; CUNHA, 2005a).

No ocidente, entre final de 1977 e começo de 1978 foi divulgado o relatório do Ministro das Finanças francês, intitulado "Rapport Nora/Minc", um clássico pioneiro sobre a aplicação de tecnologia na sociedade. Foi o primeiro relatório sobre o impacto da tecnologia na sociedade. No Japão já havia algo semelhante. Nesse relatório foi cunhado o termo "telemática", que reconheceu a interligação das telecomunicações e informática (GINDRE, 1998; CUNHA, 2005a).

As primeiras referências ao termo Governo Eletrônico, *e-gov* ou *e-governo* estabelecem uma estreita relação com os termos *e-business* e *e-commerce* (comércio eletrônico). Estes conceitos estão associados basicamente ao uso dos recursos da TI, em especial a Internet, nas relações comerciais envolvendo empresas, fornecedores e clientes, conforme referenciado por Drucker (2000, apud OLIVEIRA, 2004).

Grönlund (2002, apud OLIVEIRA, 2004), de forma ilustrativa, comenta que parte das experiências de *e-gov* gera matérias que são disponibilizadas na Internet, e muitas destas matérias estão disponíveis em determinados idiomas, porém grande parte do conteúdo certamente está na língua inglesa. Este fato tem comprovação após uma pesquisa feita em 30 de março de 2001 no *site* de busca Alta Vista, com o termo "*Electronic Government*", que

apresentou 44.979 documentos vinculados ao tema, reforçando o interesse pelo assunto e o conteúdo já disponível ao redor do mundo. Repetida esta pesquisa em 29 de janeiro de 2003, este número saltou para 116.938 documentos, o que demonstrou um aumento significativo no conteúdo disponível na Internet em torno deste assunto. Ainda como ilustração, na mesma data, uma segunda busca, foi acrescentada à pesquisa do termo em português "Governo Eletrônico", o qual apresentou 23.898 documentos disponíveis na Internet (OLIVEIRA, 2004), demonstrando que há um número considerável de publicações no Brasil. Esta mesma pesquisa, foi repetida em 07 de setembro de 2005, pela autora deste trabalho, no mesmo *site*. O *site* Alta Vista apresentou aproximadamente 889.000 vinculados ao tema "*Electronic Government*", corroborando com a idéia que este assunto realmente desperta interesse entre os autores e aproximadamente 358.000 para "Governo Eletrônico", confirmando a participação de autores brasileiros em publicações sobre o assunto. Os dados são visualizados na tabela 1:

Tabela 1 – Número de resultados obtidos no site de busca alta vista dos termos "electronic government" e "governo eletrônico".

<b>Site de busca Alta Vista</b>	<b>30/3/2001</b>	<b>29/1/2003</b>	<b>Incremento</b>	<b>7/9/2005</b>	<b>Incremento</b>
Termos	(Grönlund)	(Oliveira)	(%)	(Ikuta)	(%)
" <i>Electronic Government</i> "	44.979	116.938	260	889.000	760
"Governo Eletrônico"		23.898		358.000	1.498

Fontes: Grönlund (2002, apud OLIVEIRA, 2004); Oliveira, 2004; e a autora deste trabalho.

Quanto ao termo "*Electronic Government*" observa-se a partir desta tabela que houve um incremento de 2001 para 2003 de 260%, e de 2003 para 2005 de 760%. E relativo ao termo "Governo Eletrônico" houve um aumento de 1.498% de 2003 para 2005. Estes números levam a crer que aumenta a quantidade de informação, a qual será útil para implementar o *e-gov*.

No Brasil, desde a criação do *e-gov*, a partir da formação de comissões, ocorreu uma série de implementações por decretos, portarias, leis e assemelhados, e a formalização da Sociedade da Informação. A obra que marcou a Sociedade da Informação no país foi a publicação do Livro Verde (SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL, 2000). Esta obra foi uma iniciativa do Ministério da

Ciência e Tecnologia, e contém as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação. Constituiu na época, uma súmula consolidada de possíveis aplicações de Tecnologias da Informação (TI).

Para melhor observação destes eventos se elaborou uma linha do tempo com uma descrição breve (fatos, decretos, portarias, relatórios) sobre o surgimento e desenvolvimento do *e-gov* no Brasil, representada no quadro 1:

Ano	Mês	Dia	Evento	Detalhamento
1993	Abril	22	Lançamento do <i>Mosaic</i>	<i>Mosaic</i> é um navegador <i>web</i> criado por Marc Andreessen, que revolucionou o acesso à rede mundial de computadores (WIKIPEDIA, 2005).
2000	Abril	03	Decreto de 03.04.2000	Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação (BRASIL, 2000a).
2000	Maio	12	Portaria Casa Civil da Presidência da República nº 23, de 12.05.2000	Designa os representantes para compor o referido grupo de trabalho (BRASIL, 2000b).
2000	Julho		Relatório Preliminar – Consolidado Subgrupos GTTI	Contém um diagnóstico da situação da infraestrutura e serviços do governo federal, as aplicações existentes e desejadas e a situação da legislação de interação eletrônica (Brasil, 2000c).
2000	Setembro		Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde	Contempla um conjunto de ações para impulsionar A Sociedade Da Informação No Brasil em todos os seus aspectos: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humano, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico, desenvolvimento de novas aplicações (SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL, 2000).
2000	Setembro	20	Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal	Objetivo proposto é estabelecer um novo paradigma cultural de inclusão digital, focado no cidadão/cliente, com a redução de custos unitários, a melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos (BRASIL, 2000d).
2000	Outubro		Decreto de 18 de outubro de 2000	Cria, no âmbito do conselho de governo, o comitê executivo do governo eletrônico, e dá outras providências (BRASIL, 2000e).
2001	Março	08	Resolução nº 1, de 8 de março de 2001	Considera a necessidade de otimizar a aplicação dos recursos públicos para contratação de serviços de modelagem, desenvolvimento ou aquisição de sistemas ou partes de sistemas e a decisão do governo federal de buscar a implantação de sistemas que atendam a todo o poder executivo federal (BRASIL, 2001a).

Ano	Mês	Dia	Evento	Detalhamento
2001	Junho	28	Medida Provisória nº 2.200, de 28 de junho de 2001.	Institui a infra-estrutura de chaves pública brasileira - ICP-BRASIL, e dá outras providências (BRASIL, 2001 b).
2001	Julho	30	Resolução nº 2, de 30 de julho de 2001.	Considera a decisão do governo federal de integrar os sistemas de informação para aumentar sua eficiência, racionalizar e preservar os investimentos nos sistemas de informação, bem assim a deliberação do comitê de 03 de abril de 2001 (BRASIL, 2001 c).
2001	Dezembro	04	Decreto de 04 de dezembro de 2001	Cria, no âmbito do comitê executivo do governo eletrônico, o subcomitê da rede br@sil.gov, e dá outras providências (BRASIL, 2001d).
2001	Dezembro	20	Resolução nº 3, de 20 de dezembro de 2001	Autoriza a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT a realizar as contratações necessárias à implantação de seu projeto “solução integrada para serviços de certificação digital – AC-correios” (BRASIL, 2001e).
2002	Março	08	Resolução nº 4, de 08 de março de 2002.	Considera a necessidade da ação articulada dos diversos órgãos do poder executivo federal, com a finalidade de viabilizar e organizar a participação do governo federal no Evento FENASOFT 2002 (BRASIL, 2002a).
2002	Março	13	Portaria nº 2, de 13 de março de 2002	Estabelecer a negociação, planejamento e execução das ações necessárias a garantir a participação dos órgãos federais que apresentarão, no evento FENASOFT 2002 (BRASIL, 2002b).
2002	Março	15	Decreto de 15 de março de 2002	Acrescenta integrante ao comitê executivo do governo eletrônico (BRASIL, 2002c).
2002	Março	27	Resolução nº 5, de 27 de março de 2002.	Autorizada a Presidência da República E O Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO a realizar as contratações e tomar as medidas necessárias à implantação de seus projetos de certificação digital, conforme documentação apresentada a este Comitê em 22 de janeiro de 2002 e 21 de janeiro de 2002 (BRASIL, 2002d).
2002	Junho	21	Decreto de 21 de junho de 2002	Acresce inciso ao art. 2º do decreto de 18 de outubro de 2000, que cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (BRASIL, 2002e).

Ano	Mês	Dia	Evento	Detalhamento
2002	Julho	15	Resolução nº 5-A, de 15 de Julho de 2002	Somente mediante prévia autorização do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, Os Órgãos e as Entidades da Administração Pública Federal poderão prestar ou contratar serviços de certificação digital (BRASIL, 2002f).
2002	Julho	22	Resolução nº 6, de 22 de julho de 2002	Cria, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, o Subcomitê e Certificação Digital e dá outras providências (BRASIL, 2002g).
2002	Julho	29	Resolução nº 7 de 29 de julho de 2002	Estabelece regras e diretrizes para os Sítios na Internet da Administração Pública Federal (BRASIL, 2002h).
2002	Setembro	04	Resolução nº 8, de 04 de setembro de 2002	Cria, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, o Subcomitê de Integração de Sistemas Administrativos – SISA (BRASIL, 2002i).
2002	Outubro	04	Resolução nº 9, de 4 de outubro de 2002	Fica instituído, para uso dos Órgãos da Administração Pública Federal Direta, o Portal Governo, sistema de apoio à ação governamental destinado à melhoria da gestão interna (BRASIL, 2002j).
2002	Outubro	11	Resolução nº 10, de 11 de outubro de 2002.	Autoriza a Caixa Econômica Federal a realizar contratações e tomar as medidas necessárias à implantação do seu Projeto de Certificação Digital (BRASIL, 2002k)
2002	Outubro	14	Resolução nº 11, de 14 de outubro de 2002	Autoriza a contratação de serviços de certificação digital pelo DNPM, por intermédio da autoridade certificadora do Serviço Federal de Processamento De Dados – SERPRO, providos no âmbito da Infra-estrutura De Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL, na forma requerida (BRASIL, 2002l).
2002	Novembro	14	Resolução nº 12, de 14 de novembro de 2002	Institui o Portal de Serviços e Informações de Governo - <i>e-gov</i> (BRASIL, 2002m).
2002	Novembro	25	Resolução nº 13, de 25 de novembro de 2002	Institui O Sistema de Acompanhamento de Processos do Governo Federal – PROTOCOLO.NET (BRASIL, 2002n).
2002	Dezembro	02	Dois anos de governo eletrônico balanço de realizações e desafios futuros	O relatório apresenta as diretrizes, linhas de ação, arranjo institucional e projetos que integram o Programa Governo Eletrônico, com o balanço de metas e resultados alcançados. a avaliação (BRASIL, 2002o).
2002	Dezembro	06	Resolução nº 14, de 06 de dezembro de 2002	Fica Instituído o Inventário de Recursos de Tecnologia da Informação e de Comunicação – Inventic (BRASIL, 2002p).
2003	Outubro	29	Decreto de 29 de outubro de 2003.	Institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico e dá outras providências (BRASIL, 2003).
2004	Março	04	Portaria Interministerial nº 264, de 04 de março de 2004.	Designa os Coordenadores dos Comitês Técnicos no Âmbito do Comitê-Executivo do Governo Eletrônico (BRASIL, 2004a).

Quadro 1 – Linha do tempo do surgimento do governo eletrônico e seu desenvolvimento no Brasil  
Fonte: adaptação de Brasil (2005).

O Brasil estabeleceu a meta de integração total das redes da Administração Pública Federal, bem como dos sistemas de gestão, até o final de 2001. Ainda que a meta não tenha sido atingida, um exemplo de avanços na integração é a Casa Civil da Presidência da República que só recebe documentos eletrônicos dos ministérios, assinados digitalmente, desde janeiro de 2001 (SÁFADI e REINHARD, 2002). No entanto, os autores citados ainda observam as grandes barreiras ao investimento em tecnologia. São dificuldades de caráter cultural e barreiras estruturais. Neste sentido, as propostas do programa Sociedade da Informação ([www.socinfo.org.br](http://www.socinfo.org.br)), buscaram fomentar a utilização de TIC e contribuir inclusive com a capacitação econômica do país para competir no mercado global, para redução de tais barreiras.

No Paraná, as iniciativas de *e-serviços* se concretizaram em 1996, com uma parceria entre as instituições públicas Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR), Companhia de Energia Elétrica do Paraná (COPEL), Banco do Estado do Paraná (BANESTADO), Companhia de Saneamento do Paraná (SANEPAR), Departamento de Trânsito do Paraná (DETRAN) e Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC) para elaboração de uma proposta de solução informatizada, para a disponibilizar serviços públicos ao cidadão paranaense. O projeto original chamado Rede Cidadão (inaugurado em 22 de abril de 1998), antecipava a sua evolução para o envolvimento de todos os órgãos da administração pública do Paraná disponibilizando seus serviços na Internet (LANZA et al, 2003). No ano 2000, foram criados diversos pontos de acesso ao Portal do Governo em Curitiba e no interior do Estado, visando facilitar a sua utilização por pessoas que não dispunham de computador em casa ou no local de trabalho.

Em Curitiba, as principais iniciativas de serviços eletrônicas descritas no quadro a seguir:

Ano	Mês	Evento
1996		Implantação do sistema de consulta em Mainframe da Guia Amarela com consulta amarela informatizada no balcão do prédio central da PMC. Para sua utilização foi realizado treinamento em serviço dos funcionários para utilização do sistema.
1997	setembro	Colocado no ar a primeira versão do <i>site</i> da PMC, em de, apenas com informações. Nesta época havia consulta amarela informatizada no balcão do prédio central da PMC, com treinamento em serviço dos funcionários para utilização do sistema.

Ano	Mês	Evento
1998	abril	Colocada no <i>site</i> a consulta de horário de ônibus on-line, como primeiro serviço ofertado à população. Além das questões técnicas, a oferta deste serviço dever ser levado em consideração, o interesse do usuário cidadão, indo de encontro ao problema de pesquisa deste trabalho, pois permanece como um dos serviços mais buscados.
1999		Disponibilizados na Internet a consulta da guia amarela, num sistema de pagamento primitivo, pago no Banco do Brasil, com fornecimento de um envelope no caixa do banco, que continha senha e o número de créditos. Devido à instabilidade da rede houve liberação de cobrança da taxa após 6 meses, enfatizando que soluções para pagamento de taxas sempre dificultaram a oferta de <i>e-serviços</i> .
2000	fevereiro	Liberada a consulta comercial ainda em mainframe, numa solução caseira e precária.
2003	março	Implantação do GTM e integração dos bancos de dados, <i>Downsize (7/24/365)</i> , com a disponibilidade de um grande número de serviços públicos eletrônicos, principalmente da Secretaria Municipal de Finanças e Secretaria Municipal do Urbanismo.

Quadro 2 – Linha do tempo do desenvolvimento do governo em Curitiba.

Fonte: Curitiba (2003, 2004, 2005).

Em 2006 há cerca de 45 mil acessos diários na página da Internet, sendo que 75% dos acessos são externos à organização e 25% são internos, por conta do acesso aos serviços públicos eletrônicos por Internet.

A página encontra-se na oitava versão, com oferta de um grande número de serviços públicos eletrônicos, eleitos pela demanda dos serviços. Há também suporte para acesso aos sistemas mais complexo via telefone e *Chat* no 156, com comunicação em tempo real.

Para melhor consideração do ambiente interno, foi relatado um histórico de alterações em processos, infra-estrutura e sistema de informação para a prestação de serviços da SMU constante do quadro 6:

Ano	Evento
2004	Oferta de serviços públicos eletrônicos da SMU. Base Cadastral Digital apoiada em levantamento aerofotogramétrico do Município de Curitiba.
2005	Disponibilidade em meio digital (Internet), de 100% dos formulários e requerimentos de processos e recursos ao Conselho Municipal do Urbanismo (CMU) e à Comissão de Avaliação do Patrimônio Cultural (CAPC). Acesso de forma descentralizada, nos Núcleos Regionais e em meio digital (Internet), de 100% das consultas comerciais. Possibilidade de consulta, em meio digital, de 100% dos projetos de rua. Implantação das diretrizes de arruamento de 50% dos bairros de Curitiba, na Base Cadastral Digital do Município, disponibilizadas nos núcleos descentralizados.

Ano	Evento
2006	<p>Ampliação de loteamentos georreferenciados, por meio de parceria com a Copel, para a obtenção de pontos GPS nos loteamentos ou grandes áreas a serem oficializados.</p> <p>Atualização de 80% dos projetos de quadras, lotes e ruas na Base Cadastral Digital do Município.</p> <p>Monitoramento contínuo dos dados da Base Cadastral Digital do Município.</p> <p>Informatização e descentralização do Sistema de Cadastramento e Controle das Ações Fiscais (CAF), que permite também o envio postal desses documentos.</p> <p>Redução de 95% do número de atendimentos no balcão, relativos às solicitações de consultas comerciais, com incentivo por não cobrança de taxa fora do balcão.</p>

Quadro 3 – Linha do tempo com alterações em processos, infra-estrutura e sistema de informação para a prestação de serviços da SMU/PMC.

Fonte: Entrevistas semi-estruturadas; Curitiba (2003 e 2004).

## 2.2.2 Outras considerações do Governo eletrônico (e-gov)

Fernandes (2000) diz que o *e-governo* (*e-gov*) envolve três tipos de transações:

- governo para governo (G2G) quando se trata de uma relação intra ou inter-governos;
- governo para negócios (G2B) caracterizado por transações entre governos e fornecedores; e
- governo para cidadão (G2C) envolvendo relações entre governo e cidadãos.

Além das transações citadas, Lenk e Traunmüller (2001, apud JOIA, ca. 2002) afirmam que com a evolução dos conceitos, a associação de *e-gov* com *e-serviços*, e outros meios de comunicação, integrou mais elementos. Sendo assim, quatro perspectivas podem ser vislumbradas acerca do tema:

- perspectiva do cidadão, com a visão de ofertar serviços e informações ao cidadão, de forma ágil e eficiente;

- perspectiva dos processos, numa visão interna do funcionamento do Governo, que utiliza a TI na prestação de serviços ao cidadão;
- perspectiva da cooperação, na busca da integração dos vários órgãos governamentais, e com outras instâncias organizacionais privadas e não-governamentais. Esta cooperação busca agilidade nos processos e decisões que envolvem este conjunto de agentes;
- perspectiva da gestão do conhecimento, que possibilita ao governo, em suas várias atividades e esferas, gerar e manter o acervo dos seus conhecimentos, em repositórios adequados para melhoria nos seus processos e também ser fonte de informação e inovação.

Estas quatro perspectivas do governo eletrônico descritas estão ilustradas na figura 5, que demonstra o relacionamento dos elementos citados com o governo eletrônico (*e-gov*), de uma forma convergente.



Figura 5 – As quatro perspectivas do governo eletrônico.  
Fonte: Jóia (ca. 2002).

Independente da terminologia, o conceito de *e-gov* tem se estabilizado, como produto da utilização da TI na direção de três vertentes: a eficiência interna, em todos os seus processos, tanto operacionais como estratégicos; a prestação de serviços com qualidade, principalmente por meio da Internet e o apoio à elevação dos índices de participação, na busca de uma maior democracia (BACKUS, 2001).

Como descrito por Ruediger (2003), o *e-gov* não é um “produto” acabado. Se considerarmos sua natureza eminentemente política, bem como pública, deve necessariamente ser percebido como um processo em constante desenvolvimento.

Atualmente uma série de questões na implantação do modelo virtual de governança envolve dificuldades estruturais próprias da administração pública. Dificuldades estas que passam por condicionantes técnicos, e outras referentes às realizações de mudanças culturais, inclusive nos processos organizacionais, afetos ao uso efetivo das novas tecnologias pelo estamento de governo.

O governo eletrônico poderia ser construído para a promoção de mecanismos de governança. Nessa linha, uma efetiva capacidade de *accountability* e interlocução entre decisores e cidadãos para o provimento de informações, adiciona valor agregado na discussão da agenda pública (ETIZIONI, 1975; AKUTSU e PINHO, 2002; RUEDIGER, 2003; RAMOS e RAMOS, 2003; CHAHIN, CUNHA, KNIGHT E PINTO, 2004; OLIVEIRA, 2004, CUNHA, 2005b).

O *e-gov* como ferramenta de reestruturação de Estado parece ainda uma possibilidade distante. Embora promissora, de vetor promotor de reestruturação republicana do Estado e das suas relações com a sociedade civil, possui alguma limitação. Essa limitação está vinculada em parte com a dificuldade de acesso a *web*, seja por questão do custo de informações, o que requer uma ação fundamental para equacionamento dessa problemática (RUEDIGER, 2003).

Para a concretização do *e-gov*, quer seja direta ou indireta, possui dificuldades na prioridade e utilização dos recursos de TI com foco interno ao governo (prioridade para a administração pública) e não no cidadão (foco externo); automação de processos existentes ao invés de repensar os processos com as possibilidades viabilizadas pela TI; falta de integração das soluções tecnológicas e processos numa mesma esfera governamental; resistência às mudanças de cultura nas organizações governamentais; aspectos legais das transações eletrônicas e a exclusão digital. Estes são fatores importantes no que concerne à implantação e manutenção de infra-estrutura de telecomunicações, adequada para o desenvolvimento da Internet.

A Internet proporciona garantia a níveis básicos de serviço (independentemente da localização geográfica), bem como a interoperabilidade de tecnologias e redes. Os governos devem também se ocupar da preservação da segurança das operações virtuais, que envolve a criação de legislação específica voltada para os crimes praticados na Internet. Deve também priorizar o desenvolvimento de uma infra-estrutura de chaves públicas adequada, que garanta, ao mesmo tempo, facilidade e segurança para as certificações dos documentos relacionados às transações. A tributação e a regulação dos negócios eletrônicos também devem ser revistas (FERNANDES, 2004).

Os principais objetivos do *e-governo*, no contexto em análise, são:

- a) Os internos, que devem buscar uma eficácia dos processos operacionais do governo, com agilidade, transparência, eficiência e custos adequados;
- b) Os externos, que se relacionam à qualidade nas relações, de toda a natureza. Do governo com os que com ele precisam se relacionar, atendendo as expectativas de efetividade destes agentes (OLIVEIRA, 2004).

Um trabalho do governo americano, o *e-Government Strategy*, de fevereiro de 2002, relata algumas dificuldades com relação ao *e-gov*:

- Diz respeito à utilização dos recursos de TI para o atendimento das necessidades dos próprios órgãos governamentais e não às reais expectativas dos cidadãos, ou "tomadores" do serviço, sem a agregação de valor para os demandantes dos serviços, a partir do uso dos recursos tecnológicos pelo governo;
- Um segundo problema está associado à prática de automação dos processos existentes, que ocorre mediante a implementação de processos nos órgãos governamentais, para não impossibilitar ou retardar a aplicação de práticas típicas de *e-business*, possibilitadas pela tecnologia;
- Um terceiro problema se relaciona à falta de integração de soluções e processos, oportunizando o surgimento de ilhas tecnológicas nos diversos órgãos de uma mesma esfera

governamental. A falta de uniformidade na integração de soluções impossibilita a agilidade nos serviços prestados e causam redundância de procedimentos entre instâncias do próprio governo, ocasionado pelo descompasso e falta de integração;

- Um quarto problema apresentado se refere aos aspectos culturais de resistências às mudanças existentes nos órgãos públicos. Estas resistências dificultam a criação de novos serviços ou a alteração da forma como os serviços são prestados, freqüentemente com o foco das ações voltado aos procedimentos burocráticos e não nos resultados e reais necessidades existentes;
- Uma outra perspectiva dos problemas encontrados, a partir das necessidades diagnosticadas, relaciona-se aos aspectos legais, referentes à autenticidade das transações efetivadas na Internet ou em outros meios disponíveis, privacidade e assinatura digital;
- Merece também destaque neste trabalho, a Divisão Digital, por evidenciar as desigualdades de acesso às informações e serviços públicos eletrônicos.

Unidades governamentais enfrentaram dificuldades para implementar o *e-government* no Brasil, dado que é um país de dimensões continentais e possui significativa diferença cultural e de infra-estrutura entre as diversas regiões, além da significativa desigualdade existente na distribuição de renda. Por tudo isso, estender a possibilidade de acesso à Internet a toda a população, inclusive a de baixa renda, e transpor a barreira da baixa interoperabilidade, considerando os problemas de infra-estrutura de algumas regiões, exige grandes esforços e investimentos (SÁFADI e REINHARD, 2002).

Pietro (1999) define a tão comentada reforma do Estado, como a quebra de paradigmas para conceber o Estado de prestador de serviços a agente que fomenta a ação da iniciativa privada, de centralizador a participativo, de grande e 'pesado' para uma medida que dê espaço à atuação do particular, de rígido a flexível e eficiente.

O governo eletrônico não é visto como, simplesmente, a prestação eletrônica de serviços ao cidadão na Internet, mas que faz uso de tecnologia no setor público de forma mais ampla, de acordo com o que seria *e-governança* (CUNHA, 2005a). Knight et al (2006), corrobora mencionando que o *e-governo* é uma concepção que assimila os potenciais da TIC na transformação da administração pública, com melhor organização, prestação de serviços e conseqüente relacionamento com a sociedade. Insere uma perspectiva avançada de governança democrática, transparente e aberta à participação do cidadão.

Os conceitos aqui apresentados fazem parte da evolução do governo eletrônico. Embora alguns destes conceitos já não sejam utilizados, preferindo-se o termo “governança eletrônica”, pela importância e para o entendimento do assunto, serão discutidos nesta subseção.

### 2.3 GOVERNANÇA ELETRÔNICA

Dentre as várias definições de Governança Eletrônica existentes, foi escolhido para nortear este trabalho a da *United Nations* (2001, p.60):

“Governança é a interação entre o cidadão e o setor público e como a sociedade se organiza para a tomada de decisões coletivas e provê mecanismos transparentes para ver as decisões acontecerem”.

Definição esta corroborada pela *definição* proposta pela Unesco (2004, apud Cunha, 2005a) onde diz que Governança se refere ao exercício de autoridade política, econômica e administrativa nos assuntos de um país, incluindo a articulação dos cidadãos para defesa de seus interesses e o exercício de seus direitos e obrigações. Boa governança é caracterizada por participação, transparência e *accountability*. Ainda na conceituação da Unesco, os avanços nas TICs abriram oportunidades para transformar o relacionamento entre o governo e cidadãos, contribuindo para alcançar os objetivos da boa governança.

Diniz (1996), considera as demandas da etapa da implementação no âmbito dos estudos sobre governança, e a capacidade do estado mobilizar recursos técnicos, financeiros, institucionais e políticos para a execução de suas decisões. Destaca os recursos políticos, que representam a base de sustentação política das decisões, traduzida em apoios de diferentes tipos, elementos importantes para a legitimação da *e-governança*.

A “governança” do Estado é a capacidade administrativa de governar com efetividade e eficiência, voltando a ação dos serviços do Estado para o atendimento dos cidadãos. Estabelece limites às funções consideradas próprio do Estado e propõe a transferência de parte dos serviços prestados diretamente pelos órgãos da administração pública federal, para outras instituições, sejam elas da iniciativa privada, de propriedade pública não-estatal, ou de outras instâncias de governo, estaduais ou municipais (MENDES, 1999).

O "Livro Verde" (SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL, 2000) relatou a expectativa a respeito das tecnologias de comunicação e informação, em 2000, que era a de possibilitar uma administração pública mais transparente, eficaz e voltada para a prestação de informações e serviços à população. Mais especificamente, nomeava, além da emissão de documentos, prestação de informações ligadas aos serviços públicos, acompanhamento de ações de governo e condução de negócios públicos, acessos aos governantes e representantes eleitos. A adoção das TIs possibilitaria a "participação nas decisões e acompanhamento dos atos governamentais por parte de todos os cidadãos", o que ocorreria "em benefício da eficácia, responsividade, transparência e governança" (AKUTSU e PINHO, 2001; BRASIL, 2000e)

Os critérios utilizados pela *e-Government Conference: from Policy to Practice*, em novembro de 2001 na cidade de Bruxelas, avaliou *sites* que incluíam a prestação de serviços além de informação e onde o [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) recebeu o selo de “Boa Prática de Governança Eletrônica” pela Comunidade Européia. Foram classificados para avaliação dos *sites* 6 aspectos: interatividade, disponibilidade e facilidade de acesso, benefícios para os usuários e para a administração pública, o processo de reorganização do governo, critérios de adoção e conhecimento do serviço, e capacidade de transferência da solução para outras agências ou esferas de governo (SAFADI e REINHARD, 2002).

O Gartner Group em 2000 desenvolveu o *e-Governance Maturity Model*, o qual define quatro fases:

- fase da informação, no início dos anos 90,
- fase da interação, meados da década de 90,
- fase da transição, vivenciada em 2000, e
- fase da transformação, como perspectiva para os próximos anos (BUDGE, 2002).

A *e-governança* é compreendida desde o conhecimento e utilização eficiente das ferramentas de TI, até o uso extensivo do *e-mail*. Existem ainda problemas em promover uma transição de uma cultura institucional por vezes marcada pelo patrimonialismo e burocratismo, para uma outra, efetivamente democrática e eficiente, e que inclua padrões claros de *accountability*. Nesse sentido, observa-se na maioria dos casos, a ocorrência de iniciativas de promoção daqueles sistemas mais voltados para apresentação institucional de governo, do que outro com maior valor agregado (RUEDIGER, 2003; CUNHA, 2005b).

A organização com uma comunicação transparente mantém funcionários, membros da organização e público externo ciente de suas ações, explicando quais as estratégias adotadas e os motivos pelos quais foram escolhidas. Revendo suas estratégias de acordo com as necessidades da sociedade em que estão inseridos, de forma a promover o desenvolvimento e o crescimento do ambiente social de seus públicos interno e externo (AQUINO, 2004).

Ruediger (2003) afirma ainda que é evidente pensar em TIC para *e-governança* de uma forma geral. Porém é algo problemático, pois o acesso assimétrico pode se tornar um obstáculo sério para a expansão tanto de serviços governamentais quanto privados na *web*, afetando inclusive a própria economia.

Ruediger (2003) ressalta que em termos de nossas dificuldades históricas, mecanismos de governança e transparência, fundamentais para a reversão de um quadro problemático em termos sócio-econômicos, poderiam ser impulsionados fortemente pela revolução digital. E as regiões economicamente mais adiantadas têm governos regionais mais eficientes porque nelas há maior participação cívica.

Ruediger (2003) comenta ainda que o conceito de governança relativa ao governo eletrônico está restrito pelo custo de produção, acesso e qualidade da informação, fatores críticos dos processos de escolhas públicas.

Um bom programa de *e-governança* está associado a um bom desempenho do próprio governo, envolvendo todos os agentes que se relacionam, as esferas governamentais, as organizações privadas e de outra natureza que se relacionam com o governo e os cidadãos. Enfatiza-se que *e-governança* é mais que a disponibilizar *sites* de serviços governamentais na Internet é o uso da TI considerando aspectos políticos, sociais, econômicos e tecnológicos do governo (OLIVEIRA, 2004).

Quando falamos de *e-governança* tratamos também de inclusão digital. No Brasil, o desafio é incluir a esmagadora maioria, mais de 80% da população brasileira. Fala-se também da possibilidade de transparência, e até de ultrapassar barreiras de habilidades de leitura e escrita, pois a Internet é baseada na língua escrita (CUNHA, 2005a).

Na *e-governança* no Brasil, os esforços governamentais parecem ter se concentrado na área de prestação de serviços públicos. Percebe-se que governos das esferas municipal, estadual e federal vêm desenvolvendo esforços, desde o final dos anos 90, para utilizar a *World Wide Web* (www) como um canal de prestação de serviços públicos e de informação a cidadãos e organizações (CHAIN et al, 2004).

Concordando com Cunha (2005a) na Governança Eletrônica, as tecnologias de informação e comunicação abriram oportunidades para transformar o relacionamento entre o governo e cidadãos, contribuindo para alcançar boa governança. Considerada uma forma mais madura de governo que deriva a *e-administração*, a *e-democracia* e o *e-serviços*, explicitada na figura 6 a seguir:

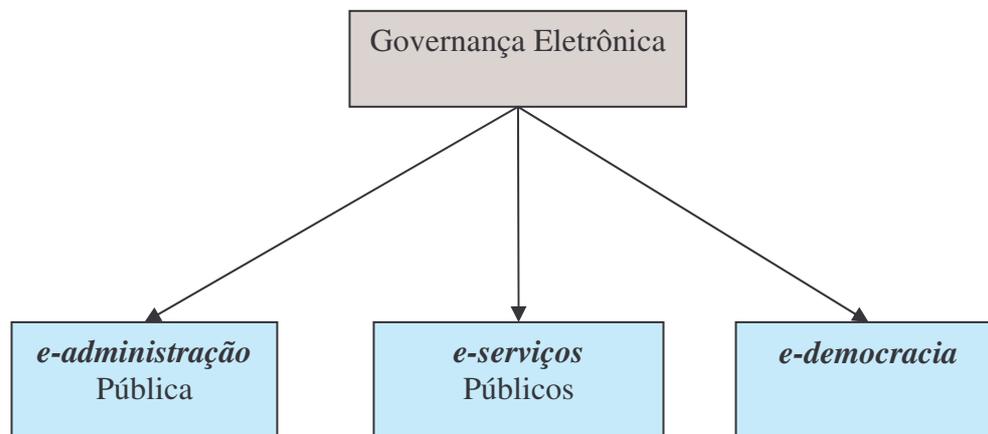


Figura 6 – Governança eletrônica  
Fonte: Cunha (2005a).

Outros autores que comentam sobre o *e-governo* e/ou *e-governança* são: Santos (2002), Simão (2004) e Chahin et al, (2004), Conselho do Pacífico para Políticas Internacionais (2002) e o mapa de *e-exclusão* no Brasil coordenado por Néri (2003).

Técnicos do Centro de Tecnologia em Governo (CENTER FOR TECHNOLOGY IN GOVERNMENT, 2003) comentam que uma das necessidades percebidas pelos governos é a criação de novos modelos de parcerias. Ocorre também outra forma de cooperação entre diferentes organizações, pela diversidade de envolvidos na prestação de serviços públicos, cada dia mais baseado no uso das Tecnologias de Informação (TI) para a *e-governança*.

Cunha (2005a) explica que para a *e-governança*, é preciso pensar na forma de dar acesso ao canal de entrega e recebimento de demanda do cidadão. Há alguns serviços que poderão ser prestados nos locais de atendimento integrados pelo telefone (*call center*), pela Internet e pelo telefone celular via Internet. Enfatiza-se, então, o conceito de que a tecnologia digital apresenta uma eficácia máxima quando unida a alguma meta estratégica específica.

### 2.3.1 e-Administração Pública ou Administração Pública Eletrônica

A *e-administração*, de uma forma mais simples, pode ser o nome atribuído ao uso das tecnologias da informação na modernização da administração pública (SÁFADI e REINHARD, 2002).

Cunha (2005a) comenta que na divulgação de informações por meios eletrônicos a respeito da *e-administração* evidenciam-se a transparência na administração pública. O exemplo mais concreto é a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), que exige publicação de demonstrativos na Internet. A publicação na Internet também permite às pessoas detectarem distorções nas informações, com encaminhamentos para correção das mesmas. Estas informações podem ser acessadas, por exemplo, por empresas estrangeiras querendo investir nos estados ou municípios, associações da sociedade civil organizada, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) entre outros.

Cunha (2005a) ressalta ainda que quando se fala de *e-administração* refere-se também a suporte digital a elaboração e implementação de políticas públicas. Logo, a tecnologia da informação serve para auxiliar a implementação da política pública, tomar a decisão, mas também para monitorar a implementação, enfim, o controle dessa política.

A tomada de decisão pública, comunicação e trabalho em grupo engloba todos os participantes do processo. Principalmente se consideradas as várias unidades que compõem determinada secretaria ou órgão (CUNHA, 2005a).

De uma forma mais sintética, de acordo com Cunha (2005a), a *e-administração* engloba os seguintes itens:

- Suporte digital à elaboração e implementação de Políticas Públicas;
- Suporte à tomada de decisão;
- Comunicação e *Workgroup*;
- Eficiência interna de processos (compras, viagens, acompanhamento de processos, recursos humanos, controle de

receitas, controle de despesas, acompanhamento e planejamento governamental); Integração de políticas entre as várias esferas.

Outro item relacionado com a *e-governança* é a *e-democracia* que será discutida na próxima subseção.

### **2.3.2 e-democracia ou Democracia Eletrônica**

Para a discussão de democracia, o conceito de Governança trata-se da idéia de que as decisões importantes para a vida coletiva de uma localidade não são apenas do governo, mas de um conjunto de atores sociais (DANIEL, 1996).

Com a evolução de um sistema de governo local para um sistema de governança local, este envolve um conjunto complexo de organizações de origem pública, privada e não-governamental. Nesse contexto, o tema da autonomia política local passa a adquirir maior relevância na medida em que passa a se distinguir ainda mais claramente do conceito de governo local. A autonomia política local deve ser tratada como um tema interdependente e que possa ser estudado com outros conceitos e teorias associadas, tais como a democracia, o federalismo, as relações intergovernamentais e a descentralização (BLUMM e SOUZA, 1998).

A reconstrução do estado, de acordo com o ex-Ministro Bresser Pereira significa diminuir o tamanho do Estado, desregular a economia, aumentando a governança e a governabilidade. O aumento da governabilidade corresponde à capacidade política do governo de intermediar interesses, realizada pela melhoria da democracia representativa e pela introdução do controle social. Todos estes objetivos, com exceção do aumento da governabilidade, estão baseados nos pressupostos teóricos da Escolha Pública (ANDREWS e KOUZMIN, 1998).

Segundo Garcia et al (2003) o Governo Eletrônico torna-se uma realidade presente no cotidiano dos cidadãos, e apresenta-se como a forma de governo da Sociedade da Informação. Evidenciando-se como uma das mais importantes instituições surgidas no novo milênio, traz consigo uma nova forma de pensar a participação popular na gestão da coisa pública, como um regime

democrático, emergente, genuíno e divergente de todas as previsões anteriormente feitas sobre o futuro da democracia.

Uma preocupação deve estar presente: como o Governo Eletrônico pode ser desenhado no sentido de permitir um maior exercício da cidadania, com utilização da tecnologia nos canais de *e-democracia*. Isto permite a construção de um novo espaço de participação do cidadão, num novo modelo de sociedade fortemente baseado na importância da informação e sustentado pela tecnologia (OLIVEIRA, 2004).

O referido autor descreve os principais objetivos da *e-democracia* apresentados como:

- Prover acesso dos cidadãos às informações e conhecimento, existente no governo, a respeito de serviços, políticas e recursos disponíveis;
- Tornar possível uma transição de um modelo mais passivo, de busca de informações, para um modelo mais ativo de participação envolvendo diferentes formas de representação e participação ativa;

O conceito de democracia eletrônica vai além de consultas à população e de votação eletrônica. É a categoria mais ambiciosa entre as áreas de governo eletrônico (AKUTSU e PINHO, 2002), e é caracterizada pela utilização dos objetos eletrônicos da sociedade da informação no processo democrático. Abrange os mecanismos de *accountability*, traduzido por Castor (2000) como imputabilidade.

Há três papéis num sistema político – o cidadão, o político e o administrador público. *E-democracia* deve compreender a transmissão de informação e opinião política entre e dentro de todos os grupos envolvidos politicamente, ou seja, cidadãos, políticos e administradores públicos. Portanto, *e-democracia* é o uso das tecnologias de informação e comunicação para a melhoria do processo democrático (CUNHA e CRUZ, 2003; CRUZ, 1999).

Quando se fala em democracia e uso dos meios eletrônicos para esse fim, fala-se da comunicação do Estado com o cidadão e também do cidadão com o Estado. Falamos da comunicação entre todos os participantes do processo político, seja dos poderes Legislativo, Executivo ou Judiciário, cidadãos, empresas,

Organizações Não Governamentais (ONGs), administradores públicos, enfim, todos os integrantes do processo político. Ponderamos sobre transparência, imputabilidade de responsabilidade a quem é responsável, seja responsabilidade financeira, criminal, má gestão de recursos públicos, má implementação de política pública e assim por diante (CUNHA, 2005a).

Uma das aplicações mais conhecidas de democracia eletrônica é a da cidade de Bolonha, na Itália. Estão disponíveis, na representação virtual da cidade de Bolonha, os espaços para participação (MARQUES, 2004). Há o tratamento informatizado das mensagens enviadas ao governo local (*e-mail*) para conseguir categorizar, separar e direcioná-las ao local, na administração pública, que irá atender a demanda por serviço ou informações.

Há ressalvas associadas ao uso da TI no processo democrático (CRUZ, 1999):

- quantidade de consultas à sociedade;
- qualidade das consultas;
- debate necessário para a discussão de temas a serem votados;
- formulação de questões; e
- tratamento das atuais dificuldades do sistema democrático ocidental, como, por exemplo, a falta de participação e o absenteísmo do cidadão no processo democrático (CUNHA e CRUZ, 2003).

Outro ponto, explorado por Schmidtke (1998, apud CUNHA e CRUZ, 2003), é que não se deve imaginar que a tecnologia é, por si mesma, um mecanismo de democratização da vida pública. Este autor acredita que a TI irá intensificar o processo rumo a um campo diversificado e fragmentado de arenas comunicativas coexistentes ao invés de reinventar o que poderia ser considerado como a esfera pública universal. Não é uma única polis constituídas por cidadãos hábeis no manusear a tecnologia, mas diferentes comunidades com suas regras, propósitos e orientações particulares, ou seja, uma diversidade de espaços públicos. Neste contexto, a tecnologia permite mais comunicação e interação horizontal, mas não há um mecanismo automático levando à democratização da vida pública. A

potencialização da democracia é apenas um dos cenários possíveis. E, ao estudar o caso da cidade de Berlim, o autor não viu iniciativas de políticas públicas que pudessem facilitar o envolvimento democrático dos cidadãos via novas tecnologias.

Garson (1997) diz que a *e-democracia* requer mais do que viabilidade técnica para adoção, requer fatores como a habilidade para manusear os interesses políticos nos sistemas atuais, a criação de uma educação cívica que torne os cidadãos aptos e motivados a usar as ferramentas da *e-democracia*, e a institucionalização de processos que contrabalancem e compensem os perigos inerentes à tomada de decisão feita por referenda em massa. A TI é um instrumento pelo qual as ações políticas podem ser tomadas. A melhoria nas ferramentas de comunicação tem uma tendência de acelerar a atividade política, mas não de determinar a sua direção ou resultado. Se há uma direção, o autor diz que esta deve ser tomada no contexto da mídia como parte de um grande sistema de controle social na sociedade da informação, no qual as telecomunicações, tais como outras mídias, são mecanismos de controle. Nos Estados Unidos, os sistemas de acesso on-line continuam pendendo a favor das largas organizações e indivíduos que podem arcar com o equipamento e gastos envolvidos, numa desigualdade reforçada pelo sistema educacional americano. Para Garson (1997), os experimentos conhecidos de democracia direta eletrônica e de cidadania eletrônica apontam o uso de tecnologia para reforçar os processos políticos existentes, e não no sentido de mudança ou revolução desses mesmos processos (CUNHA e CRUZ, 2003).

Se há autores que exploram questionamentos à utilização da TI, a controvérsia é alimentada pelos que acreditam no seu potencial de melhoria da prática democrática, sem que isso represente uma nova forma de democracia (CUNHA e CRUZ, 2003).

Para Cruz (1999), a evolução tecnológica possibilita, ainda que não determine, avanços na comunicação entre cidadão e governo. A possibilidade de criação de redes interligando computadores a bancos de dados corporativos do Estado, o aumento da capacidade de transmissão de dados, a possibilidade de digitalização e compressão de dados, a Internet e o avanço na tecnologia de construção de aplicativos, somada a uma nova percepção de criação de sistemas de informação (voltada para a interação com o cidadão) pode permitir a expansão do limite de utilização da TI para além de consulta, plebiscito e referendun. Seria

possível utilizá-la nas propostas de democratização e revigoração das esferas públicas. Para este autor, ao longo da história ocidental, à medida que a especificidade social e tecnológica de cada sociedade foi modificando as formas de expressão e representação, foram surgindo novas instâncias onde o cidadão podia formatar sua identidade política e expressar suas idéias e opiniões - os espaços públicos. O desenvolvimento democrático tem sido associado ao desenvolvimento de espaços públicos. A TI pode contribuir para a viabilização de espaços públicos, sendo que a Internet pode ser ela mesma um espaço público, e/ou um ambiente de coexistência de inúmeros espaços públicos (CUNHA e CRUZ, 2003).

Num trabalho sobre portais de serviços públicos ao cidadão no Brasil, Cunha e Reinhard (2001) mostram que a *web* pode facilitar a prática democrática, mas esse não é o motor que impulsiona os governos na implementação dos *sites*. Também não é a motivação que leva o cidadão ao portal. O uso da *web* sugere que, embora já haja suporte tecnológico para a abertura de canais mais estreitos entre o cidadão, organizações da sociedade e governo, esta “oportunidade” ou não está sendo viabilizada pelos governos e/ou não está sendo percebida e exercida pela sociedade. Esta conclusão tem similaridade com a de Cruz (1999), num estudo de caso no Brasil, e com a de Bimber (1999), nos Estados Unidos, que mostra o uso político da Internet como uma pequena fração do uso daqueles que têm acesso à rede (CUNHA e CRUZ, 2003).

No Brasil é muito recente a experimentação dos meios eletrônicos no exercício da prática democrática. No poder legislativo, o uso da Internet no relacionamento entre cidadãos e seus representantes, está apenas iniciando. No contexto deste trabalho, que estudou o uso dos meios eletrônicos pelos parlamentares da Câmara Municipal de Curitiba, <http://www.cmc.pr.gov.br>, não são todos os vereadores que utilizam ferramentas como correio eletrônico (apesar de todos possuíram endereço eletrônico provido pela Câmara) e, ainda em menor número, os que mantêm *sites* na Internet. No entanto, há experiências bem sucedidas e de alavacagem de projetos políticos pela utilização desses meios. A lei de Responsabilidade Fiscal, ou ainda a nova legislação que tramita no Congresso em relação à certificação digital de documentos e a transações eletrônicas, também são elementos que exigem dos parlamentares um posicionamento em relação à sociedade da informação (CUNHA e CRUZ, 2003).

### 2.3.3 e-serviços ou Serviços públicos eletrônicos

Backus (2001) apresentou alguns impactos, pelos quais estão passando ou passarão os órgãos públicos, na adoção de um modelo de governo com o uso mais intenso da TI:

- necessidade de disponibilizar serviços em regime integral de tempo, ou seja, 24/7(24 horas por dia, sete dias na semana). Isto envolve recursos tecnológicos e reorganização funcional e estrutural dos órgãos governamentais;
- necessidade de manutenção de conteúdo adequado. As informações são dinâmicas e precisam estar constantemente atualizadas. A gestão destas informações e dos conteúdos disponibilizados passa a ser um desafio proporcional ao acervo publicado;
- recursos humanos, pessoas precisam estar capacitadas, tanto em aspectos que envolvem TI, como em novos processos e até mesmo conceitos de relacionamento com o público e com os demais agentes envolvidos. Muitas vezes é uma mudança significativa no âmbito do serviço público;
- segurança, em especial em virtude da elevada gama de serviços e informações disponíveis na Internet. A Internet ainda é uma tecnologia muito associada a ataques e fraudes. Aspectos de segurança se tomam fundamentais;
- privacidade, em especial se for considerado que a integração de informações e processos podem trazer às bases de dados dos governos valiosas informações sobre pessoas, organizações e suas operações. Há a necessidade de claras definições de mecanismos de privacidade, visando proteger os envolvidos; e
- Departamento de Tecnologia da Informação. Com a implementação de programas de governança eletrônica, a TI está se tornando uma questão de muita importância para o

governo. Este precisa ter uma estrutura capaz de planejar, desenvolver e manter os artefatos tecnológicos associados a programas desta natureza.

O objetivo do *e-serviços* é simplificar o cumprimento de obrigações que o Estado exige dos empresários. A implementação desses serviços pelos governos é feita em quatro etapas como Presença, Interação, Transação e Transformação. O modo de começar a implementar cada etapa, no entanto, varia um pouco de país para país e, mesmo, de cidade para cidade num mesmo país, mas todos os governos seguem um mesmo processo para implementar os serviços de *e-administração*.

A utilização das TICs na administração pública não é um fato novo. Porém, com a disseminação da Internet, surgiu espaço para um novo modelo de comunicação entre o governo e a sociedade. Os relacionamentos entre esses atores em aplicações governamentais podem ser:

- Government to Government (G2G) - são ações entre o próprio governo, seja no mesmo nível ou outros níveis. As transações desse tipo podem ser, por exemplo, a descentralização de verbas orçamentárias do governo federal para os Estados;
- Government to Business (G2B ou B2G) - o relacionamento é entre o governo e as diversas entidades externas, como as empresas fornecedoras de bens e serviços. As operações mais comuns de compras governamentais;
- Government to Citizen (G2C ou C2G) - corresponde a ações do governo na prestação de serviços públicos e na disponibilização de informações de interesse do cidadão. Um exemplo prático seria a disponibilização, por parte do governo, de serviços de pagamento de impostos em um portal de e-gov; e
- Government to Employees (G2E) - esta modalidade tem como objetivo facilitar o relacionamento entre o governo e seus funcionários. Um exemplo é a disponibilização de benefícios para os funcionários como a consulta ao contracheque on-line (Oliveira, 2004).

Visando a legitimação do *e-serviços*, devem:

- ser melhorados e tornados mais eficientes e disponíveis os serviços públicos;
- ser disponibilizadas mais informações aos cidadãos e demais agentes que interagem com governo, tanto sobre serviços como sobre políticas públicas; e
- ser criados mecanismos que possibilitem uma mudança nas relações do governo com os cidadãos com o governo, demais instituições, bem como entre as esferas do governo, criando condições para um maior exercício dos direitos democráticos dos indivíduos e instituições (OLIVEIRA, 2004).

O Poder público em seus níveis pode ter a prestação de serviços apoiado por tecnologia, para atendimento ao cidadão seja pessoalmente, por um *call center* ou pela Internet (CUNHA, 2005a).

O governo do Reino Unido foi um dos precursores, ao criar, em 1994, um sítio com a proposta de disseminar as informações do governo. Em 1998, foi realizado um estudo no qual se definiu a necessidade de criar um programa integrado (*UK online*) que não só universalizasse o acesso aos serviços e informações do governo, mas também qualificasse os cidadãos. Assim, o governo britânico criou três programas de ação:

- de comunicação;
- de conscientização; e
- de recursos para pequenas empresas.

O programa de *e-gov* do Canadá foi iniciado em 1998, o país possuía boas condições socioeconômicas e infra-estrutura de *Internet*, sendo assim, o programa já nasceu com grande chance de sucesso. Naquela época, 98% da população canadense possuía linha telefônica. A taxa de penetração da Internet em 2003 estava em torno de 52%, mais de 48% da população dispunha de linha telefônica de alta velocidade, e a taxa de serviços on-line do governo, nos níveis federal, estadual e municipal, no mesmo ano, estava acima dos 50%, consolidados no portal *Connecting Canadians*.

No Canadá, tudo é feito por eventos: na prestação de serviços (sejam eles locais, estaduais ou nacionais). Os serviços são agrupados e catalogados pelo evento da vida do cidadão, não é o cidadão que deve percorrer um Órgão público atrás do outro para buscar cada um dos serviços (CUNHA, 2005a).

O governo dos EUA, em 1999, por intermédio do documento *Paperwork Elimination Act*, assumiu o compromisso de disponibilizar na Internet todos os serviços do governo até o final de 2003. A estratégia adotada foi autorizar cada órgão governamental a implementar suas iniciativas que depois convergiriam para o portal *Firstgov*, que pretendia ser o único ponto de acesso aos serviços e informações do governo dos EUA (OLIVEIRA, 2004).

No *site* do Chile, há uma aplicação, o catálogo de serviços do Estado, no qual para todos os serviços (prestados via Internet ou não) são informados a quem se destina, quanto custa, onde pode ser obtido, que documentos são necessários. Isso é transparência total sobre a prestação de serviços (CUNHA, 2005a).

Coutinho (2000) apresenta em seu estudo uma análise das diversas facetas do Estado, na prestação de serviço e na relação com o público, suas motivações e suas características, sem deixar de considerar que administração pública no Brasil deve ser entendida a partir de suas heranças paternalistas. Esse legado político-cultural é baseado na histórica falta de uma divisão clara do poder público e da atividade privada e na concepção de que o Estado tem como função atender os interesses pessoais e servir lealmente aos chefes políticos, em detrimento das relações com os cidadãos (OLIVEIRA, 2004).

Budge (2002), em seus estudos comentou uma classificação de 5 estágios de desenvolvimento do *e-gov* adotado pela UND/Pepa (*Division for Public Economics and Public Administration*), uma divisão da ONU, e a Sociedade Americana para Administração Pública (ASPA), apresentou um *benchmarking* sobre a situação do *e-gov* de seus 190 países-membros. O estudo mostra que, em 2001, 169 países estavam presentes na *web*. Desses, 34 possuíam portais e 17 dispunham de algum tipo de transação on-line.

Hiller e Bélanger (2001) descreveram cinco estágios de *e-gov*, que neste trabalho denominado *e-serviços* públicos, do menos para o mais evoluído:

- informatizado: neste estágio, normalmente o governo apenas marca sua presença na Internet por meio de um sítio, onde, de forma estática, apenas apresenta informações de seus órgãos, equivalente ao que Jardim (1999) denominou folder institucional;
- no estágio denominado "comunicação de duas vias", já existe um canal de comunicação entre o governo e seus usuários, que normalmente utilizam o endereço eletrônico como ferramenta. Segundo os autores, a maioria dos países em desenvolvimento encontra-se nesse estágio;
- estágio transacional, em que é possível aos usuários efetuar transações on-line com órgãos do governo, na Internet ou em pontos de auto-atendimento;
- estágio denominado "integração". Nele, todos os serviços deverão ser transacionais e deverão estar integrados, eliminando, assim, toda a cadeia hierárquica presente na prestação de serviços públicos tradicional; e
- último estágio, o da participação. Para atingi-lo, é necessário, além de oferecer serviços e informações on-line, que os países implementem procedimentos de participação política para seus cidadãos, criando, por exemplo, sistemas de votação on-line com *segurança* e privacidade. Nenhum país obteve essa classificação no estudo de Hiller e Bélanger (2001).

Para Santos (2002), as políticas de universalização de acesso deveriam preceder as políticas de conversão de serviços convencionais em eletrônicos.

Knight et al (2006), comentam que é possível melhorar a prestação de serviços públicos eletrônicos aos cidadãos se gestão dos governos, pela interligação de redes intragovernamentais, nos diversos níveis.

### 2.3.3.1 Os serviços eletrônicos e a telefonia celular

O celular pode ser tornar o canal eletrônico de maior uso, e o governo tem que se preparar para isso. Em dezembro de 1994, eram 65 milhões de celulares, com previsão para dezembro de 2006 de mais de 100 milhões. O *Short Message Services* (SMS) é um serviço mais barato que a transmissão de voz, e os aparelhos de ano para ano são mais utilizados.

Além dos computadores *desktops*, *palmtops* e *notebooks*, existe ainda a telefonia móvel.

A Organização Internacional do Trabalho (ILO) defende que as redes de comunicação móvel podem ser elementos contribuintes para a diminuição (ou erradicação) da divisão digital entre nações e pessoas (Cunha, 2005b)

Para Dholakia e Kshetri (2002), a tecnologia móvel está tendo grande impacto em muitos países ditos em desenvolvimento:

- Os telefones móveis habilitaram empreendedores de pequenos negócios a comunicar-se com seus clientes mais efetivamente. Em Johannesburg, África do Sul, podiam ser vistos, já em 1999, anúncios de serviços domésticos com número de celular para contato que iam de limpeza doméstica a serviços de jardinagem e pintura de casas. Na África do Sul, que é um dos países com a maior taxa de crescimento em número de aparelhos celulares, uma das primeiras empresas a se estabelecer, Vodacom, projetava cerca de 250.000 usuários para os primeiros dez anos de operação. Em seis anos, tinha 3,6 milhões de clientes, 90% dos quais usando o sistema pré-pago. O número de usuários na África do Sul em 2001, donos de aparelhos, era de 6 milhões (CUNHA, 2005a);
- A telefonia celular está sendo utilizada para diminuir ou reduzir o papel de intermediários na cadeia de valor. Na Costa do Marfim, grupos de pequenos produtores em áreas rurais compartilham

telefones celulares para acompanharem a flutuação nos preços de café e cacau (LOPEZ, 2000); e

- Os telefones celulares contribuíram para mais eficiência e produtividade em pequenos empreendimentos (THE WORLD BANK, 2000 apud DHOLAKIA e KSHETRI, 2002); reduziram o custo de negócio, provendo segurança, como por exemplo, em fazendas, em Lubumbashi, na África (LOPEZ, 2000); têm sido utilizados para participação cívica. Durante eleições no Senegal, repórteres de rádio FM usaram telefones celulares para melhorarem sua cobertura; estão sendo usados para *e-comércio*, pois melhoraram a conveniência de se comprar a partir de casa. Em algumas cidades da China, telefones celulares são mais utilizados que computadores conectados a Internet para compra e venda de ações. Finalmente, telefones celulares estão sendo usados, e tem um grande potencial inexplorado, para benefícios sociais, comunicação, acesso à educação, saúde e segurança.

No Brasil, em agosto de 2006 havia 94,9 milhões de aparelhos celulares em operação, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

Entre os meios *eletrônicos*, podemos destacar os Portais, que serão tratados a seguir.

### 2.3.3.2 Os serviços públicos eletrônicos e o uso dos portais

A Internet tem demonstrado que é a mídia mais interativa e potencialmente democrática disponível na atualidade. Os governos devem implementar sua presença na Rede de maneira sólida e eficiente com o desenvolvimento de novas tecnologias que possibilitam a prática de diversas teorias

da administração. Surgiram formas mais racionais de aproveitar esses benefícios, como, por exemplo:

- inteligibilidade – o Portal deve possuir boa adequação de estilos, de tamanho de fontes e cores;
- apreensibilidade - recursos facilitadores como o mapa do portal e a ferramenta de busca estão presentes e são facilmente identificados. Uma "seção de ajuda" e uma de "perguntas mais freqüentes" (FAQs) poderiam auxiliar muito a navegação dos usuários; e
- operacionalidade - o leiaute utilizado é facilmente adaptado, sendo possível visualização em várias configurações de tamanho da janela (ISO, 2001).

Com a Internet e a disponibilização de serviços públicos eletrônicos, passou-se a agrupar, *organizar* e consolidar seu acesso a partir dos chamados portais de serviços públicos, sítios específicos para a finalidade que, de preferência, remetem a cada serviço diretamente ou a outros sítios em que esses são oferecidos.

De acordo com o Manual de Implementação de Serviços Públicos Eletrônicos (SÃO PAULO, 2005), os portais, embora tenham se popularizado pela Internet, não se limitam a esse meio eletrônico. Podemos falar de portais de voz (telefone fixo e celular), portais com imagem pelo celular, em televisão digital entre outros. Há uma tendência mundial à interoperabilidade de todos esses meios, na perspectiva de integração de todos e da plena acessibilidade, em qualquer parte ou por qualquer meio.

Podem-se entender os portais de serviços à semelhança dos antigos setores de atendimento de cada órgão público e das atuais centrais de atendimento presencial, do tipo Poupatempo em São Paulo. Concentram a estrutura de atendimento eletrônico para um conjunto de serviços públicos e, com essa centralização, permitem a gestão especializada do atendimento ao usuário.

Costumam-se oferecer outras facilidades, como ferramentas de busca, de colaboração e comunicação, sendo típicos o “fale conosco”, “perguntas mais freqüentes” e notícias relacionadas ao assunto.

Um bom portal eletrônico de serviços públicos organiza o acesso a ele na perspectiva do usuário, independentemente da estrutura organizacional do Estado. Isso significa que o portal não exija que, para localizar um serviço, o usuário tenha que saber o órgão que o oferece. Assim, a estruturação das informações de acesso e a forma de sua disponibilização têm sofrido constantes revisões, abandonando o acesso por meio dos antigos sítios e portais institucionais.

Cada vez mais, a estrutura de apresentação das informações procura se aproximar da forma como as necessidades relativas aos serviços públicos se apresentam para o cidadão. Assim, há a tendência a organizá-los em função de situações de vida ou eventos de vida, como por exemplo: casar, ter filhos, procurar emprego, aposentados, documentação dentre muitos. Em cada um desses itens, são agrupados os acessos a serviços diretamente relacionados aos eventos e situações, bem como aqueles mais gerais, também de utilidade; esses mais gerais, geralmente se repetindo em vários dos agrupamentos.

Usualmente também se estruturam portais de serviços públicos segundo o que se denominou linha da vida ou ciclo de vida. Trata-se da ordenação e apresentação das situações e eventos de vida segundo uma ordem cronológica necessária ou de ocorrência mais provável, para facilitar a busca.

Os portais organizados segundo a linha de vida procuram retratar o desenrolar de eventos de vida para um usuário genérico qualquer. Porém, há também a tendência de oferecer portais segundo segmentos mais específicos, por gênero, grupos de interesse, local de moradia, e outros. Esses portais proporcionam a gestão do relacionamento do estado com esses segmentos, embora ainda não de forma individualizada. O portal personalizado, no caso, serviria de suporte à gestão do relacionamento com o usuário individual.

Este portal futuramente tende a ser o principal veículo eletrônico de comunicação do estado com o usuário final, porém apenas para a comunicação nesse sentido, do estado para o cidadão, seja a partir de iniciativa do estado, seja respondendo a uma iniciativa do usuário.

No sentido inverso, para a comunicação iniciada pelo usuário, com o desenvolvimento de ferramentas de busca cada vez mais poderosas, os portais tendem a perder sua função de facilitar a busca por apresentação organizada de

sítios afins. O interessado com a ferramenta de busca é remetido diretamente ao sítio desejado, sem necessidade de transitar por portais de encaminhamento. O sítio do estado assim localizado, como dissemos, poderá então vir organizado oferecendo outros possíveis sítios e serviços de interesse, em um conceito de portal personalizado associado ao atendimento eletrônico pró-ativo.

Os portais, sítios e serviços são freqüentemente objetos de uma classificação já consagrada, que discrimina fases de desenvolvimento, segundo características do que disponibiliza via *web*, ordenadas em grau de complexidade, nas seguintes fases:

- informativa: presença na Internet e disponibilidade de informação básica voltada genericamente para todos os potenciais usuários;
- interativa: disponibilidade, on-line, de informação e formulários, em que é possível aos interessados contatarem a entidade e com ela interagirem por meio do correio eletrônico;
- transacional: disponibilidade de aplicações informatizadas bi-direcionais, operadas sem assistência pelo usuário, completando uma transação. Essas aplicações podem oferecer facilidades de atendimento ou serviços completos, de maior complexidade. Exemplos: pagamentos, compras, EAD (ensino a distância); e
- integrativa: Os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas. A identidade do organismo que presta o serviço se torna irrelevante para o usuário, dado que esses serviços passam a ser organizado de acordo com suas necessidades. Normalmente requer integração de sistemas existentes.

Essa classificação discrimina ainda uma fase anterior à informativa, chamada institucional, de presença na Internet com informações institucionais, estatísticas do órgão e *links* para outros sítios.

Ainda que consagrada e de alguma utilidade para referência, consideramos que essa classificação deve ser usada com cuidado para

categorização de portais, sítios e serviços públicos eletrônicos. Um motivo para isso é que ela não prevê categorização específica para destacar características ligadas à tendência mais atual à personalização dos sites, portais e serviços, associados ao atendimento pró-ativo e à gestão do relacionamento que, embora sejam bastante associadas à integração de sistemas, não se confundem com as da fase integrativa. Outro motivo de usá-la com cuidado é o fato de que os sítios e portais, em sua grande maioria, agregam serviços de “fases” distintas, que por sua vez podem apresentar combinação de facilidades de atendimento de várias fases.

Além disso, a tipologia das “fases” se define com base em características não exatamente distintivas, pois as facilidades permanecem na sucessão das “fases”, preservadas e integradas, alterando-se, porém, o conceito que as rege em cada uma.

Como exemplo dos possíveis problemas, tomemos um sítio informativo organizado segundo eventos de vida. Mesmo que só contenha serviços de informação, está já conceitualmente desenvolvido segundo os princípios integrativos. Se, ainda por cima, precisar para tanto de integração de sistemas, porque não classificá-lo como integrativo? Tais sítios nada têm a ver com sítios de serviços de informações que, para serem acessadas, requeriam que se soubesse a estrutura organizacional do estado ou do órgão responsável. Acrescente-se que um sítio de informações organizado segundo eventos da vida não tem porque ser considerado menos “desenvolvido” ou de “fase anterior” do que um sítio com serviços transacionais, mas cuja navegação de acesso requer conhecimento da estrutura organizacional do estado.

Um outro exemplo: o serviço de ajuda “on-line” – voltado exclusivamente para a ajuda a transações eletrônicas e típicas dos mais desenvolvidos serviços desse nível, não é mais que uma facilidade interativa, com a finalidade informativa, embora integrada aos serviços transacionais (SÃO PAULO, 2005).

Baseado nas observações de Cunha (2005a), sobre a prestação de serviços pela Internet, existe o cidadão que não sabe encontrar tais serviços. Os *sites* são construídos a partir da necessidade do governo e não do cidadão. Para que isso mude, é preciso uma organização do portal, para que o cidadão possa ir ao serviço, pelo assunto, pelo ciclo da vida, pelo órgão; enfim, que possa escolher o

caminho pelo qual vai chegar, mas que qualquer caminho o faça chegar rapidamente ao serviço. Ainda deve ser considerado o usuário que utiliza determinadas aplicações no exercício da sua atividade profissional como tributação, consultas, serviços e emissão de documentos.

Existem portais que dão acesso a inúmeros serviços e informações do Governo disponíveis na Internet. Um portal é um ambiente na *web* que integra vários *sites* relacionados de alguma forma entre si. O Portal ideal integrará todos os *sites* de governo e órgãos relacionados que oferecem serviços e informações através da Internet, assim evita que o cidadão tenha a necessidade de memorizar as inúmeras siglas e nomes de órgãos para encontrar os serviços que procura. O portal deve ser feito para facilitar a vida do usuário e para isso deve organizar as informações de maneira simples e intuitiva oferecendo alternativas para o cidadão encontrar o que procura.

Quando o usuário não encontrar uma informação ou serviço ele poderá recorrer ao "Fale Conosco" on-line, onde entrará em contato com uma equipe apta a ajudá-lo. Tentativas como esta ocorrem nos *sites* de governo, nos vários portais de serviços brasileiros 156, Cidadão.sp, Pró-cidadão (Florianópolis), e muitos outros.

Para que isso ocorra, estão acontecendo movimentos importantes tais como no Governo Federal, com a tentativa de estabelecer um protocolo, uma camada de transmissão de dados com a qual todas as aplicações conversam naquele protocolo, como o *e-PING* (CUNHA, 2005a).

### **2.3.4 Divisão digital**

A divisão digital é *conhecida* também como analfabetismo, fosso, exclusão ou *gap* digital. Tal fenômeno retrata o resultado da evolução humana, sob a ótica social provocada e promovida com ênfase no desenvolvimento econômico acelerado decorrente das mudanças e inovações tecnológicas, principalmente do processo de digitalização imposta ao homem nos últimos tempos (COMISSÃO BRASILEIRA DE COMUNICAÇÕES TEMPORÁRIA, 2002).

É preciso refletir sobre isso, principalmente se considerarmos que de acordo com o censo de 2000, 13,6% da população, acima de 15 anos, é analfabeta (16 milhões de pessoas). E as principais conclusões do estudo de Barros *et al* (2001), indicam que o analfabetismo é um fenômeno presente com maior predominância nas regiões mais pobres do País e na periferia dos grandes centros urbanos.

Segundo o Levantamento Setorial do Sindicato das Empresas de TV por Assinatura e da Associação Brasileira de TV por Assinatura (SETA/ABTA) – no final de 2005, havia 3,9 milhões para a base de assinantes de TV a cabo, 529 mil usuários de banda larga (ABTA, 2005). A Computerworld (2005) afirma que o número de assinantes de banda larga via cabo, satélite ou MMDS cresceu 81% em 2004, revela pesquisa realizada pelo (SETA) juntamente com a Associação Brasileira de Televisão por Assinatura (ABTA).

Brasil (2005b) relata que no ranking de negócios de Internet de 2004 o país aparecia na 35ª colocação, mas caiu para a 38ª posição na lista apresentada em abril de 2005 pela European Intelligence Unit (EIU). A nota atribuída ao país foi 5,07, ligeiramente inferior aos 5,56 pontos atingidos no ano passado. Quanto mais próximo de dez pontos, melhores condições de negócios de Internet o país oferece. No ranking de 2005, o Brasil é o terceiro país da América Latina listado, aparecendo atrás do Chile, destacado na 31ª posição, e do México (36º). Na seqüência aparecem Argentina (39ª), Venezuela (45ª), Peru (50º) e Equador (55º). A líder da lista foi a Dinamarca com 8,74 pontos, seguida pelos Estados Unidos (8,73) e Suécia (8,64 pontos).

O ranking da EIU - unidade de informação do grupo editorial "*The Economist*" - avalia a capacidade de 65 países para promover e apoiar os negócios digitais e serviços de comunicação e informação. Esta avaliação leva em conta cerca de cem critérios qualitativos e quantitativos organizados em seis categorias distintas, entre eles o desenvolvimento social, político, econômico e tecnológico. Segundo os comentários da EIU, a liderança da Dinamarca pode ser justificada tanto pela infraestrutura quanto pela inovação no que diz respeito aos ambientes digitais para negócios (BRASIL, 2005b).

A Divisão Global analisa o impacto da Divisão Digital sobre a economia e relacionamentos globais. Países desenvolvidos e países não

desenvolvidos apresentam características de uso da TI completamente diferentes, tendo os países em desenvolvimento um comportamento intermediário. Quanto mais desenvolvimento econômico existe, mais facilidade de acesso haverá conseqüentemente a falta de recursos impossibilita o acesso e este gera uma dificuldade ainda maior de desenvolvimento (OLIVEIRA, 2004).

A utilização da TI pelo governo envolve não só questões internas. Envolve também serviços e, ainda mais, a participação do cidadão através da TI, com acesso a tal tecnologia.

A despeito do acesso a TI, em termos absolutos no Brasil, em termos relativos esse número é abaixo da média dos países desenvolvidos. No caso brasileiro, isso se traduz em menos de 5% da população, enquanto no Canadá, por exemplo, aproxima-se de quase 50%. Ou seja, por esse dado, fica claro que os 16,84 milhões de usuários da *web* brasileiros formam um grupamento de peso considerável, que coloca o Brasil entre os países com maior população de usuários de Internet no mundo. Porém, esse é um ponto fundamental, ao observarmos comparativamente esses números, não mais pelo prisma dos valores absolutos, mas, dessa feita, pelo ângulo da razão entre usuários *web* e população em geral, observamos que o Brasil possui uma das piores relações entre o grupo selecionado (RUEDIGER, 2003).

Considerando que a democratização do Estado virtual e de suas políticas pelas tecnologias de informação e comunicação inicia-se necessariamente pela possibilidade de acesso a esses meios informacionais. Ruedger (2003) sugere um nível de acessibilidade superior de informações e serviços, justamente aos segmentos já sobrecapitados nesse aspecto em nossa sociedade. Essa discussão adiciona na agenda pública a questão de políticas que visem à democratização do acesso aos mecanismos do Estado, e mesmo aos serviços privados, pelas TICs, como um patamar de ação pública, cada vez mais influente. Apenas como um exercício, se considerarmos que 80% da população brasileira são excluídos digitalmente, torna-se um forte elemento adicional de assimetria social. Isto traduz um impacto crescente nas áreas urbanas extremamente adensadas e já com uma miríade de problemas (GRAHAM e MARVIN, 1996; RUEDIGER, 2003).

Nesse sentido, a tecnologia e seus nexos físicos criaram uma nova dinâmica social e econômica no espaço físico, onde o fluxo dos espaços é

sobreposto pelo das informações (CASTELLS, 2001), sendo influenciado por este. Verifica-se a distribuição do acesso aos meios nos quais as informações públicas estão reunidas. O serviço de Estado disponibilizado na rede é mais expressivo em termos de acesso àqueles segmentos que já têm acesso a canais de informação (RUEDIGER, 2003).

O problema da acessibilidade física aos sistemas de governo eletrônico é com certeza um complicador denominado extensivamente na literatura como Digital Divide (NORRIS, 2001). Dessa forma, o acesso assimétrico a novos meios informacionais tem seu reflexo no local, afetando serviços, infra-estrutura e qualidade de vida. Alguns aspectos apontam justamente para o aumento, e não para a diminuição, de disparidades socioeconômicas e espaciais que, no limite, afetam negativamente a própria capacidade competitiva de uma cidade ou até do país, e, com certeza, do governo na provisão de bens de cidadania e *accountability*.

Conforme Norris (2001), correntes mais otimistas percebem o expressivo aumento do uso de recursos da TI, em especial a Internet, como uma possibilidade de diminuição deste espaço entre os que têm acesso e os que não têm. A própria evolução do uso poderia ser, segundo estas correntes, a força que reduziria esta diferença. Já outras correntes defendem a tese de que a proliferação do uso da Internet tende a aumentar ainda mais o fosso que separa os que têm acesso dos que não o têm.

O relatório "A Política de Governo Eletrônico no Brasil", elaborado pelo governo federal em março de 2001, registrou a dificuldade de estimar um número preciso de brasileiros com acesso à Internet. Segundo o relatório, este número está entre os limites de quatro e nove milhões de brasileiros, o que significava uma faixa percentual entre 2,3 e 5,5 por cento. Encontramos diversas versões destes números, mas todos em patamares inferiores a 10% (OLIVEIRA, 2004).

Em outra versão dos números citados anteriormente, a Internet só está ao alcance de 8% dos brasileiros, na região rural o índice de acesso é de apenas 0,02% (BRASIL, 2005b).

Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2006), o número de usuários residenciais da *web* brasileira apresenta os seguintes dados:

Tabela 2 – Dados da Internet e computador de 2006.

	Domicílios com computadores	Internautas	Tempo de navegação	Domínios “.br”
Jan/2006	19,9 milhões	12 milhões	18:00h	866.969
Fev/2006	21,2 milhões	13,2 milhões	17:33h	880.782

Fonte: levantamento mensal do Ibope/NetRatings, de 17 de março de 2006, In: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2006.

O número reduzido em relação ao tempo de navegação da tabela acima é explicado pelo feriado do carnaval e o menor número de dias no mês (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2006). A chamada exclusão digital é abordada como uma dimensão importante das ações de governo eletrônico tanto no Brasil como nos países em desenvolvimento, cuja finalidade é universalizar o acesso aos serviços públicos a todas as classes da sociedade.

Para Diniz (2002), é preciso considerar que o processo de adoção de um novo canal eletrônico é sempre muito mais complexo do que simplesmente implantar uma nova tecnologia. Há que se considerar o tempo para o aprendizado tecnológico e organizacional no uso e aplicação desta tecnologia.

### 2.2.3 Accountability

Na abordagem de Etzioni (1975; 2002), o conceito de *accountability* envolve dois aspectos: a prestação de contas e a satisfação das expectativas. Na condução destes aspectos, envolvem-se dois agentes: um pró-ativo e responsável pela ação e outro com a iniciativa da cobrança, o credor da ação. A prestação de contas e a satisfação das expectativas são analisadas com ênfase em: 1) o discurso; 2) o poder e interesses (política realista); 3) formal e legal (lei) e 4) a orientação, conjunto dos anteriores acrescidos de aspectos éticos. Nas quatro ênfases existe a

administração das expectativas de uma ou mais partes; a diferença está no nível de entendimento das expectativas, quais e de quem são atendidas em cada ênfase.

A ênfase da *accountability* como discurso passa pelo uso dos símbolos. Os gestores neste contexto relatam a confusão, não sabem se o uso dos símbolos expressa a verdade ou é apenas pregação moral. As conseqüências sociais desse uso, simbólico, dependerão, em parte, das demais ênfases dadas a *accountability*.

A *accountability* como prática realista, ou como conciliação de poder e interesse têm como foco principal o próprio poder, que é a variável mais importante. Trata-se de um jogo de interesses: buscando a manutenção do “*status quo*” o administrador está, de certa forma, preso no centro do processo, não no topo do mesmo, e também apresenta seus interesses particulares. Os valores morais do administrador não influenciam na *accountability*. Mudanças significativas da *accountability* podem vir da mudança do poder relativo dos vários grupos (ETZIONI, 1975).

Etzioni (2002) chama atenção à necessidade do equilíbrio entre direitos individuais, segurança pública e saúde. É preciso determinar como o equilíbrio é afetado pelas novas tecnologias. A pergunta permanece “as novas tecnologias e medidas legais aumentam a segurança pública ou é invasão de privacidade? Como determinar politicamente a zona de equilíbrio? Por exemplo, depois de 11 de setembro de 2001, o governo do Estados Unidos deveria ter maiores poderes para decifrar *e-mail*?”.

Atualmente, quando se fala de *accountability*, considerando o evento de 11 de setembro de 2001, com o uso das novas tecnologias, há a preocupação da outorgação ou não de novos poderes ao governo. Há o questionamento de até aonde vai a privacidade e os direitos do cidadão (ETIZIONI, 2002).

Cientistas sociais se mostram céticos diante destes mecanismos formais ou legais de *accountability*. Existem dificuldades de medidas efetivas, sendo mais fácil mediar as ações que os resultados. Há também um foco muito grande nos valores morais dos administradores, que exercem lideranças criativas, que necessitam conhecer os sistemas sociais vigentes, que é muito mais amplo do que

conhecer apenas as fontes formais de informações e estruturas formais de poder (OLIVEIRA, 2004).

Castor (2000), comenta que *accountability*, um termo de origem inglesa, traduzido para o português:

"(...) por responsabilidade ou (...) melhor ainda por imputabilidade (...) obrigação de que alguém responda pelo que faz (...) obrigação dos agentes do Estado em responder por suas decisões, ações e omissões, o que já é universalmente consagrado como norma nas sociedades mais desenvolvidas".

Duarte (2002) define *accountability* como responsabilidade com comprometimento, que representa o compromisso consensual mútuo de integrantes do time na realização de metas, projetos e planos, com definições de responsabilidades individuais e organizacionais.

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo foram descritos os procedimentos adotados no desenvolvimento deste trabalho. Para o desenvolvimento desta pesquisa, de caráter exploratório e descritivo, foram utilizados diferentes tipos de abordagem metodológica, na busca de melhor compreensão do fenômeno observado.

Os tipos de abordagem metodológica adotadas foram:

1. Sistematização da base teórica sobre *e-governança*, *e-governo*, *e-democracia* e o *e-serviços*;
2. Estudo de caso para analisar o perfil da Secretaria Municipal do Urbanismo (SMU) da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC) para o conhecimento da adequação, das alterações de processos, estrutura e pessoal que o governo local fez atendendo às necessidades criadas a partir da oferta dos *e-serviços*; e
3. Identificação do perfil do usuário de serviços públicos eletrônicos em um governo local, o caso da Secretaria Municipal de Urbanismo (SMU) na cidade de Curitiba: na *web*, pelo telefone 156, por *e-mail* do 156, nos balcões de informações das Ruas da Cidadania. A metodologia utilizada foi o levantamento de dados para estabelecimento avaliação do perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos da Secretaria Municipal do Urbanismo com as seguintes técnicas:
  - Análise de frequência para estabelecer um perfil do cidadão usuário de serviços públicos da Secretaria Municipal do Urbanismo, das respostas dos questionários e entrevistas;;
  - Análise de relação entre a variável dependente e independente, para análise da relação entre elas;
  - Relacionamento entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e o perfil do seu usuário.

Para a visão geral do processo de coleta de dados, utilizou-se a proposição de Collis e Hussey (2005) que sugeriram a identificação das variáveis,

seleção de amostras, seleção dos tipos de dados necessários, escolha dos métodos de coleta, realização de estudo piloto, modificação dos métodos de coleta se necessário e finalmente realização da coleta de dados, utilizados para a descrição do perfil do cidadão usuário de serviços públicos da SMU,

Para melhor entendimento da metodologia, incluiu-se o Quadro 4 da síntese da metodologia:

<b>Problema de Pesquisa</b>	A oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos não é, usualmente, feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Há oferta dos serviços, mas sem adequação ao perfil do cidadão que os utiliza.
<b>Eixo norteador da dissertação</b>	Governo Eletrônico, Governança eletrônica, <i>e-serviços</i> .
<b>Objetivo Geral</b>	Investigar qual é o perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos, nos canais de prestação de serviços, a Internet (portal <i>web</i> ), o <i>e-mail</i> , o telefone e balcão de atendimento de um posto de serviços integrados de um governo local.
<b>Objetivos Específicos</b>	<p>1) Construir base teórica sobre <i>e-governo</i>, <i>e-governança</i>, <i>e-democracia</i> e <i>e-serviços</i>.</p> <p>2) Descrever o perfil do usuário de serviços públicos eletrônicos em um governo local, neste caso da SMU/PMC: na <i>web</i>, pelo telefone 156, por <i>e-mail</i> do 156, nos balcões de informações das Ruas da Cidadania;</p> <p>3) Conhecer as alterações de processos, estrutura e pessoal que o governo local realizou para atender às necessidades criadas a partir da oferta do <i>e-serviços</i>; e</p> <p>4) Verificar qual a relação entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e o perfil do seu usuário.</p>
<b>Pressupostos Teóricos</b>	<p>Existência da Sociedade da Informação</p> <p>Governança eletrônica como a forma de atuação do governo na Sociedade da Informação</p> <p><i>e-governo</i> como o pilar de sustentação da Governança Eletrônica</p> <p>Possível implementar oferta de serviços públicos eletrônicos, e depois adequar a organização às necessidades apresentadas (processos, pessoas, estrutura).</p>

Suporte Teórico da Pesquisa	Sociedade da Informação	Principais autores	
	Governança e governo eletrônico	Governança	
		<i>e-gov</i>	
		Linha da vida do <i>e-gov</i> brasileiro	
	Linha da vida do <i>e-gov</i> de governos locais		
<i>e-serviços</i>	Tipologia		
	Estágios de desenvolvimento		
Mudanças na adm. pública a partir da oferta de serviços públicos eletrônicos	Dimensões consideradas na TI e seus elementos fundamentais. - Framework de Scott Morton (1991)		
Suporte Metodológico da Pesquisa	Classificação da Pesquisa	Exploratória/descritiva.	
		Pesquisa aplicada, descritiva, analítica e preditiva	
		Coleta de dados: Documental/Questionário eletrônico/questionário por telefone/entrevistas semi-estruturadas	
		Controle de variáveis: <i>ex-post facto</i>	
		Propósito da pesquisa: verificar o perfil do usuário de serviços públicos eletrônicos.	
		Dimensão de tempo: Transversal e longitudinal	
	Escopo da pesquisa: Estudo de caso		
	Material e Métodos	Pesquisa Bibliográfica: Análise exploratória	
		Pesquisa documental: verificação de relatórios existentes.	
		Questionário: Análise estatística descritiva e entrevista.	
Campo de aplicação	Usuários do Guia de Serviços e Processos relacionados ao Guia na Prefeitura de Curitiba		
Perguntas de Pesquisa, vinculação com os objetivos pretendidos e métodos de investigação	Método de investigação	1. O que é governo eletrônico, governança eletrônica e prestação de serviços públicos eletrônicos (e - governo, e –governança e e-serviços)?	Pesquisa bibliográfica
		2. Qual é o perfil do usuário de Serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC): 2.1 na web; 2.2 por <i>e-mail</i> ; 2.3 por telefone, no Serviço 156; 2.4 nos balcões de informações?	2.1 questionário eletrônico por <i>e-mail</i> e pesquisa por telefone, 2.2 questionário eletrônico por <i>e-mail</i> e pesquisa por telefone 2.3 Pesquisa por telefone (entrevista) 2.4 Pesquisa presencial
		3. Quais as alterações ocorridas em processos, estrutura e pessoas na PMC a partir da oferta de Serviços Públicos por meios eletrônicos?	Análise documental e entrevistas semi-estruturadas
		4. Verificar qual a relação entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e o perfil do seu usuário.	Análise documental e entrevistas semi-estruturadas

<b>Resultados Esperados</b>	Descrição do usuário dos diversos canais do mesmo serviço
	Descrição das alterações em processos, estrutura e pessoas em um governo local a partir da oferta de serviços públicos eletrônicos.

Quadro 4 – Resumo esquemático da metodologia de desenvolvimento do trabalho.

Fonte: adaptado de Cunha (2005c).

### 3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O escopo deste trabalho foi verificar o perfil do cidadão usuário a partir dos canais de comunicação disponíveis.

Marconi e Lakatos (2002, p.15) definiram pesquisa como “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou descobrir verdades parciais”.

Com a fundamentação teórico-empírica, pôde-se afirmar que o trabalho foi construído sobre o seguinte problema:

“A oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos não é, usualmente, feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Há oferta dos serviços, mas sem adequação ao perfil do cidadão que os utiliza, ou à demanda desse cidadão”.

Este problema apresentou a necessidade de levantamento de definições conceituais adotadas e contextualizadas com relação aos métodos de administração e o papel da Sociedade da Informação e a Governança Eletrônica, como pilar de sustentação para implementar a oferta de serviços públicos eletrônicos, e depois a adequação da organização às necessidades, assim como os objetivos e justificativas do estudo.

Devido à orientação exploratória da pesquisa, não foram formuladas hipóteses. No entanto, há uma pergunta que se espera responder ao término da pesquisa: Qual o perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos da Secretaria Municipal do Urbanismo da Prefeitura Municipal de Curitiba?

### 3.1.1 Questões Pesquisadas

Partindo-se do problema de pesquisa exposto, foram elaboradas algumas perguntas ou questões de pesquisa. As questões de pesquisa desdobram o problema especificado e orientam o delineamento da pesquisa:

1. O que é governo eletrônico, governança eletrônica e prestação de serviços públicos eletrônicos (*e-governo*, *e-governança* e *e-serviços*)?
2. Qual é o perfil do usuário de Serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC):
  - 2.1 na *web*;
  - 2.2 por *e-mail*;
  - 2.3 por telefone, no Serviço 156;
  - 2.4 nos balcões de informações?
3. Quais as alterações ocorridas em processos, estrutura e pessoas na PMC a partir da oferta de Serviços Públicos por meios eletrônicos?
4. Qual a relação entre as alterações realizadas na oferta dos serviços públicos eletrônicos e o perfil do seu usuário?

### 3.1.2 Apresentação das variáveis

Em uma pesquisa não experimental ou *ex-post facto* a variável independente é manipulada em seu meio natural, sem interferência do pesquisador. Neste caso o fato a ser estudado já ocorreu, verificando-se quais elementos geraram determinado acontecimento, ou quais prováveis caminhos surgirão devido ao ocorrido (KERLINGER, 1980). Portanto quanto ao controle das variáveis, foi considerado *ex-post facto*, por não haver controle das mesmas pelo pesquisador (COOPER E SCHINDLER, 1998).

Quando o interesse é coletar dados sobre variáveis, estas são consideradas unidades de análise. Uma variável pode assumir mais de um valor, seja entre dados de seções opostas, ou na mesma ao longo do tempo. Estes valores

diferentes são passíveis de observação e mensuração, como por exemplo, idade e qualificação, que constituem atributos de indivíduos (COLLIS e HUSSEY, 2005), determinantes do perfil.

Neste estudo foram utilizadas variáveis qualitativas, que são atributos não-numéricos de um indivíduo, para sua análise também serão utilizadas variáveis qualitativas de ordem, que dividem as pessoas em classes sociais.

Como exposto por Cooper e Schindler (1998), este trabalho também pôde ser caracterizado como um levantamento *a priori* e como um estudo de caso *a posteriori*, pois envolveu mais ênfase na análise total do contexto de poucos eventos ou condições e suas inter-relações, que pôde ser caracterizada como estudo de caso.

No presente estudo considerou-se como variável independente o perfil do cidadão usuário a partir dos canais de comunicação disponíveis, e, como variável dependente as alterações em processos, estrutura e pessoas nos serviços públicos. No quadro 5, a seguir, apresenta-se esquematicamente a relação entre as variáveis:

VARIÁVEL INDEPENDENTE		VARIÁVEL DEPENDENTE
		
Perfil do cidadão usuário a partir dos canais de comunicação disponíveis.		Alterações em processos, estrutura e pessoas nos serviços públicos eletrônicos.

Quadro 5 – Quadro de relacionamento entre as variáveis dependentes e independentes.  
Fonte: problema de pesquisa estabelecido neste trabalho.

### 3.1.2.1 Definição constitutiva (DC) e operacional (DO)

Definição constitutiva (DC), são definições naturalmente usadas pela maioria dos autores, até mesmo pelos cientistas.

Definição operacional (DO), são definições que atribuem significados a um construto ou variável, faz a conexão entre os conceitos e as observações, especificando as atividades ou operações necessárias para medi-lo ou manipulá-lo de forma objetiva (KERLINGER,1980; SELLTIZ et al., 1987). Determinam também como a mensuração científica é obtida, como podem ser usadas e replicadas por qualquer número de pessoas.

As definições constitutivas e operacionais das variáveis foram:

#### 1. Perfil do usuário

DC: “Configurações que definem as preferências de personalização para um usuário em particular, como as informações sobre a identidade pessoal, definições da área de trabalho, configurações de região e idioma, conexões de rede, uso de *sites* na *web* ou outros comportamentos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2006)”.

DO: o perfil do usuário será determinado com base em questionário estruturado, aplicado aos usuários dos serviços públicos eletrônicos da SMU/PMC, que fizeram uso dos mesmos por *e-mail*, telefone, no balcão, e usuários que acessaram o *site*. Por serem dados qualitativos, as tabelas síntese serão apresentadas com a moda dos indicadores. Para os usuários de telefone, o questionário foi aplicado por meio de entrevista telefônica; no balcão, utilizou-se um questionário presencial e para os usuários de Internet com questionário eletrônico, que levantou as seguintes categorias:

#### 1.1 Dado sócio-econômico:

DC: [...] aspectos relativos à dinâmica e composição demográficas e dimensões concernentes às condições de vida da população como educação, renda e infra-estrutura domiciliar (CUNHA et al, 2005).

DO: será determinada a idade, sexo, dados de instrução e classe social com base no Critério de Classificação Brasil utilizado pelo Comitê Gestor da Internet (CGI).

### 1.2 Atitude em relação ao uso do computador:

DC: “Atitude é usada no que se refere às preferências, inclinações, pontos de vista ou sentimentos sobre determinado fenômeno, enquanto que opiniões são as expressões verbais das atitudes” (CHURCHILL, 1995, p.339).

DO: Será levantado por meio do questionário, utilizando a frequência e modo de uso com computador e da Internet.

### 2 Serviços públicos eletrônicos:

DC: “[...] soluções eletrônicas para a interface do estado com o usuário final de serviços públicos” (SÃO PAULO, 2005, p. 19).

DO: soluções eletrônicas para a interface serviços públicos eletrônicos e o cidadão, que será descrita a partir do estudo de caso de Serviços Públicos da Secretaria Municipal do Urbanismo de Curitiba.

### 3 Canais de comunicação:

DC: são as diversas formas de estabelecer um bom relacionamento com o usuário, a fim de manter a cordialidade e, principalmente, identificar seus desejos e necessidades (SEBRAE, 200-).

DO: caracterização das soluções eletrônicas ou não, que será descrita a partir do estudo de caso de Serviços Públicos da Secretaria Municipal do Urbanismo de Curitiba.

### 4 Alterações em processos:

DC: Mudanças para adequar à estrutura organizacional [...] voltado para a qualificação dos processos (CARDOSO, 2005).

DO: as alterações em processo serão observadas nas entrevistas realizadas com os dirigentes da SMU/PMC.

### 3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa foi considerada de natureza exploratória por ser um problema cujos pressupostos teóricos são difíceis de encontrar. Nesta situação a pesquisa foi feita não apenas para se conhecer o tipo de relação existente, sobretudo para determinar a existência da relação (RICHARDSON 1989).

Como o estudo do perfil de usuários de serviços públicos eletrônicos parece ser insipiente, Solomon (2002) propõe a pesquisa exploratória. Este tipo de pesquisa pode ser ainda utilizado para gerar idéias para futuros estudos mais rigorosos; ou testar um palpite do pesquisador sobre determinado fenômeno. Além disso, pode ser designada para prover *insights* de um problema quando o fenômeno ainda não está bem definido.

Longo (1978) corrobora dizendo que a melhor forma de se construir um perfil é através de uma entrevista pessoal com o usuário. Para este optou-se por fazer entrevistas utilizando meios eletrônicos (*e-mail*) e presenciais, com utilização de entrevistas semi-estruturadas, para melhor definição do perfil de usuários de serviços públicos eletrônicos.

Para SELLTIZ et al (1987) um estudo exploratório pode ter diversas funções:

- aumentar o conhecimento do pesquisador acerca do fenômeno que deseja investigar em estudo posterior, mais estruturado, ou da situação em que pretende realizar tal estudo;
- esclarecer conceitos e estabelecimento de prioridade para futuras pesquisas;
- obter informação sobre possibilidades práticas de realização de pesquisas em situações de vida real;
- apresentar recenseamento de problemas considerados urgentes por pessoas que trabalham em determinado campo de relações sociais.

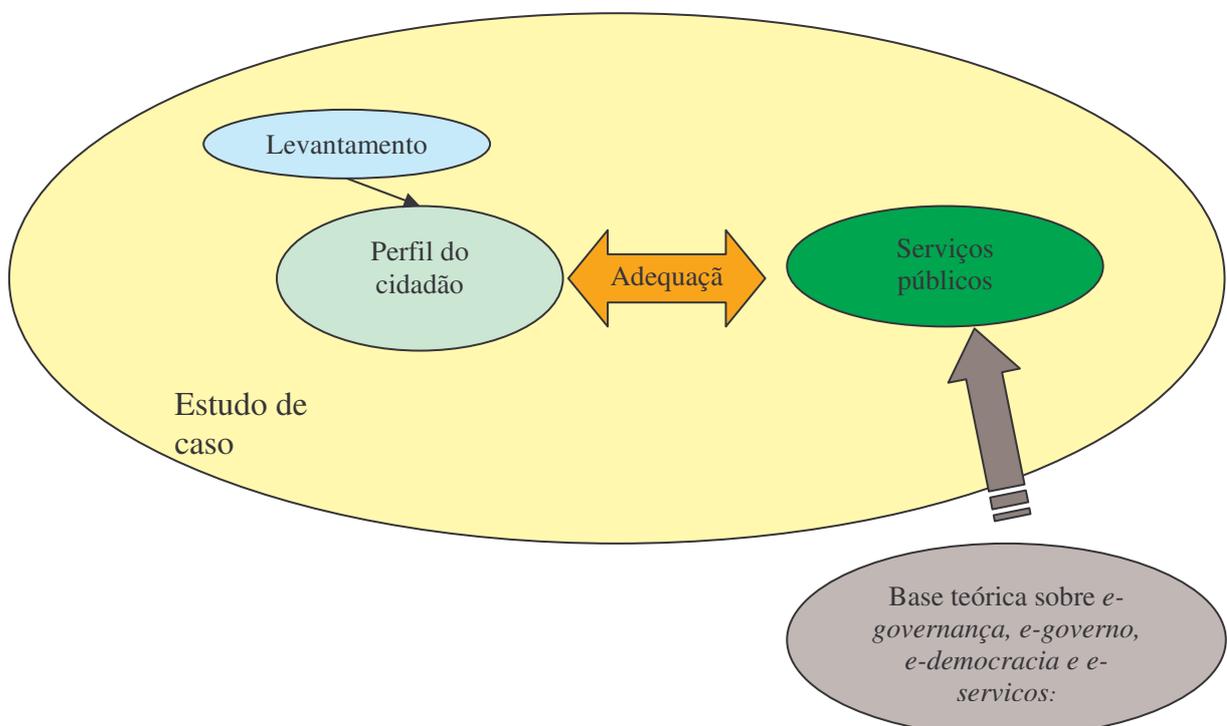
A perspectiva de tempo deste trabalho é transversal (*survey cross-sectional*), uma vez que a investigação das relações das categorias analíticas se dá em um determinado momento (CHURCHILL ,1999).

### 3.2.1 Delineamento da pesquisa

Este trabalho foi desenvolvido a partir de um estudo de caso, que baseado nos conceitos da sistematização da base teórica, originou um levantamento em duas etapas:

- análise do processo de prestação de serviços públicos na SMU/PMC;
- determinação do perfil do cidadão usuário de serviços públicos da SMU;PMC.

Com a finalidade de verificar a necessidade de adequação dos serviços ao usuário para a prestação dos serviços públicos eletrônicos, apresenta-se um esquema que representa o projeto da pesquisa:



Quadro 6 – Proposição do desenho da pesquisa para adequação de um serviço público ao perfil do usuário.

Fonte: próprio autor.

A partir das características da proposição de pesquisa, definiu-se que o design da pesquisa pode ser pelo estudo de caso único, pelos seguintes critérios:

- a) será considerada apenas uma organização – caso único;
- b) consiste o campo na unidade de análise: usuários de serviços públicos eletrônicos, dirigentes da SMU, 156 e ICI, envolvidos com a prestação dos serviços públicos eletrônicos;
- c) o estudo de caso único possibilita um estudo mais profundo na organização escolhida; e
- d) para a escolha da organização determinou-se que esta deveria apresentar ações que possibilitassem a aplicação das proposições teóricas aqui estudadas.

Com foco na problemática definida, é definida a unidade de análise como sendo o serviço. Ficam eleitos os diretores, gerentes e atendentes dos balcões de atendimento para responder às entrevistas semi-estruturadas, pois:

- a) detém o conhecimento profundo da estrutura administrativa da organização;
- b) envolvem-se diretamente com todos os processos da organização, especialmente àqueles relativos à gestão: tomada de decisão e planejamento; e
- c) as ações tomadas pela organização são, em linhas gerais, frutos do pensamento coletivo, gerado nas decisões tomadas pelo corpo diretor.

A escolha dos métodos mais adequados tem relação direta com os objetivos e o tipo de fenômeno que se propõe estudar. Neste trabalho, para o estudo de caso, utilizou-se a metodologia proposta por Scott Morton (1991), que avalia o impacto do uso da TI nas organizações por várias vertentes. Possui duas premissas:

1. O ambiente organizacional é e permanecerá turbulento; e
2. A evolução é dinâmica e constante.

Para a coleta de dados, utilizando-se da metodologia de estudo de caso, torna-se aconselhável uma multiplicidade de recursos a serem utilizados. Abrangendo-se desta forma a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do tema em estudo (TRIVIÑOS, 1987).

Como a *www* é recente, o desenho exploratório de pesquisa com corte transversal é o mais adequado para analisar a utilização de uma forma de TIC em um dado momento (SOARES e HOPPEN, 1998).

Para Yin (2001), a escolha da estratégia de pesquisa envolve três condições:

- a) o tipo de questão de pesquisa proposto;
- b) a extensão de controle que o pesquisador tem sobre eventos comportamentais efetivos; e
- c) o grau de enfoque em acontecimentos históricos em oposição a acontecimentos contemporâneos.

Foi escolhido neste trabalho o uso do estudo transversal, que é uma concepção descritiva comum em pesquisa social. Envolve a coleta de informações da amostra de elementos da população somente uma única vez, (MALHOTRA, 2001).

Como os fenômenos pesquisados são de pouco controle, para complementar o estudo de caso foi aplicado um levantamento para investigação do perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos, com o uso de um questionário estruturado.

Segundo SELTZ et al. (1987), a pesquisa de levantamento serve para responder às questões acerca da distribuição da variável e das relações entre características de pessoas ou grupo. Replica a maneira como ocorrem em situações naturais, isto é, onde não ocorre manipulação. Nenhuma outra estratégia de pesquisa se iguala à força da pesquisa de levantamento em potencial de obtenção da validade.

Círia (1997), observou que a pesquisa de levantamento possui três características principais:

1. propósito do levantamento - é produzir uma descrição quantitativa de alguns aspectos da população estudada;
2. meio de coleta de informação - é a realização de entrevistas com questões estruturadas e pré-definidas;
3. amostra deve ser significativa – satisfatória, de forma suficiente para permitir análises estatísticas extensivas.

Existem vantagens de se fazer pesquisa de levantamento na Internet. Uma delas é que a própria rede pode fazer o filtro das questões de acordo com as respostas dos respondentes. A Internet possibilita, ainda, a utilização da combinação de cores, imagens, textos, aliada a imagens interativas e dinâmicas. Algumas respostas podem ser inibidas e os respondentes podem receber uma realimentação das respostas dos pesquisadores (YUN e TRUMBO, 2002).

Foi escolhido também o questionário estruturado para auto-resposta nos balcões de atendimento como instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que são respondidas pelo entrevistado (GIL, 1996). Essa técnica de coleta de dados apresenta-se vantajosa para esta pesquisa, porque diminui os riscos de distorção pela não influência do entrevistador, tem menor custo de aplicação e abrange número maior de pessoas simultaneamente (SELLTIZ, 1987).

### **3.2.2 População e amostra**

A seleção de uma amostra é parte fundamental de um estudo, formada por alguns membros de uma população considerada para o propósito da pesquisa (COLLIS e HUSSEY, 2005).

A população ou universo é o conjunto total de elementos que tem as mesmas características (GIL, 1985).

Para Malhotra (2001, p.301), população “é o agregado, ou soma de todos os elementos que compartilham algum conjunto de características comuns, conformando o universo para o problema da pesquisa de marketing”; e amostra “é um subgrupo de população, selecionado para participação no estudo”.

Selltiz et al. (1987) comentam que “população” é o agregado de todos os casos adequados a algum conjunto de especificações pré-definidas e também o universo sobre o qual se deseja generalizar os resultados encontrados na pesquisa. Citam ainda que “amostra” consiste na seleção de determinado número de elementos que irão identificar algo a respeito da população de onde foram extraídos.

Para a escolha dos serviços da PMC a serem pesquisados foram realizadas três etapas:

- primeira fase, foi realizada entrevista com a dirigente responsável pela Central de Atendimento e Informações 156, envolvida com o serviço de informação de maior abrangência da PMC;
- segunda fase, foram entrevistados os dirigentes da SMU, envolvidos com a prestação de serviços públicos, inclusive na Internet, que provê informações da SMU a usuários externos. Nesta oportunidade, os dirigentes avaliaram as perguntas do roteiro de pesquisa constante no anexo A; e
- terceira fase foi entrevistado o dirigente do ICI, responsável pelos serviços públicos eletrônicos da PMC.

Inicialmente foi entrevistada a pessoa responsável pela Central de Atendimento e Informações 156, que relatou que os tipos serviços mais solicitados descritos no relatório de 2004, os quais foram os apresentados no quadro a seguir:

Tabela 3 – Tabela resumo das maiores solicitações realizadas durante o ano de 2004.

Tipo de serviços	Quantidade de solicitações	%
Animais (SMS)	29.513	15%
Iluminação pública (SMOP)	23.313	12%
Resgate social (FAS)	22.269	12%
Unidade de Saúde (SMS)	21.578	11%
Trânsito (URBS e IPPUC)	16.663	9%
Iptu (SMU e SMF)	16.471	9%
Árvore e vegetação (SMU e SMMA)	14.419	8%
Drenagem (SMU)	11.314	6%
Motoristas e cobradores (URBS)	10.596	6%
Anti-pó (SMOP e SMU)	10.443	5%
Transporte coletivo (URBS)	7.291	4%
Disque solidariedade (FAS)	7.006	4%

Fonte: Relatório Anual 2004 da Central de Atendimento e Informações 156

Foi questionado então qual das secretarias listadas possuía serviços disponibilizados nos quatro canais apontados por este trabalho, principalmente os serviços públicos eletrônicos. A resposta foi a Secretaria Municipal do Urbanismo, e a Secretaria Municipal de finanças. Porém se relacionarmos com a tabela 3 optou-se pela Secretaria Municipal do Urbanismo (SMU), que possui serviços de maior abrangência.

Para a segunda fase definiu-se a população alvo, que é o cidadão usuário de serviços públicos da SMU/PMC, nos quatro canais de comunicação considerados neste trabalho (balcão de atendimento, *e-mail*, telefone e Internet). O tipo de amostra utilizado foi a amostragem natural (COLLIS e HUSSEY, 2005), bastante utilizada em pesquisa em administração onde se tem pouca influência na composição da amostra. Os pesquisados foram usuários que tiveram procura direta nos diversos canais de comunicação da SMU, com os mais diversos perfis sócio-demográficos, no intuito de evitar vieses na amostra.

Uma amostra não-probabilística confia no julgamento pessoal do pesquisador, feita de forma arbitrária para inclusão dos pesquisados na amostra. Esta pode oferecer boas estimativas das características da população, porém não permitem uma avaliação objetiva da precisão dos resultados amostrais. Nesta técnica pode-se incluir amostragem por conveniência, amostragem por julgamento, amostragem por quotas e amostragem tipo bola de neve (MALHOTRA, 2001).

Diante da impossibilidade de tempo e prática, para pesquisar a totalidade dos usuários, a forma de amostragem escolhida, foi a não-probabilística por conveniência do autor deste trabalho, durante o período de 15 dias no mês de junho de 2006, o que implica em algumas limitações comentadas anteriormente, que totalizaram 620 participantes.

O instrumento resultante teve como base a fundamentação teórica apresentada, carecendo de validação maior de sua adequação para a finalidade proposta. Assim, a pesquisa empreendida teve como objetivo refinar e validar o instrumento proposto e, por meio de análise dos dados obtidos, formular propostas para novos estudos. A proposição foi feita a partir do modelo do CGI.br (anexoB).

Como o universo de atendimento é muito grande, não foram possíveis a realização da pesquisa com aproximadamente 170 mil usuários/ano. Foi elaborado então um questionário por amostragem.

### **3.2.3 Coleta e processamento**

Esta seção foi dividida baseada nas duas variáveis do estudo: alterações em processos e determinação do perfil do usuário de serviços públicos eletrônicos da SMU/PMC.

#### **3.2.3.1 Alterações em processos**

Para a análise das alterações em processos foi utilizado o Modelo de Alinhamento Estratégico (SAM), proposto por Henderson e Venkatraman (1989). Este modelo demonstra que o sucesso organizacional não depende apenas da estratégia organizacional e sistemas de informação. Os autores afirmaram ainda que um coalinhamento mais complexo de estratégia, organização e administração de processos, estratégia de TI e a arquitetura de sistemas de informação refletem na infra-estrutura e nos processos apoiados por TI.



### 3.2.3.2 Determinação do perfil do usuário de serviços públicos da SMU/PMC

Foi realizada a pesquisa na literatura, para escolha do instrumento de pesquisa. O instrumento eleito foi o utilizado pelo Comitê Gestor da Internet (CGI.br), comitê este que foi criado para coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. O CGI.br representa um modelo de governança na Internet pioneiro, com base nos princípios de multilateralidade, transparência e democracia da sociedade civil para participar das deliberações e debater prioridades para a Internet, junto com o governo.

Como o relatório do comitê (constante no anexo B) é muito extenso e detalhado, neste trabalho foi utilizado o método informal de quantificação de análise de dados qualitativos, que é uma forma de graduação para determinar quais dados devem ser incluídos. A graduação foi realizada de forma simples, a partir da determinação de dados classificados como “Importantes” e outros, que podem ser omitidos, como “Não-importantes”, analisando a relação dos itens levantados com o perfil (COLLIS E HUSSEY, 2005).

O desenvolvimento do Questionário para avaliação do perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos utilizou como referência as etapas apresentadas por Loiacono, Watson e Goodhue (2002), consistindo em:

1. Definição das dimensões do perfil de usuário de serviços públicos eletrônicos;
2. Elaboração de uma versão inicial do instrumento de avaliação com vários itens, para cada dimensão da qualidade identificada na etapa anterior;
3. Aplicação do instrumento junto a usuários de serviços públicos eletrônicos nos diversos canais de comunicação (via *e-mail*, por telefone; nos balcões de atendimento e via Internet);
4. Validação do instrumento.

A partir dessas premissas procedeu-se à seleção de itens (questitos) para compor uma versão inicial do instrumento de pesquisa; o refinamento do instrumento ocorreu pela sua aplicação em amostras com 15 usuários de serviços

públicos eletrônicos da SMU, a partir de uma listagem oferecida pelo Serviço de Atendimento e Informações 156. Estes usuários responderam a perguntas contidas no roteiro estruturadas, constantes do Anexo A, de acordo com a recomendação de Hair et al. (1995) e Malhotra (2001). O objetivo buscado, nesta etapa, foi refinar os itens de medição do perfil dos usuários através das variáveis representadas no modelo proposto para eliminar redundâncias numa mesma dimensão.

No início do questionário, foram esclarecidos os objetivos da pesquisa. Esse procedimento visou a dar maior credibilidade à pesquisa, bem como informar aos usuários a confidencialidade do tratamento dos dados informados, a respeito dos usuários da Secretaria Municipal de Urbanismo (SMU) da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC).

Aliado ao resultado das entrevistas iniciais foi desenvolvido o Modelo final do questionário pela purificação do instrumento do CGI.br, na busca de itens realmente importantes na medição do construto, excluindo-se os que têm pouca contribuição (correlação) para esse construto, mas que permitem a confiabilidade na medição (LOIACONO, WATSON e GOODHUE, 2002; COLLIS e HUSSEY, 2005).

Também foi utilizada uma analogia à técnica de grupos focais, importante para aumentar a probabilidade de se produzir medidas válidas (CHURCHILL, 1979). Houve reunião com três supervisores da Central de Atendimento e Informações 156, e analisado o questionário no que se refere à seleção das perguntas, passo seguinte do processo de elaboração do modelo final do questionário (ALDENDERFER e BLASHFELD, 1984 apud WOLFINBARGER e GILLY, 2002).

Aspectos visuais, de navegação e clareza no entendimento dos itens do formulário eletrônico foram corrigidos nessa fase inicial da coleta de dados. A coleta de dados ocorreu de 17/02/2006 a 17/06/2006, quando se obteve uma amostra com 620 elementos.

O questionário foi desenvolvido da seguinte forma: as primeiras perguntas dizem respeito a dados sócio-demográficos do usuário; seguido de um bloco de perguntas para avaliação geral da forma de uso da TI e sua relação com outras variáveis associadas ao serviço público. Foram utilizadas as mesmas técnicas do questionário tradicional, evitando-se o uso de questões abertas, questões longas

e complexas, formatadas no padrão do programa computacional a ser utilizado na análise estatística. Foi aberta aos respondentes a obtenção dos resultados da pesquisa.

Pelas respostas dos participantes foi possível observar aqueles que responderam à pesquisa ao vivo as pessoas apresentaram sempre a primeira resposta que lhes veio à mente, possivelmente pressionada pela presença do entrevistador, enquanto as pessoas que respondem por *e-mail* tiveram oportunidade de reler a pergunta e refletir, enquanto teclavam suas respostas.

As entrevistas e os questionários para coleta de dados realizados com os usuários tiveram como objetivo gerar o perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos da SMU, consolidando as variáveis, identificadas na etapa teórico-empírica do estudo e estudadas na etapa quantitativa.

Em paralelo, foram realizadas três entrevistas com dirigentes da SMU, 156 e ICI, envolvidos com uso dos Serviços públicos eletrônicos, que provê informações da organização a usuários externos. Neste momento, as entrevistas foram realizadas pelo próprio autor, no período de abril e maio de 2006. Nesta oportunidade, os profissionais avaliaram se as perguntas estavam redigidas de forma clara, adequada e concisa, para serem respondidas pelos usuários finais e também ponderaram as atividades realizadas pelos usuários dos serviços públicos eletrônicos. Na entrevista, procurou-se obter informações adicionais a respeito dos procedimentos técnicos que viabilizassem a pesquisa quantitativa por meio da Internet.

Para melhor eficácia desta pesquisa, tomou-se cuidado para não perder a riqueza e o significado dos dados qualitativos. Também se procurou certificar de que de que estes métodos informais não levaram a uma falta de precisão, necessária à utilização de números no instrumento (COLLIS, 2005).

Na escolha do símbolo que precedia cada alternativa de resposta escolhida, observou-se o padrão definido pela Microsoft, cujo círculo representa uma questão em que somente uma alternativa de resposta pode ser indicada; o quadrado representa questão de múltiplas alternativas.

No aspecto de duração, Perseus (2002) sugeriu manter entre 25 e 35 o número de questões a serem respondidas em um questionário na Internet, e

não mais que 15 minutos, como tempo total de resposta do instrumento pelos respondentes (sendo 10 minutos o ideal).

Consolidado o instrumento de pesquisa para a coleta de dados foi realizada nos quatro canais de comunicação da seguinte maneira:

- com os usuários da Internet, integrantes da listagem fornecida pela SMU, através de envio de *e-mail*, e quando necessário, contato telefônico;
- por *e-mail*, para os usuários do serviço 156, que solicitaram serviços ou informações da SMU por *e-mail*;
- pessoalmente, nos balcões de atendimento da SMU;
- por telefone, para os usuários do serviço 156, que solicitaram serviços ou informações por telefone.

Os questionários recebidos pelo autor foram formatados num arquivo (ver apêndice) no programa MS Excel, iniciando-se a partir deste arquivo o tratamento estatístico do estudo.

Ao contrário de pesquisa de levantamentos tradicionais, onde se envia o próprio questionário por correio diretamente aos respondentes ou se entrevista diretamente o respondente, utilizou-se um questionário construído diretamente no formato de uma página no ambiente Internet.

O critério de amostragem aplicado para selecionar os respondentes na primeira etapa pode ser considerado como não probabilístico, por conveniência. Os participantes foram selecionados pela presteza para opinar sobre o assunto em estudo.

Nesta etapa do estudo foi realizada pesquisa de levantamento, os dados foram coletados por meio de respostas ao questionário estruturado, aplicadas a 620 respondentes da pesquisa. Entende-se o fato de os respondentes da pesquisa de levantamento serem submetidos às mesmas questões, que a incidência e a distribuição de características podem ser estudadas. As entrevistas desta etapa foram realizadas pelo próprio autor, no período de maio e junho de 2006. As entrevistas feitas por meio do *e-mail* foram as que mais demoraram a serem retornadas ao autor, sendo necessário um trabalho adicional de reiterar a

necessidade e importância da resposta para a continuidade deste estudo aos participantes.

Na pesquisa para a Internet há basicamente, dois procedimentos de prospecção de dados: por *e-mail* e por páginas construídas no ambiente *www*:

- pesquisa por *e-mail* levanta muitas preocupações nos aspectos éticos pelo envio de *e-mails* não autorizados (denominados *spam*), o que invade o espaço particular das pessoas. Para este levantamento foram enviados *e-mails* para usuários que solicitaram serviços ou informações pelo serviço 156, (demonstrado na figura a seguir a seguir a janela de acesso aos *e-mails*);

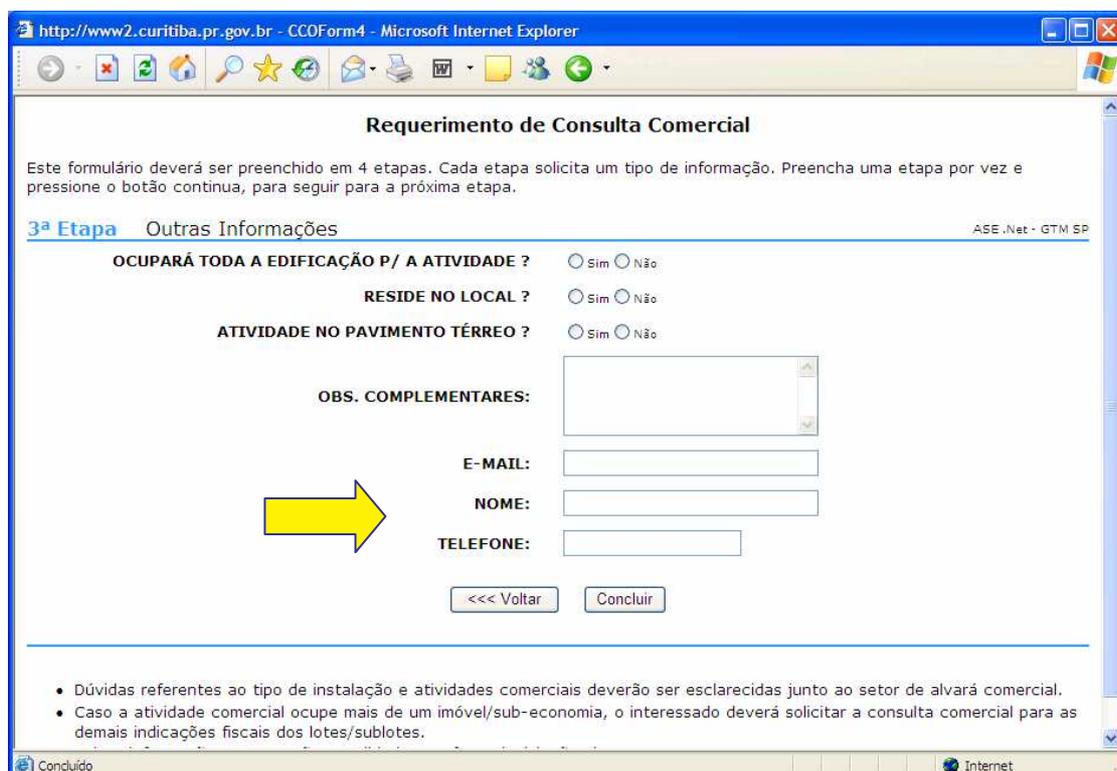


Figura 7 – Página da Central de Atendimento e informações 156.

Fonte: [www.curitiba.pr.gov.br](http://www.curitiba.pr.gov.br)

- uso de páginas, no ambiente *www*, torna a comunicação com o usuário, interativa, mas tem como ponto negativo a complexidade técnica. Por este inconveniente, esta segunda forma de prospecção não pôde ser utilizada neste trabalho, pois a instituição responsável pela página da PMC passou por mudanças, tanto da sua estruturação, como na composição de seu quadro diretor. Para o levantamento com usuários da

Internet, foram utilizados então os usuários que realizaram serviços públicos eletrônicos na Internet da SMU, fornecido pelos responsáveis de informação da mesma secretaria, pois os mesmos têm que deixar o nome, *e-mail* e telefone, como demonstrado na janela da figura a seguir. I



The image shows a screenshot of a web browser window displaying a form titled "Requerimento de Consulta Comercial". The browser's address bar shows "http://www2.curitiba.pr.gov.br - CCOForm4 - Microsoft Internet Explorer". The form is divided into sections. The current section is "3ª Etapa Outras Informações". It contains three questions with radio button options for "Sim" and "Não":

- OCUPARÁ TODA A EDIFICAÇÃO P/ A ATIVIDADE ?
- RESIDE NO LOCAL ?
- ATIVIDADE NO PAVIMENTO TÉRREO ?

Below these questions is a text area labeled "OBS. COMPLEMENTARES:". To the right of this area are three input fields for "E-MAIL:", "NOME:", and "TELEFONE:". A yellow arrow points to the "NOME:" field. At the bottom of the form are two buttons: "<<< Voltar" and "Concluir".

At the bottom of the page, there are two bullet points:

- Dúvidas referentes ao tipo de instalação e atividades comerciais deverão ser esclarecidas junto ao setor de alvará comercial.
- Caso a atividade comercial ocupe mais de um imóvel/sub-economia, o interessado deverá solicitar a consulta comercial para as demais indicações fiscais dos lotes/sublotes.

Figura 8 – Página da Secretaria Municipal do Urbanismo/ Requerimento de consulta comercial.

Fonte: [www.curitiba.pr.gov.br](http://www.curitiba.pr.gov.br)

Neste trabalho para tratamento dos dados criou-se de um Banco de dados, em *Mysql*, que foi transferido para o programa *MS EXCEL*, onde foram geradas tabelas dinâmicas, com apresentação dos dados em tabelas de frequência divididos em canal.

## 4 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo são apresentados os dados e a análise do estudo realizado. Além do que já foi descrito no capítulo anterior, da metodologia, será descrito como é a Secretaria Municipal do Urbanismo da Prefeitura Municipal de Curitiba e como são prestados os serviços e como foi o processo de organização dos serviços.

### 4.1 A SECRETARIA MUNICIPAL DO URBANISMO

Este estudo de caso foi concebido para verificar se as alterações em processos, estrutura e pessoas nos serviços públicos eletrônicos consideram o perfil desse usuário a partir dos canais de comunicação disponíveis. Para tanto a pesquisa foi realizada com usuários de uma Secretaria específica (que utiliza os diversos canais de comunicação) que possibilitassem cobrir um perfil socioeconômico suficientemente abrangente, incorporando diferenças de sexo, idade, formação e utilização da Internet.

A Secretaria Municipal do Urbanismo (SMU) é o órgão da administração direta da Prefeitura Municipal de Curitiba destinado a controlar o uso e a ocupação do solo.

Tem como missão controlar a ocupação e o uso do solo, orientando a população, participando do planejamento urbano, na formulação de leis e fiscalizando o seu cumprimento, contribuindo para um desenvolvimento ordenado que proporcione melhor qualidade de vida à população.

De acordo com o modelo de alinhamento estratégico de Henderson e Venkaraman (1989). Foi realizado com a entrevista semi-estruturada o registro das ações para realizar sua missão e seus objetivos estratégicos. Foram considerados os ambientes internos e externos à secretaria, a qual tem direcionado sua atuação

na descentralização, nas ferramentas de informação e na capacitação com as seguintes ações:

- priorização das ações voltadas ao fortalecimento da descentralização na prestação dos serviços, como a criação dos oito Núcleos Descentralizados do Urbanismo;
- implementação de ferramentas que promovam a disseminação das informações relativas à legislação e aos procedimentos técnicos, através da modernização, ampliação e criação de programas de emissão de documentos, de análises de projetos e de ações de fiscalização; e
- promoção e estímulo à qualificação dos servidores, para habilitá-los adequadamente para a prestação dos serviços da secretaria.

Dessa forma, facilitou a acessibilidade da população aos serviços prestados pela secretaria, agilizou todos os seus procedimentos internos e ampliou a sua ação fiscalizadora, a qual cada vez mais se reveste de um caráter orientador e educativo, deixando de ser uma ação meramente punitiva.

A descentralização ocorreu lentamente desde 1988 até os dias de hoje. Atualmente a SMU utiliza 22 sistemas que fazem parte do sistema de gestão tributária municipal (GTM), anterior ao XML.

Com relação aos serviços públicos eletrônicos da SMU, desde 2004 foram disponibilizados:

- em meio digital (Internet): 100% dos formulários e requerimentos de processos e recursos ao Conselho Municipal do Urbanismo (CMU) e à Comissão de Avaliação do Patrimônio Cultural (CAPC);
- em meio digital (Internet): serviços da SMU, como: recursos ao Conselho Municipal do Urbanismo e à Comissão de Avaliação do Patrimônio Cultural, emissão de consulta comercial e amarela, plantão técnico, sendo 85% solicitados via Internet;
- de forma descentralizada, nos Núcleos Regionais e em meio digital (Internet: de 100% das consultas comerciais; e

- em meio digital: 100% dos projetos de rua, o que corresponde a 5.100 projetos em 2006.

Além destes foram realizados ainda outras alterações em processos como:

- implantação das diretrizes de arruamento de 50% dos bairros de Curitiba, na Base Cadastral Digital do Município, disponibilizadas nos núcleos descentralizados;
- base Cadastral Digital apoiada em levantamento aerofotogramétrico do Município de Curitiba;
- ampliação de loteamentos georreferenciados, com parceria com a Copel, para a obtenção de pontos GPS nos loteamentos ou grandes áreas a serem oficializados;
- atualização de 80% dos projetos de quadras, lotes e ruas na Base Cadastral Digital do Município;
- monitoramento contínuo dos dados da Base Cadastral Digital do Município; e
- informatização e descentralização do Sistema de Cadastramento e Controle das Ações Fiscais (CAF), que permite também o envio postal desses documentos.

Como resultado das mudanças em processos internos de trabalho, houve a redução de 95% do número de atendimentos no balcão, relativos às solicitações de consultas comerciais, com incentivo de não cobrança de taxa fora do balcão, ou seja, sem custos na Internet. Sem a oferta, todos os processos eram abertos diretamente no balcão de atendimento, e devido à quantidade de funcionários disponível gerava um tempo de espera na média superior a duas horas (nos momentos de pico). Como o processo de abertura era simples, com o fornecimento de informações básicas para encaminhamentos e análise. A oferta destes serviços pelos canais eletrônicos agilizou os processos, com redução da procura no balcão de atendimento, com otimização tanto para o usuário que evitou deslocamentos desnecessários e para os funcionários, permitindo melhora no atendimento.

Durante a entrevista pôde-se ainda listar os serviços mais solicitados da SMU demonstrado no quadro 8, relacionado por assunto e subdivisão:

<b>Assunto</b>	<b>Subdivisão</b>
Fiscalização de terrenos baldios ou edificados	Limpeza
Fiscalização de obras	Alvará de construção
Fiscalização do comércio estabelecido	Comércio diurno
Fiscalização de obstrução de passeio/calçada	Vegetação/mato
Fiscalização do comércio estabelecido	Comércio noturno
Fiscalização de terrenos baldios ou edificados	Construção/reconstrução de muros
Segurança de edificações e imóveis	Estruturas
Fiscalização de mocós	Utilização ilegal de imóvel por população de rua (que gere insegurança)
Fiscalização de saneamento	Infiltração de esgoto em imóveis vizinhos
Fiscalização de obstrução de passeio/calçada	Elementos fixos

Quadro 8 – Quadro de serviços mais solicitados da SMU.

Fonte: Departamento de informações da SMU.

Foram pesquisadas quais as alterações em processos, estrutura e pessoas na SMU a partir da necessidade de otimização da oferta de Serviços Públicos, dentre eles os serviços por meios eletrônicos. Nesta questão foram consideradas no ambiente externo, as estratégias de negócios e TI.

Tendo em vista sua missão e seus objetivos estratégicos, a secretaria vem direcionando sua atuação na descentralização, nas ferramentas de informação e na capacitação, com as seguintes alterações:

- criação de nove Núcleos Descentralizados do Urbanismo, instalados nas oito Administrações Regionais. A descentralização ocorreu lentamente desde 1988 até os dias de hoje;
- modernização, ampliação e criação de programas de emissão de documentos, de análises de projetos e de ações de fiscalização on-line (serviços públicos eletrônicos). Atualmente a SMU utiliza 22 sistemas que fazem parte da Gestão Tributária Municipal (GTM), anterior ao XML;
- qualificação dos servidores de modo a estarem adequadamente habilitados na prestação dos serviços da secretaria, realizados treinamentos fora e em serviço; e

- agilização de todos os seus procedimentos internos e ampliados a sua ação fiscalizadora, com um caráter orientador e educativo, ao invés de ser uma ação meramente punitiva.

Em conversa com o responsável pelos serviços públicos eletrônicos do ICI, que coordena o *site* da PMC, além da confirmação das informações anteriores observou-se o seguinte:

- Atualmente (2006) há cerca de 45 mil acessos diários na página da Internet, sendo que 75% dos acessos são externos à organização e 25% são internos, por conta do acesso aos serviços públicos eletrônicos por Internet; e
- A página encontra-se na oitava versão, com disponibilização de um grande número de serviços públicos eletrônicos, eleitos pela demanda dos serviços. Para apoiar o usuário, há suporte para acesso aos sistemas mais complexo via telefone e Chat no 156, com comunicação em tempo real.

Nesta mesma entrevista, procurou-se obter informações adicionais a respeito dos procedimentos técnicos que viabilizassem a pesquisa quantitativa por meio da Internet. Não foi relatado por nenhum dos participantes um levantamento específico de perfil de usuário de serviços públicos eletrônicos. Somente houve a citação por parte da Central de Atendimento e Informações 156, um levantamento referente aos usuários de seus serviços de faixa etária, escolaridade e atividade profissional.

Na tabela a seguir está apresentada a distribuição dos usuários nos quatro tipos de canais de atendimento, no mês de fevereiro de 2006, comparado com o número de usuários entrevistados.

Tabela 4 – Total de atendimentos via balcão, e-mail, Internet, telefone no mês de fevereiro de 2006 e total de entrevistas realizadas

<b>Serviço</b>	<b>Total de atendimentos</b>	<b>Total de entrevistas</b>	<b>% dos usuários entrevistados</b>
<b>balcão</b>	2050	211	10,29%
<b>e-mail</b>	352	135	38,35%
<b>Internet</b>	44147	96	0,22%
<b>telefone</b>	15340	178	1,16%
<b>TOTAL</b>	<b>61889</b>	<b>620</b>	<b>1,00%</b>

Fonte: relatórios e entrevistas.

Baseado na tabela anterior avaliou-se a distribuição de cada canal no montante geral de entrevistas realizadas.

Tabela 5 – Distribuição por canal de comunicação das entrevistas no total de respondentes

<b>Serviço</b>	<b>Total de entrevistas</b>	<b>% dos usuários entrevistados</b>
<b>balcão</b>	211	34,03%
<b>e-mail</b>	135	21,77%
<b>Internet</b>	96	15,48%
<b>telefone</b>	178	28,71%
<b>TOTAL</b>	<b>620</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: relatórios e entrevistas.

De acordo com as entrevistas realizadas, os resultados e análise serão apresentados no próximo capítulo.

## 5 RESULTADOS E ANÁLISE

Inicialmente, vale a pena observar que as perguntas eram fechadas, isto é com resposta estruturadas para facilitar a análise dos dados.

Após a identificação e caracterização da amostra obtida, foi iniciada a análise dos resultados. Este processo de análise baseou-se no registro das respostas obtidas no software estatístico SPSS.

Para melhor tratamento dos dados, procurou-se utilizar técnicas estatísticas para cada uma das respostas, e, sempre que necessário, usar outras técnicas estatísticas, como as do MS Excel, que pudessem esclarecer as relações entre as perguntas.

Na análise dos dados foi seguida a ordem de apresentação das perguntas no questionário, que se encontra no anexo A e apêndice.

Para análise foram considerados dois grupos: o total dos respondentes, e o grupo dos usuários de serviços públicos eletrônicos (Internet e *e-mail*) que são os usuários estudados neste trabalho.

O total dos respondentes que não utilizam os serviços públicos eletrônicos propriamente dita, têm potencial para se tornarem usuários. Há, junto aos balcões de atendimentos, terminais instalados e agentes para orientação do usuário quanto ao uso da página na Internet. Todos os agentes que realizam atendimento nos balcões e por telefone, usam a página da Internet para realizar o atendimento.

Os usuários que responderam ao levantamento serão tratados neste capítulo como respondentes, e os canais de comunicação eletrônicos simplesmente de canais eletrônicos.

Após a compilação dos resultados da pesquisa de levantamento realizada com os usuários dos serviços públicos da SMU/PMC, teve como resultado algumas percepções descritas a seguir.

### 5.1 CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

As questões apresentadas no questionário constante no Anexo A foram divididas em quatro grupos, conforme mostra o quadro a seguir:

Grupo	Questões	Tema
1	1 a 22	Caracterização sócio-econômica do usuário
2	23 a 26	Forma de uso do computador
3	27 a 31	Forma de uso da Internet
4	32	Motivo da procura direta no balcão

Quadro 9 - Composição do questionário

Fonte: Questionário de levantamento da pesquisa.

O gráfico de distribuição dos grupos de questões integrantes da pesquisa de levantamento fornece uma visualização mais condensada da distribuição dos grupos que compõem o questionário:

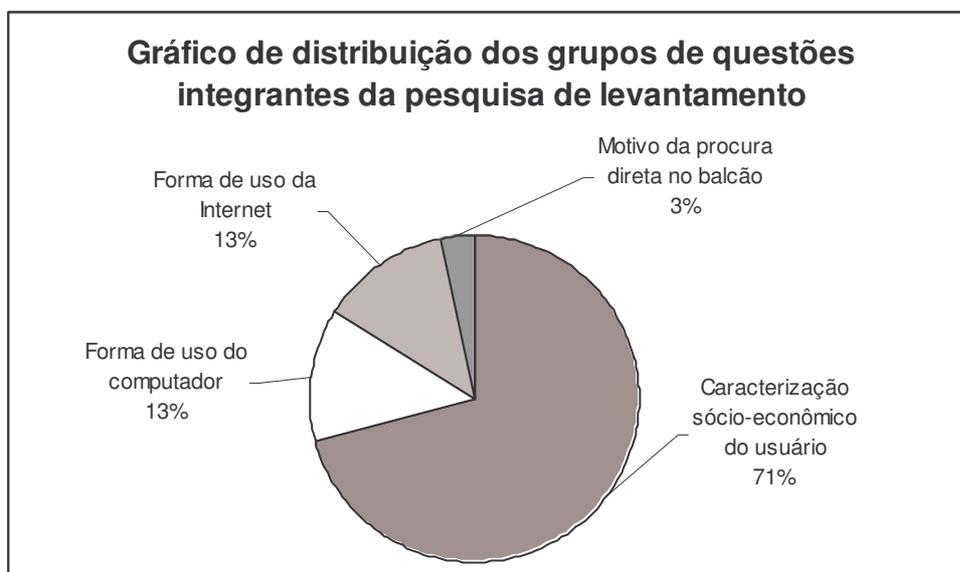


Gráfico 1 – Distribuição dos grupos de questões integrantes da pesquisa de levantamento.

Fonte: Questionário de levantamento da pesquisa.

Os resultados dos levantamentos foram agrupados de acordo com a adaptação da pesquisa de levantamento e classificação proposta pelo grupo do CGI.br (2006), observando-se que a maioria das questões destina-se à caracterização sócio-econômica do usuário (71%) e o restante relativos ao uso do computador e Internet.

### 5.1.1 Perfil sócio-demográfico da amostra

Nesta seção estão apresentados resumos dos dados sócio-demográficos coletados nos questionários de levantamento. Foram agrupados os dados dos quatro canais de comunicação dos 620 usuários que responderam o questionário e enviaram a pesquisa pela Internet.

#### 5.1.1.1 Sexo e idade

Observando-se os dados mais significativos, a maior parte (69%) dos respondentes são do sexo masculino (tabela 6) e o restante do sexo feminino. Não há alteração deste valor em relação aos canais eletrônicos que 69% também são do sexo masculino, e o restante feminino, conforme observado nas tabelas 6 e 7 a seguir. Os dados estão representados no gráfico 2.

No que se refere à faixa etária, a maioria dos respondentes (tabela 6) possuem entre 25 a 34 anos (44%), seguido da faixa etária de 16 a 24 anos (29%), e as menores percentagens corresponde à faixa etária de idade mais avançada. Neste item, também, com relação aos canais eletrônicos (tabela 7), foram observados quantitativos semelhantes, onde a proporção de respondentes corresponde respectivamente a 49% e 31%. Estes dados estão representados no gráfico 3.

Devido às características da SMU/PMC, que são assuntos relativos ao uso do solo, o resultado corresponde ao esperado.

Os resultados demonstram ainda que nas faixas etárias de maior índice, os respondentes do sexo masculinos são proporcionalmente superiores ao do total apresentado (72% e 71%). A proporção entre o sexo masculino e feminino se aproxima na faixa etária de 45 a 59 anos.

Tabela 6 – Distribuição da faixa etária e sexo dos respondentes da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento

Faixa etária	Tipo de atendimento	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
16 a 24 anos	balcão	47	11%	20	10%	67	11%
	<i>e-mail</i>	31	7%	13	7%	44	7%
	Internet	22	5%	6	3%	28	5%
	telefone	28	7%	11	6%	39	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>72%</b>	<b>50</b>	<b>28%</b>	<b>178</b>	<b>29%</b>
25 a 34 anos	balcão	69	16%	29	15%	98	16%
	<i>e-mail</i>	45	11%	20	10%	65	10%
	Internet	35	8%	13	7%	48	8%
	telefone	46	11%	17	9%	63	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>71%</b>	<b>79</b>	<b>29%</b>	<b>274</b>	<b>44%</b>
35 a 44 anos	balcão	20	5%	11	6%	31	5%
	<i>e-mail</i>	11	3%	7	4%	18	3%
	Internet	9	2%	6	3%	15	2%
	telefone	11	3%	6	3%	17	3%
	<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>63%</b>	<b>30</b>	<b>37%</b>	<b>81</b>	<b>13%</b>
45 a 59 anos	balcão	3	1%	10	5%	13	2%
	<i>e-mail</i>	3	1%	4	2%	7	1%
	Internet	2	0%	2	1%	4	1%
	telefone	37	9%	20	10%	57	9%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>56%</b>	<b>36</b>	<b>44%</b>	<b>81</b>	<b>13%</b>
60 anos ou mais	balcão	2	0%	0	0%	2	0%
	<i>e-mail</i>	1	0%	0	0%	1	0%
	Internet	1	0%	0	0%	1	0%
	telefone	2	0%	0	0%	2	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	balcão	141	67%	70	33%	211	34%
	<i>e-mail</i>	91	67%	44	33%	135	22%
	Internet	69	72%	27	28%	96	15%
	telefone	124	70%	54	30%	178	29%
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>425</b>	<b>69%</b>	<b>195</b>	<b>31%</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 7 – Distribuição da faixa etária e sexo dos respondentes de serviços eletrônicos da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento

Faixa etária	Tipo de atendimento	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
16 a 24 anos	<i>e-mail</i>	31	7%	13	7%	44	19%
	Internet	22	5%	6	3%	28	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>74%</b>	<b>19</b>	<b>26%</b>	<b>72</b>	<b>31%</b>
25 a 34 anos	<i>e-mail</i>	45	11%	20	10%	65	28%
	Internet	35	8%	13	7%	48	21%
	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>71%</b>	<b>33</b>	<b>29%</b>	<b>113</b>	<b>49%</b>

Faixa etária	Tipo de atendimento	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
35 a 44 anos	<i>e-mail</i>	11	3%	7	4%	18	8%
	Internet	9	2%	6	3%	15	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>61%</b>	<b>13</b>	<b>39%</b>	<b>33</b>	<b>14%</b>
45 a 59 anos	<i>e-mail</i>	3	1%	4	2%	7	3%
	Internet	2	0%	2	1%	4	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>45%</b>	<b>6</b>	<b>55%</b>	<b>11</b>	<b>5%</b>
60 anos ou mais	<i>e-mail</i>	1	0%	0	0%	1	0%
	Internet	1	0%	0	0%	1	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<i>e-mail</i>	91	67%	44	33%	135	58%
	Internet	69	72%	27	28%	96	42%
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>160</b>	<b>69%</b>	<b>71</b>	<b>31%</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

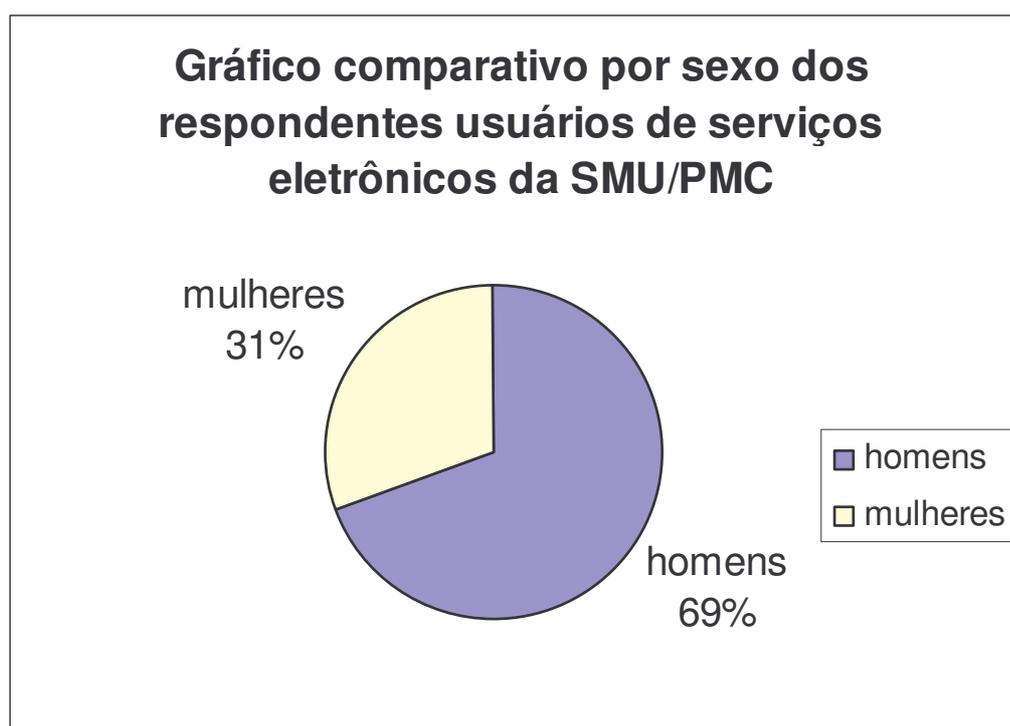


Gráfico 2 – Gráfico comparativo por sexo dos respondentes usuários de serviços eletrônicos da SMU/PMC.

Fonte: Levantamento realizado pela autora este trabalho.

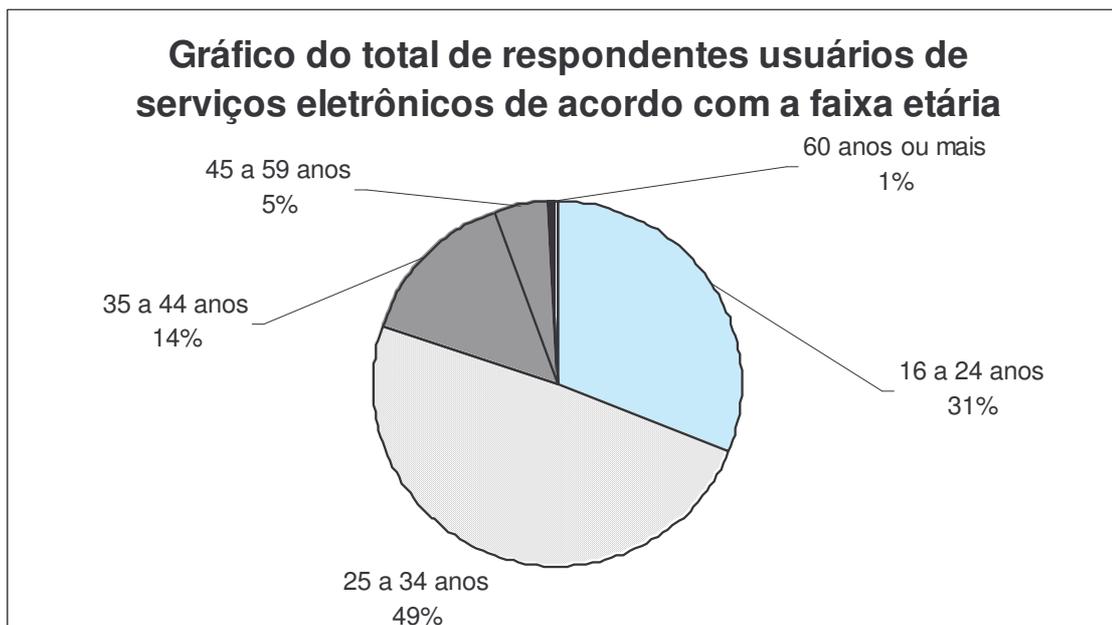


Gráfico 3 – Gráfico comparativo por faixa etária dos respondentes usuários de serviços eletrônicos da SMU/PMC.

Fonte: Levantamento realizado pela autora neste trabalho.

### 5.1.1.2 Grau de instrução

Na tabela 8 a seguir verificou-se a distribuição dos respondentes de acordo com a faixa etária e grau de escolaridade por tipo de atendimento. A maior parte dos respondentes, dos quatro canais de comunicação possuem o 2<sup>a</sup> grau completo e correspondeu a 53% do total. Em segundo lugar, os respondentes com curso superior, correspondendo a 23%.

No que se refere aos canais eletrônicos (tabela 9), o dado é semelhante, com 60% que possuem o 2<sup>o</sup> grau completo. A seguir os respondentes que possuem curso superior completo com 24%.

Tabela 8 – Distribuição do grau de escolaridade por idade dos respondentes usuários da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento

Grau de escolaridade	Tipo de atendimento	FAIXA ETÁRIA					TOTAL	%
		16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais		
Fundamental incompleto (da 4 <sup>a</sup> até 7 <sup>a</sup> série)	balcão	0	0	0	0	0	-	0%
	e-mail	0	0	0	0	0	-	0%
	Internet	0	0	0	0	0	-	0%
	telefone	0	0	0	47	0	47	8%
	<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>47</b>

Grau de escolaridade	Tipo de atendimento	FAIXA ETÁRIA					TOTAL	%
		16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais		
Fundamental completo (até 8ª série) ou Médio incompleto	balcão	16	12	4	2	1	35	6%
	<i>e-mail</i>	13	7		2	1	23	4%
	Internet	6	6		1	1	14	2%
	telefone	11	9	1	3	1	25	4%
	<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>97</b>	<b>16%</b>
Médio completo (até 3º ano do 2º grau) ou Superior incompleto	balcão	37	62	14	7	1	121	20%
	<i>e-mail</i>	25	42	10	2	0	79	13%
	Internet	17	32	9	1	0	59	10%
	telefone	19	38	10	5	1	73	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>174</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>332</b>	<b>53%</b>
Superior completo (formado)	balcão	14	24	13	4	0	55	9%
	<i>e-mail</i>	6	16	8	3	0	33	5%
	Internet	5	10	6	2	0	23	4%
	telefone	9	16	6	2	0	33	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	balcão	67	98	31	13	2	211	34%
	<i>e-mail</i>	44	65	18	7	1	135	22%
	Internet	28	48	15	4	1	96	15%
	telefone	39	63	17	57	2	178	29%
	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>178</b>	<b>274</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 9 – Distribuição do grau de escolaridade por idade dos respondentes usuários de serviços eletrônicos da SMU/PMC pesquisados por tipo de atendimento

Grau de escolaridade	Tipo de atendimento	FAIXA ETÁRIA					TOTAL	%
		16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais		
Fundamental incompleto (até 7ª série)	<i>e-mail</i>	0	0	0	0	0	0	0%
	Internet	0	0	0	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Fundamental completo ou Médio incompleto	<i>e-mail</i>	13	7	0	2	1	23	10%
	Internet	6	6	0	1	1	14	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>16%</b>
Médio completo ou Superior incompleto	<i>e-mail</i>	25	42	10	2	0	79	34%
	Internet	17	32	9	1	0	59	26%
	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>138</b>	<b>60%</b>
Superior completo (formado)	<i>e-mail</i>	6	16	8	3	0	33	14%
	Internet	5	10	6	2	0	23	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>24%</b>
<b>TOTAL</b>	<i>e-mail</i>	44	65	18	7	1	135	58%
	Internet	28	48	15	4	1	96	42%
	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>72</b>	<b>113</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Um grupo que se destaca na tabela 8 possui 47 usuários que representam 8% do total, com o grau de instrução menor e todos utilizaram os serviços da SMU pelo telefone. Isto provavelmente se deve pela facilidade de acesso e comunicação.

O gráfico abaixo ilustra os dados descritos na tabela 8, referente ao grau de instrução.

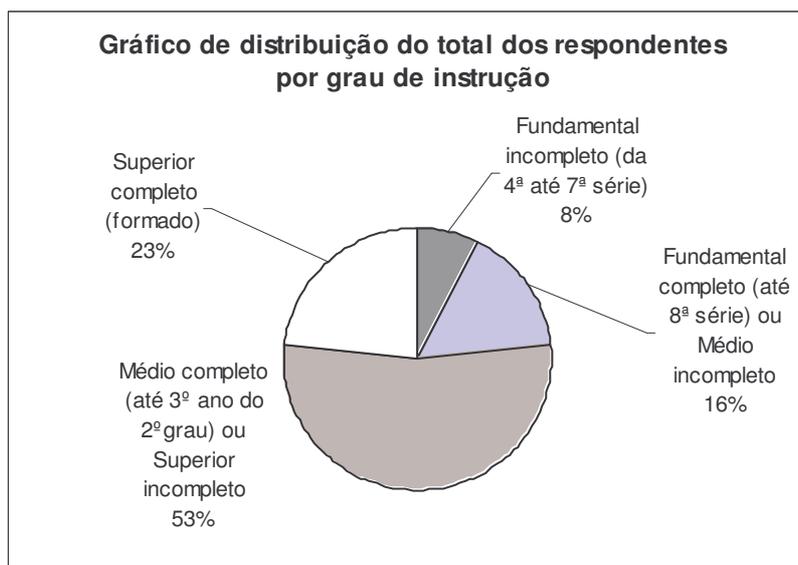


Gráfico 4 – Distribuição do total de respondentes por grau de instrução.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora este trabalho.

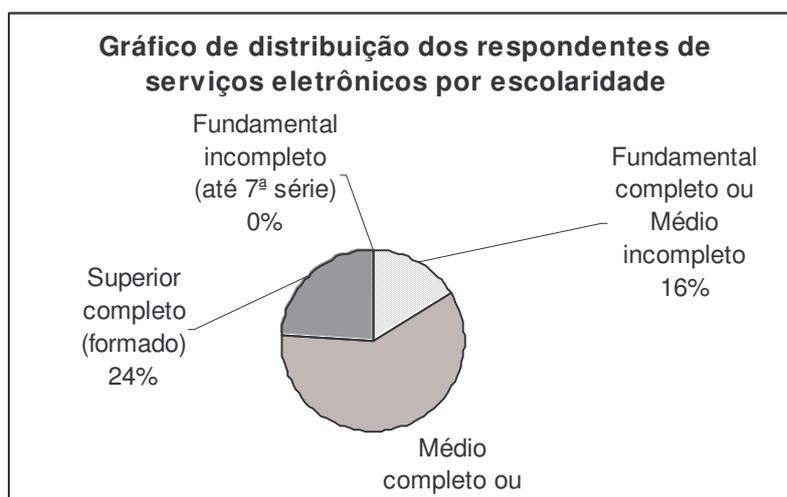


Gráfico 5 – Distribuição de respondentes de serviços eletrônicos por grau de instrução.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora este trabalho.

Observa-se ainda que a idade que mais utiliza os serviços públicos eletrônicos é a faixa de 25 a 34 anos, com predominância do sexo masculino, inclusive nas demais faixas etárias. Exceto a faixa de 45 a 59 anos, que utiliza no balcão, com predominância do sexo feminino. Este dado talvez possa ser explicado

pelo alto índice de dissolução conjugal abrangendo até esta faixa etária, correspondendo a 81,8% (IBGE, 2001), onde boa parte das mulheres se torna chefe de família, ou porque as mulheres são a maioria no quesito exclusão da previdência social ou por serem do lar, ou por possuírem empregos informais, com maior disponibilidade para comparecer aos balcões de atendimento. (BRASIL, 2006).

### 5.1.1.3 Ocupação dos respondentes:

Referindo-se à ocupação dos respondentes foi encontrado um alto índice de respondentes que trabalham mesmo sem carteira assinada, correspondendo a 80% do total dos respondentes (tabela 10), concentrados na faixa etária de 16 a 34 anos. As donas de casa corresponderam à segunda categoria, se considerado o grupo de respondentes da SMU/PMC, por ordem decrescente, tendo como principal canal de comunicação o telefone.

Se considerarmos somente os canais eletrônicos, a proporção da categoria torna-se mais significativa altera para 88%. A segunda colocação passa a se ocupado pela categoria dos estudantes, pelo próprio perfil da geração. Outra explicação do acesso pelo estudante, é que o mesmo pode estar acessando por solicitação dos pais, ou para trabalhos de escola.

Observa-se que da categoria mais utiliza os canais eletrônicos é categoria que trabalha e a faixa etária de 25 a 34 anos.

Tabela 10 – Distribuição da ocupação por idade dos respondentes usuários pesquisados por tipo de atendimento

OCUPAÇÃO	Tipo de atendimento	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	TOTAL	%
Trabalha, mesmo sem carteira assinada, ou mesmo que o pagamento não seja em dinheiro	balcão	55	85	28	8	2	178	29%
	<i>e-mail</i>	37	58	17	5	1	118	19%
	Internet	24	43	14	3	1	85	14%
	telefone	35	55	15	8	2	115	19%
	<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>241</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>496</b>	<b>80%</b>
Trabalha como aprendiz, ajudante, voluntário, etc... mesmo sem receber pagamento, pelo menos 1 hora por semana	balcão	5	1				6	1%
	<i>e-mail</i>	3	1				4	1%
	Internet	3	1				4	1%
	telefone	2	1				3	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>3%</b>

OCUPAÇÃO	Tipo de atendimento	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	TOTAL	%
Trabalhou ou tentou conseguir trabalho na última semana	balcão	1	1				2	0%
	e-mail	1					1	0%
	telefone	1					1	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>
Desempregado(a)	balcão	1	4	2			7	1%
	e-mail		3	1			4	1%
	Internet	0	1	1			2	0%
	telefone	1	3	1			5	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>3%</b>
Dona de casa	balcão	1	2		2		5	1%
	e-mail				1		1	0%
	telefone		1		47		48	8%
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>9%</b>
Estudante que não trabalha	balcão	4	5	1	3		13	2%
	e-mail	3	3		1		7	1%
	Internet	1	3		1		5	1%
	telefone		3	1	2		6	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>5%</b>
TOTAL	balcão	67	98	31	13	2	211	34%
	e-mail	44	65	18	7	1	135	22%
	telefone	39	63	17	57	2	178	29%
	Internet	28	48	15	4	1	96	15%
	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>178</b>	<b>274</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 11 – Distribuição da ocupação por idade dos respondentes usuários de serviços eletrônicos pesquisados por tipo de atendimento

OCUPAÇÃO	Tipo de atendimento	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	TOTAL	%
Trabalha, mesmo sem carteira assinada, ou mesmo que o pagamento não seja em dinheiro	e-mail	37	58	17	5	1	118	51%
	Internet	24	43	14	3	1	85	37%
	<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>101</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>203</b>	<b>88%</b>
Trabalha como aprendiz, ajudante, voluntário, etc... mesmo sem receber pagamento, pelo menos 1 hora por semana	e-mail	3	1				4	2%
	Internet	3	1				4	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>3%</b>
Trabalhou ou tentou conseguir trabalho na última semana	e-mail	1					1	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>

OCUPAÇÃO	Tipo de atendimento	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	TOTAL	%
Desempregado(a)	<i>e-mail</i>		3	1			4	2%
	Internet	0	1	1			2	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
Dona de casa	<i>e-mail</i>				1		1	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
Estudante que não trabalha	<i>e-mail</i>	3	3		1		7	3%
	Internet	1	3		1		5	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>5%</b>
Total	<i>e-mail</i>	44	65	18	7	1	135	58%
	Internet	28	48	15	4	1	96	42%
	<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>113</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

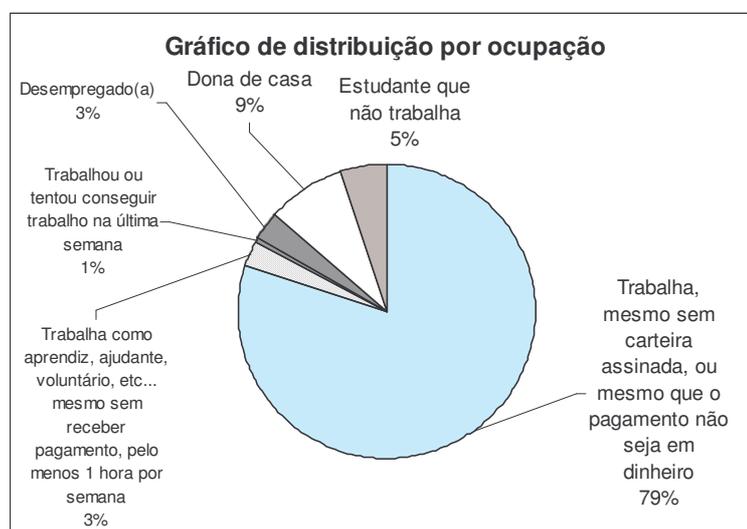


Gráfico 6 – Distribuição total dos respondentes por ocupação.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

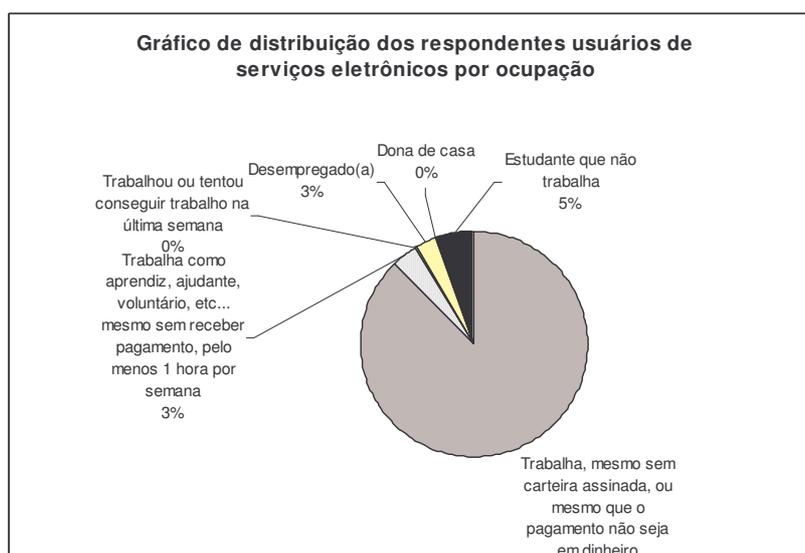


Gráfico 7 – Distribuição dos respondentes usuários de serviços eletrônicos por ocupação.

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho.

#### 5.1.1.4 Renda mensal do usuário.

Quanto à renda mensal observou-se que a maior parte dos respondentes recebe até um salário mínimo ou R\$ 300,00 (24%), e em termos de porcentagem o item que ficou em segundo lugar foi o de renda não declarada ou sem renda (21%). Neste caso específico, esta tabela não permite fazer categorização. Como alternativa a esta tabela recomenda-se a classificação de classe social.

Tabela 12 – Distribuição da renda pessoal por faixa etária do total dos respondentes por tipo de atendimento (em salários mínimos – S.M.).

Renda Pessoal (S.M.)	TIPO DE ATENDIMENTO	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	TOTAL	%
Até 1	balcão	35	9	3	3	0	50	8%
	<i>e-mail</i>	28	7	1	2	0	38	6%
	Internet	16	5	1	0	0	22	4%
	telefone	24	7	1	4	0	36	6%
	<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>146</b>	<b>24%</b>
De + de 1 a 2	balcão	14	18	6	0	0	38	6%
	<i>e-mail</i>	6	14	6	0	0	26	4%
	Internet	4	14	6	0	0	24	4%
	telefone	7	12	4	0	0	23	4%
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>58</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>111</b>	<b>18%</b>
De + de 2 a 3	balcão	4	31	9	3	0	47	8%
	<i>e-mail</i>	1	17	3	3	0	24	4%
	Internet	1	10	3	3	0	17	3%
	telefone	3	14	6	3	0	26	4%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>72</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>114</b>	<b>18%</b>
De + de 3 a 5	balcão	2	20	9	1	1	33	5%
	<i>e-mail</i>	1	14	6	0	0	21	3%
	Internet	1	9	4	0	0	14	2%
	telefone	2	16	4	1	1	24	4%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>59</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>92</b>	<b>15%</b>
De +5 a 10	balcão	1	4	0	1	1	7	1%
	<i>e-mail</i>	1	3	0	0	1	5	1%
	Internet	1	1	0	0	1	3	0%
	telefone	1	3	0	0	1	5	1%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>3%</b>
De R\$3.000,01 a R\$6.000,00	balcão	0	1	0	1	0	2	0%
	telefone	0	0	0	1	0	1	0%
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>

Renda Pessoal (S.M.)	TIPO DE ATENDIMENTO	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	TOTAL	%
De R\$6.000,01 a R\$9.000,00	balcão	0	0	1	0	0	1	0%
	e-mail	0	0	1	0	0	1	0%
	Internet	0	0	1	0	0	1	0%
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
Não tem/ não declarou	balcão	11	15	3	4	0	33	5%
	e-mail	7	10	1	2	0	20	3%
	Internet	5	9	0	1	0	15	2%
	telefone	2	11	2	48	0	63	10%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>131</b>	<b>21%</b>
TOTAL	balcão	67	98	31	13	2	211	34%
	e-mail	44	65	18	7	1	135	22%
	Internet	28	48	15	4	1	96	15%
	telefone	39	63	17	57	2	178	29%
	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>178</b>	<b>274</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 13 – Distribuição da renda pessoal por faixa etária dos respondentes usuários de serviços públicos eletrônicos por tipo de atendimento (S.M.).

Renda Pessoal (S.M.)	TIPO DE ATENDIMENTO	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou +	TOTAL	%
Até 1	e-mail	28	7	1	2		38	16%
	Internet	16	5	1			22	10%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>26%</b>
De + de 1 a 2	e-mail	6	14	6			26	11%
	Internet	4	14	6			24	10%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>22%</b>
De + de 2 a 3	e-mail	1	17	3	3		24	10%
	Internet	1	10	3	3		17	7%
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>18%</b>
De + de 3 a 5	e-mail	1	14	6			21	9%
	Internet	1	9	4			14	6%
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>15%</b>
De +5 a 10	e-mail	1	3			1	5	2%
	Internet	1	1			1	3	1%
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3%</b>
De R\$6.000,01 a R\$9.000,00	e-mail			1			1	0%
	Internet			1			1	0%
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>
Não tem/ não declarou	e-mail	7	10	1	2		20	9%
	Internet	5	9		1		15	6%
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>15%</b>
TOTAL	e-mail	44	65	18	7	1	135	58%
	Internet	28	48	15	4	1	96	42%
	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>72</b>	<b>113</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 14 – Distribuição de renda mensal por número de respondentes (total).

Renda do usuário	Nº	%
Até 1 S.M.	146	23,55%
+ de 1 a 2 S.M.	111	17,90%
+ de 2 a 3 S.M.	114	18,39%
+ de 3 a 5 S.M.	92	14,84%
+ de 5 a 10 S.M.	20	3,23%
+ de 10 a 20 S.M.	3	0,48%
+ de 20 a 30 S.M.	3	0,48%
+ de 30 S.M.	0	0,00%
Não declarou	131	21,13%
Total geral	620	100,00%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 15 – Distribuição de renda mensal por número de respondentes usuários de serviços públicos eletrônicos.

Renda Pessoal (S.M.)	Nº	%
Até 1 S.M.	60	25,97%
+ de 1 a 2 S.M.	50	21,65%
+ de 2 a 3 S.M.	41	17,75%
+ de 3 a 5 S.M.	35	15,15%
+ de 5 a 10 S.M.	8	3,46%
+ de 10 a 20 S.M.	0	0,00%
+ de 20 a 30 S.M.	2	0,87%
Não declarou	35	15,15%
Total geral	231	100,00%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Como a porcentagem de respondentes não declarou renda, impossibilita a identificação da distribuição real da renda dos usuários. Sendo assim, para a classificação econômica utilizou-se somente o critério Brasil de Classe econômico-social que está demonstrada na tabela a seguir:

Tabela 16 – Distribuição do número total de respondentes por classe social segundo o critério Brasil de Classe econômico-social.

Distribuição - Classe social	D		C		B2		B1		A2		Total	
balcão	14	2%	105	17%	70	11%	20	3%	2	0%	211	34%
e-mail	4	1%	77	12%	44	7%	10	2%	0	0%	135	22%
Internet	2	0%	46	7%	31	5%	14	2%	3	0%	96	15%
telefone	15	2%	98	16%	48	8%	17	3%	0	0%	178	29%
Total geral	35	6%	326	53%	193	31%	61	10%	5	1%	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Na tabela acima se observou que a maior concentração dos respondentes está na classe C (53%), seguido da classe B2 com 31%, e a menor representatividade ficou com a classe A2 que correspondeu a apenas 1%.

Para este subitem foi utilizado o Critério Brasil de classificação social. Dos respondentes, a classe social que predominou foi a classe C (53%).

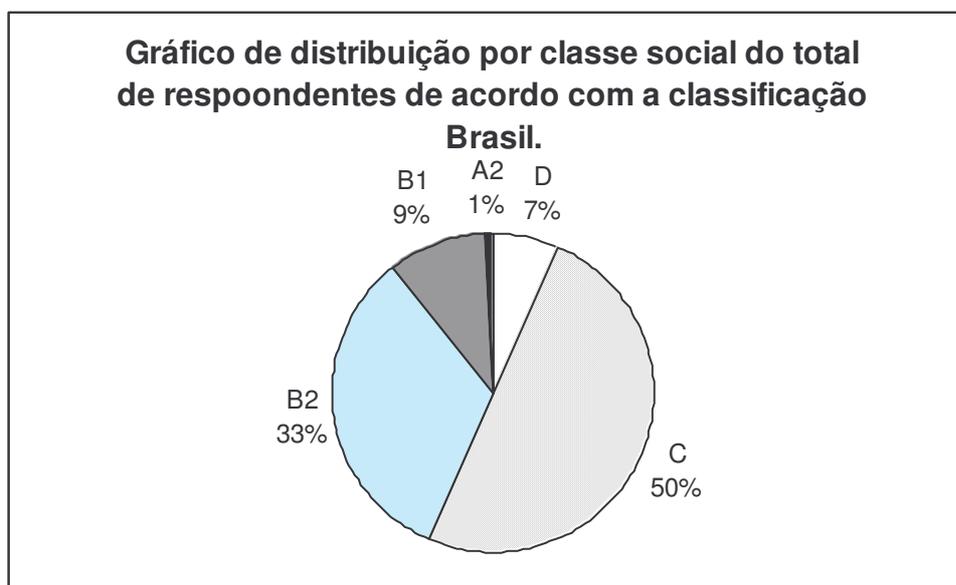


Gráfico 8 – Distribuição dos respondentes por classe social.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

#### 5.1.1.5 Número de moradores por domicílio.

Neste levantamento observou-se que a maior parte dos domicílios possui quatro moradores (38%). Seguido dos domicílios com três moradores (26%). Esta proporção não altera entre os canais de comunicação.

Tabela 17 – Número de moradores por domicílio dos respondentes por canal de comunicação

Nº de moradores por domicílio	balcão	e-mail	Internet	telefone	Total	%
2	20	12	7	19	58	9,4
3	54	37	23	46	160	25,8
4	77	53	41	63	234	37,7
5	38	19	16	31	104	16,8
6	12	7	5	10	34	5,5
7	6	5	3	5	19	3,1
8	3	1		3	7	1,1
11	1	1	1	1	4	0,6
Total geral	211	135	96	178	620	100,0

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.1.6 Grau de instrução do chefe de família.

Referindo-se à instrução do chefe de família, observou-se que a maioria possui ensino médio completo (56%). E que a escolaridade inferior aparece nos canais comunicação do balcão e do telefone.

Tabela 18 – Distribuição do grau de instrução do Chefe de Família por domicílio dos respondentes.

<b>Instrução do chefe de família</b>	<b>balcão</b>	<b>e-mail</b>	<b>Internet</b>	<b>telefone</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Fundamental incompleto (da 4ª até 7ª série)	18	6	2	16	47	8%
Fundamental completo (até 8ª série) ou Médio incompleto	51	22	18	43	129	21%
Médio completo (até 3º ano do 2º grau) ou Superior incompleto	116	78	54	98	346	56%
Superior completo (formado)	26	29	22	21	98	16%
<b>Total geral</b>	<b>211</b>	<b>135</b>	<b>96</b>	<b>178</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.1.7 Número de computadores por domicílio

Sobre a posse de computador doméstico, observou-se uma parcela significativa da população que possui computador em casa (56%). Houve uma predominância de computadores nos usuários que utilizaram *e-mail* e Internet, que ficou entre 63 e 64% destes usuários possuem computador em suas residências.

Tabela 19– Distribuição da posse de computadores por domicílio dos respondentes.

<b>Computador</b>	<b>Não</b>	<b>%</b>	<b>Sim</b>	<b>%</b>	<b>Total geral</b>
Balcão	<b>101</b>	48%	<b>110</b>	52%	<b>211</b>
<i>e-mail</i>	<b>50</b>	37%	<b>85</b>	63%	<b>135</b>
Internet	<b>35</b>	36%	<b>61</b>	64%	<b>96</b>
Telefone	<b>87</b>	49%	<b>91</b>	51%	<b>178</b>
Total geral	<b>273</b>	44%	<b>347</b>	56%	<b>620</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

## 5.1.2 Perfil de uso de recursos de TI

### 5.1.2.1 Data do último uso do computador

A maioria dos respondentes que utilizaram o computador o fez há menos de três meses. E uma parte dos usuários de balcão e telefone são os únicos que nunca usaram o computador ou é a primeira vez.

Tabela 20 – Distribuição da data do último uso do computador dos respondentes.

ATENDIMENTO	balcão	e-mail	Internet	telefone	Total
Nunca usou um computador ou é a primeira vez	45			72	117
Menos de 3 meses atrás	155	130	95	101	481
Entre 3 e 6 meses atrás	10	5	1	4	20
Entre 6 meses e 12 meses atrás	1			1	2
Total Geral	211	135	96	178	620

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

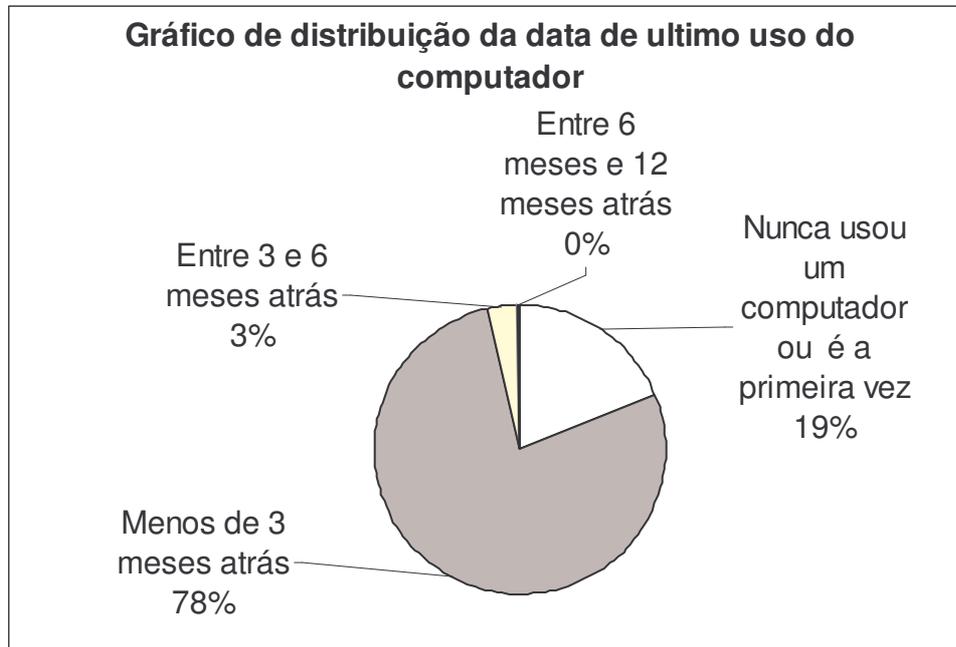


Gráfico 9 – Gráfico de distribuição da data do último uso do computador..

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.2.2 Freqüência do uso do computador

Quanto à freqüência do uso do computador, do total dos respondentes (tabela 21), a maioria dos respondentes utiliza o computador pelo menos uma vez por semana (53,2%), seguido dos que usam todos os dias (20,6%).

Dos respondentes usuários de serviços eletrônicos a proporção muda significativamente, onde 96,97% utilizam o computador todos os dias, 2,16% utiliza o computador pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia), e apenas 0,87% dos respondentes utiliza pelo menos uma vez por semana (mas não toda semana).

Tabela 21 – Distribuição da freqüência de uso do computador do total de respondentes.

<b>Freqüência de uso do computador</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Nunca usou um computador	139	22,4%
Todos os dias ou quase todos os dias	128	20,6%
Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia)	330	53,2%
Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana)	23	3,7%
Menos do que uma vez por mês	0	0%
<b>Total geral</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

Tabela 22 – Distribuição da freqüência de uso do computador dos respondentes usuários de serviços eletrônicos.

<b>Freqüência de uso do computador</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Nunca usou um computador	0	0%
Todos os dias ou quase todos os dias	224	96,97%
Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia)	5	2,16%
Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana)	2	0,87%
Menos do que uma vez por mês	0	0%
<b>Total geral</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

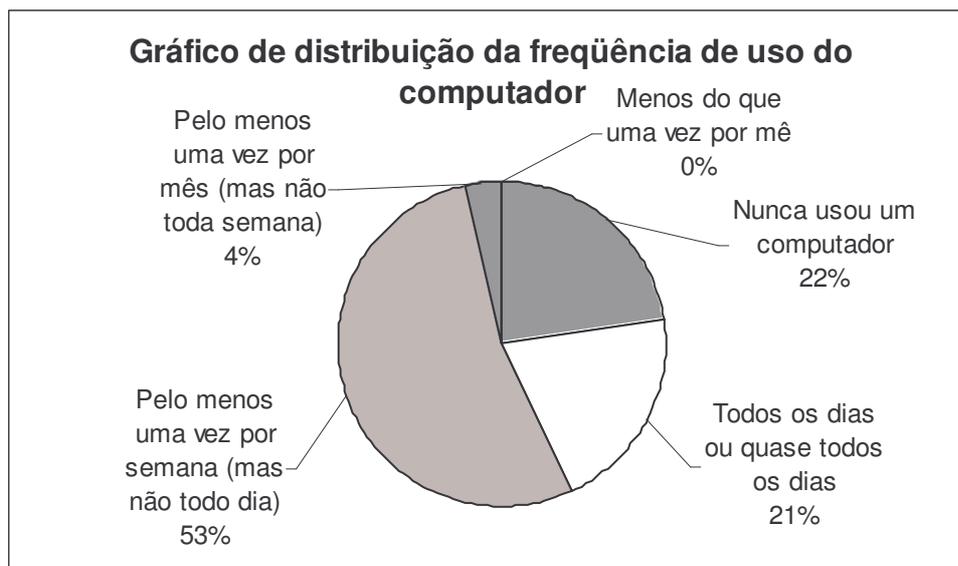


Gráfico 10 – Gráfico de distribuição da freqüência de uso do computador.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.2.3 Local de uso do computador

De acordo com o levantamento realizado, a maioria dos respondentes que utilizam o computador, de uma forma geral utiliza o computador em mais de um local (30%). É importante observar que 22% não utilizam o computador.

Tabela 23 – Distribuição do local de uso do computador.

Local de uso do computador	Total	%
Não usou	135	22%
Em casa	102	16%
No trabalho (quando fora de casa)	64	10%
Na escola (ou estabelecimento de ensino)	82	13%
Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)	49	8%
Mais de 1 lugar	188	30%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

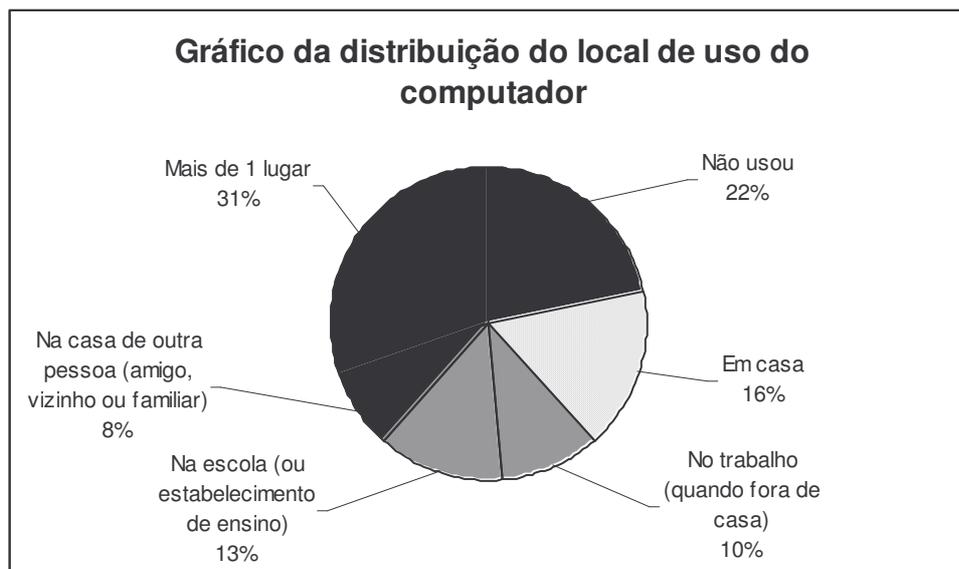


Gráfico 11 – Distribuição do local de uso do computador.

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

#### 5.1.2.4 Data de último uso da Internet

Ocorreu uma grande concentração (76%) de respondentes que utilizaram a Internet nos últimos três meses.

Tabela 24 – Distribuição da frequência de uso do computador.

<b>Data de último uso da Internet</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Nunca usou a Internet	115	19%
Menos de 3 meses atrás (por favor responda as próximas duas questões)	473	76%
Entre 3 e 6 meses atrás	18	3%
Entre 6 meses e 12 meses atrás	2	0%
Mais de 12 meses atrás	12	2%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

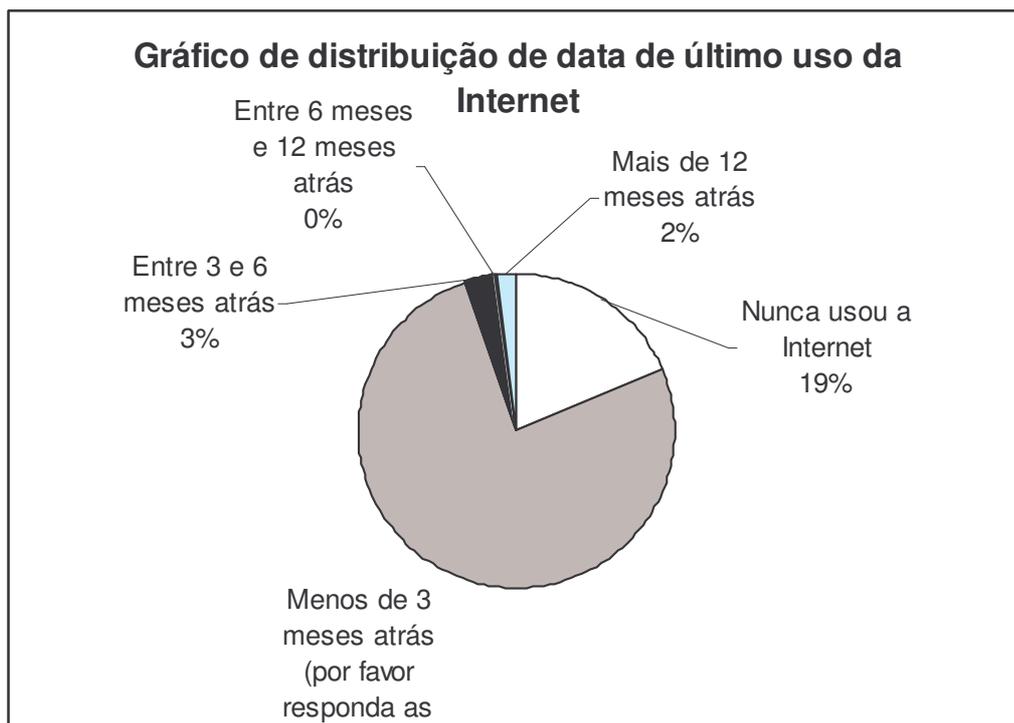


Gráfico 12 –..Gráfico de distribuição da data de ultimo uso da Internet.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

#### 5.1.2.5 Local de uso da Internet

Da mesma forma que o computador, há uma parcela significativa dos respondentes (28%) que utilizam a Internet em mais de um local. Considerando um único local, o local de mais acesso é em casa (17%).

Tabela 25 – Distribuição do local de uso da Internet.

Local de uso da Internet	Total	%
Não usou	115	19%
Em casa	105	17%
No trabalho (quando fora de casa)	63	10%
Na escola (ou estabelecimento de ensino)	66	11%
Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)	54	9%
Centro público de acesso gratuito	42	7%
Outro	175	28%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

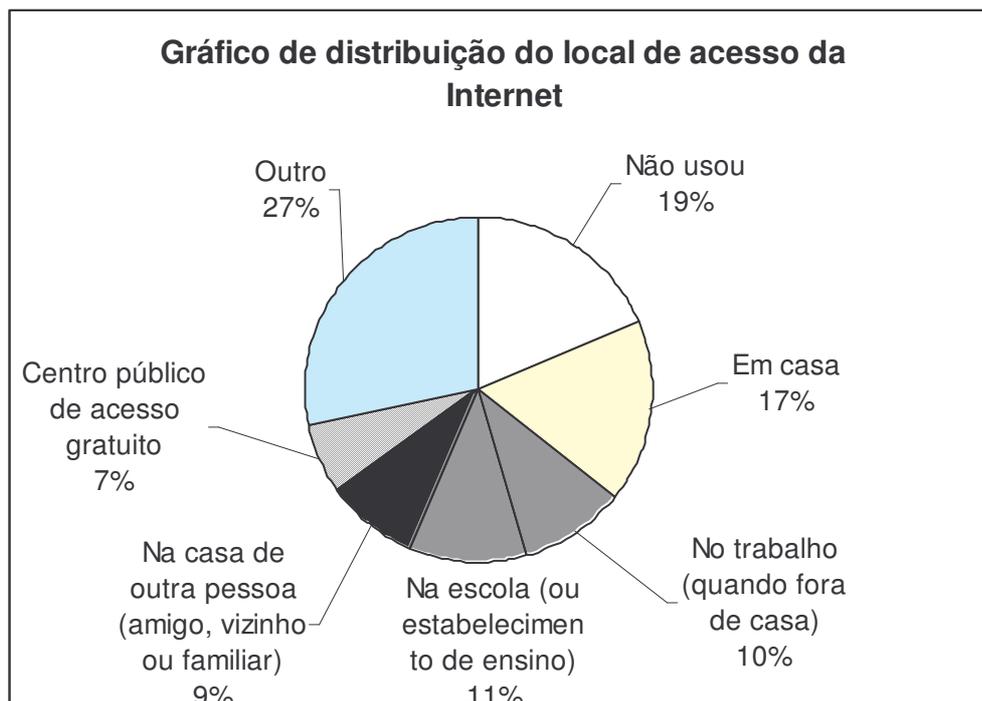


Gráfico 13 – Gráfico de distribuição do local de uso do computador.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

#### 5.1.2.6 Horas de uso da Internet

Boa parte dos respondentes (46,9%) utilizam a Internet entre 1 e 10 horas.

Tabela 26 – Distribuição da quantidade de horas de uso da Internet.

Horas de uso da Internet	Total	%
Não utiliza	116	18,7%
Menos de 1h por semana	84	13,5%
Entre 1h e 10h por semana	291	46,9%
Entre 11h e 30h por semana	74	11,9%
Entre 31h e 60h por semana	52	8,4%
+ de 61h por semana	3	0,5%
Total	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

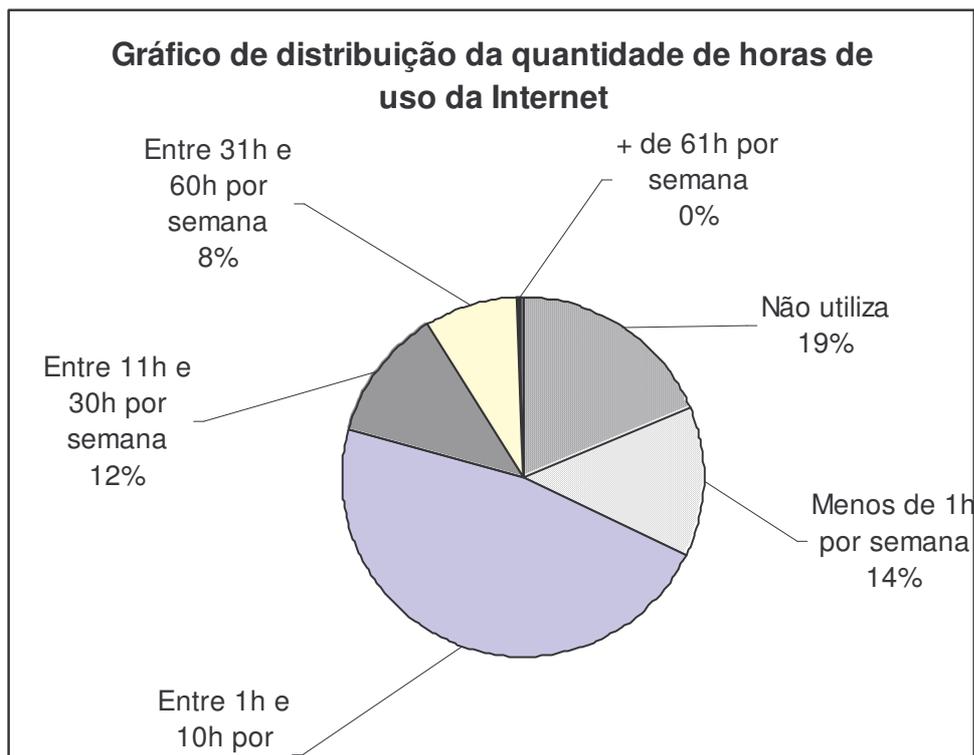


Gráfico 14 – Gráfico de distribuição da quantidade de horas de uso da Internet.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.2.7 Atividades realizadas na Internet

Observou-se no levantamento que 54% dos respondentes realizam mais de uma atividade na Internet, e 27% utilizam a Internet para enviar e receber e-mail.

Tabela 27 – Distribuição das atividades realizadas na Internet.

Atividades realizadas na Internet	Total	%
Não utiliza	115	19%
Enviar e receber <i>e-mail</i>	170	27%
Realiza mais de uma atividade na Internet	365	54%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

A atividade de enviar e receber e-mail na Internet foram apontados como realizado por 87,4% dos usuários que responderam à pesquisa. Por outro lado somente um respondente de: participou de lista de discussão na Internet.

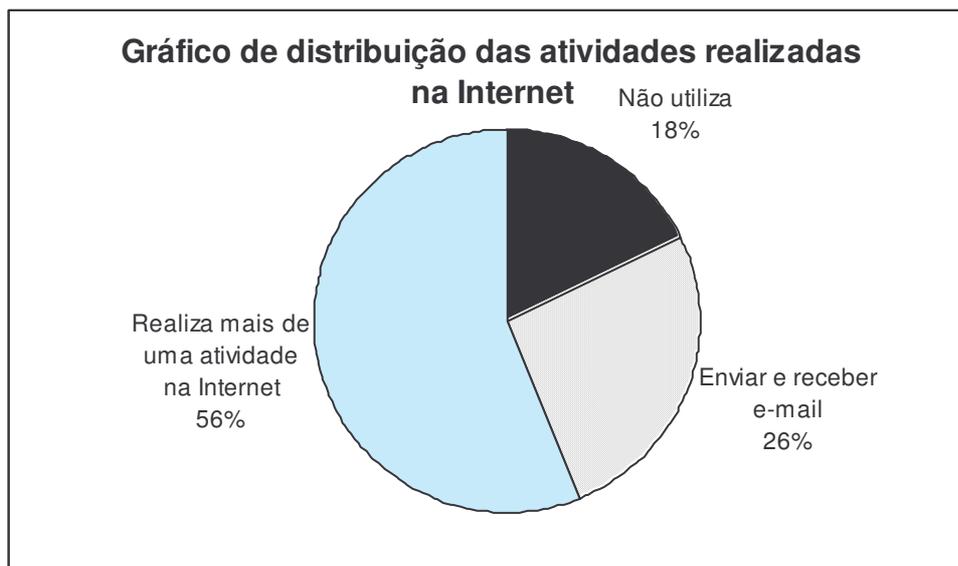


Gráfico 15 – Gráfico de distribuição das atividades realizadas na Internet.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

No gráfico acima o valor linear excedeu ao número de respondentes que é 620, porque os respondentes tiveram a liberdade de escolher todas as opções que se enquadrassem as suas respostas.

#### 5.1.2.8 Motivo de uso da Internet

Os motivos de uso de uso da Internet são variados (79%) de acordo com os respondentes.

Tabela 28 – Distribuição do motivo de uso da Internet.

Motivo de uso da Internet	Total	%
Não acessou	115	19%
Trabalho remunerado ou negócios	16	3%
Motivos variados	489	79%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

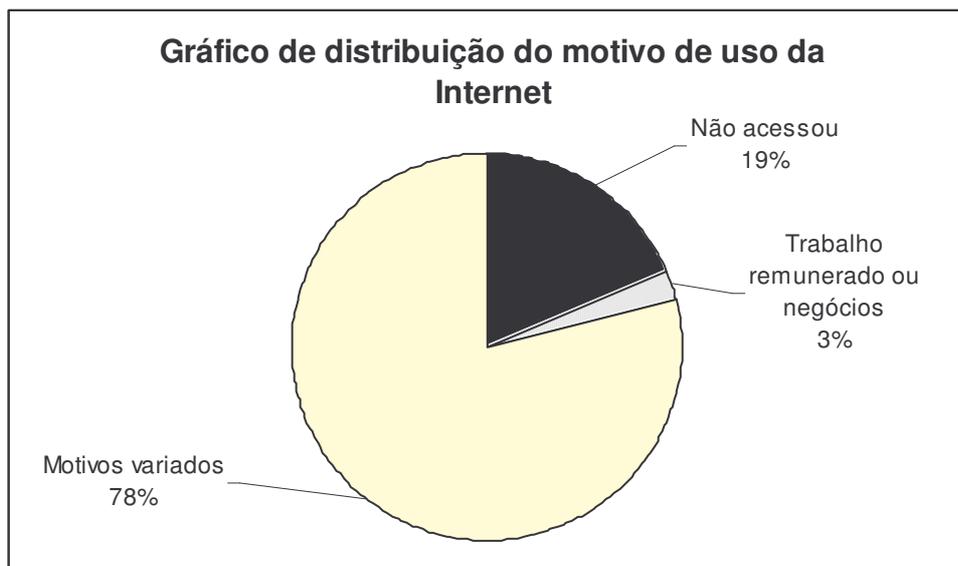


Gráfico 16 – Gráfico de distribuição do motivo de uso da Internet.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

#### 5.1.2.9 Informações procuradas na Internet

No que diz respeito aos tipos de informações buscadas na Internet, os respondentes na sua maioria utilizam uma forma ampla, onde 74% utilizam a Internet para informações variadas e busca de *downloads*.

Tabela 29 – Distribuição do tipo de informações procuradas na Internet, pelo total de respondentes.

Informações buscadas na Internet	Total	%
Não utiliza	115	19%
Procurar informações sobre bens e serviços	371	60%
Informações variadas e busca de <i>downloads</i>	458	74%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

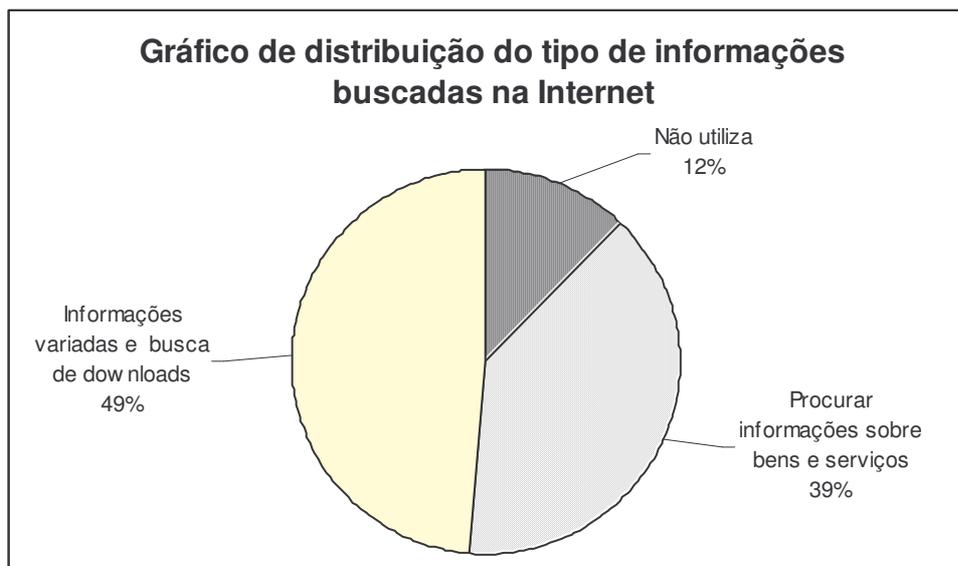


Gráfico 17 – Gráfico de distribuição do tipo de informações procuradas na Internet.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

#### 5.1.2.10 Interação com autoridades públicas.

Os respondentes em sua maioria (69%) procuram obter informações de autoridade e órgãos públicos, na interação com autoridade públicas na Internet.

Tabela 30 – Distribuição do tipo de interação com autoridades públicas.

<b>Interação com autoridades públicas na Internet</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Não utiliza	117	19%
Obter informações de autoridades e órgãos públicos	429	69%
Fazer o <i>download</i> de formulários oficiais	74	12%
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

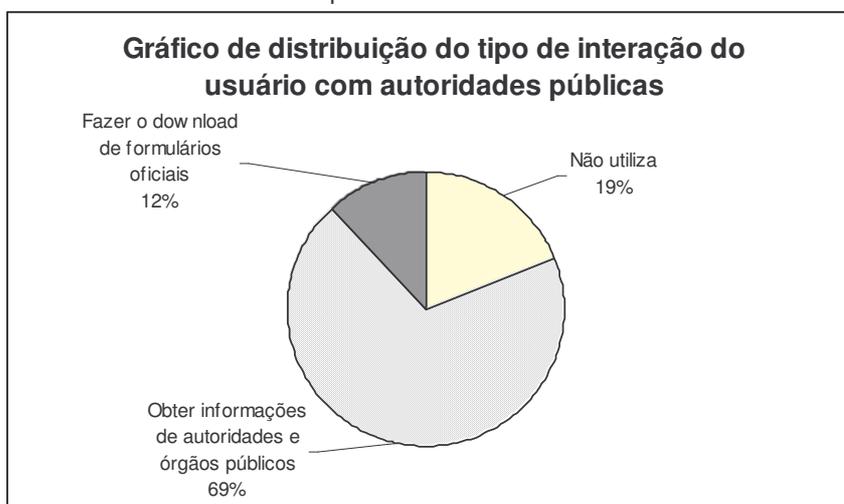


Gráfico 18 – Gráfico de distribuição do tipo de interação com autoridades públicas  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.2.11 Serviços utilizados na Internet

Nesta questão a maioria dos respondentes (57%) não utiliza a Internet para serviços, 2% acessam para utilizar serviços de banco e 21% para comprar ou encomendar bens ou serviços.

Tabela 31 – Distribuição do tipo de serviço buscados na Internet.

<b>Internet uso servicos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
não utiliza	353	57%
Usar o banco ou outros serviços financeiros - <i>Internet banking</i>	136	22%
Comprar ou encomendar bens ou serviços	128	21%
Vender ou divulgar bens e serviços	3	0%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

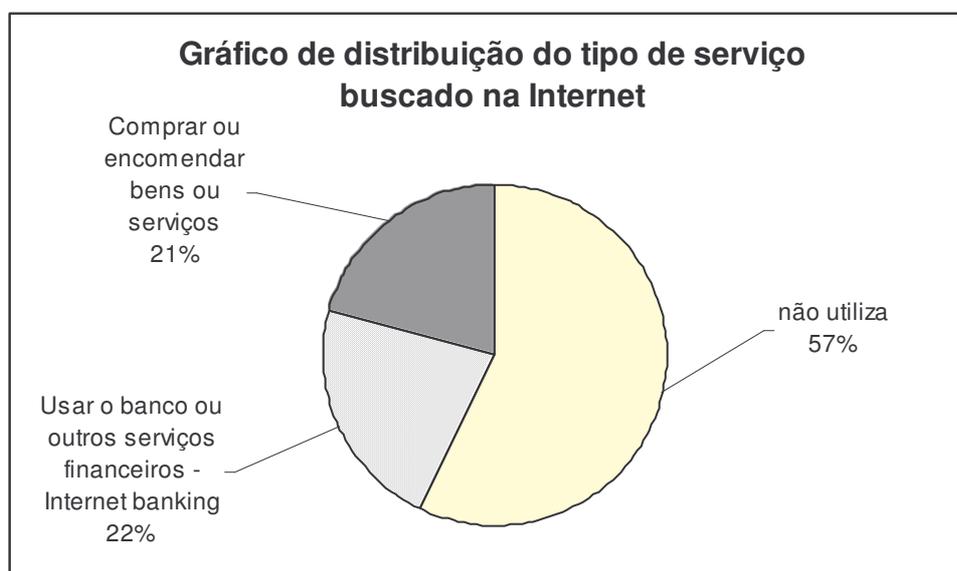


Gráfico 19 – Gráfico de distribuição do tipo de serviço buscado na Internet.

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.2.12 Forma de desenvolvimento de habilidades para uso da *Internet*

Com o intuito de investigar a habilidade desenvolvida para uso da Internet, 66 % dos respondentes aprenderam na prática.

Tabela 32 – Distribuição da forma de aprendizado de Internet.

<b>Internet habilidades</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Não utiliza	115	19%
Em uma instituição formal de ensino (escola, colégio, curso técnico, universidade)	19	3%
Em cursos de treinamento para adultos (mas não pelo empregador)	6	1%

<b>Internet_habilidades</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Em cursos de treinamento pelo empregador	19	3%
Por conta própria, lendo livros, <i>cd-roms</i> etc	35	6%
Apreendeu usando	412	66%
Com parentes, amigos ou colegas de trabalho	90	15%
Em uma escola de informática	39	6%
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

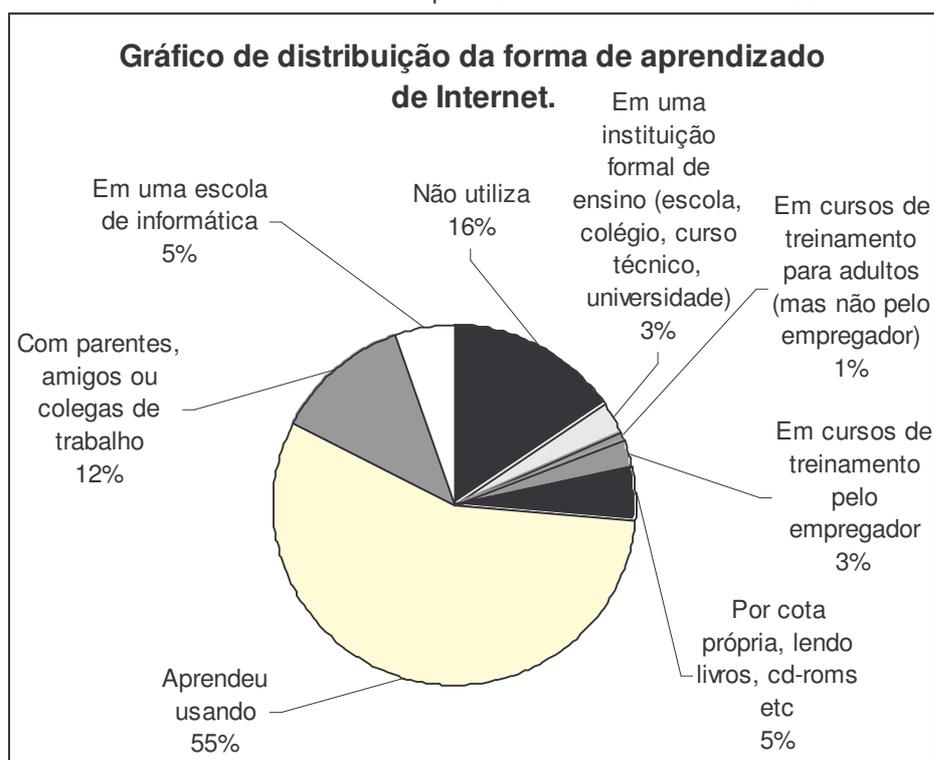


Gráfico 20 – Gráfico de distribuição da forma de desenvolvimento de habilidades para uso da Internet.

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.3 Perfil de uso de celular

#### 5.1.3.1 Uso de celular

Dos respondentes a maioria (83%) utiliza celular.

Tabela 33 – Distribuição de uso do celular.

<b>Uso de celular</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
sim	512	83%
não	108	17%
<b>Total geral</b>	<b>620</b>	<b>100%</b>

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

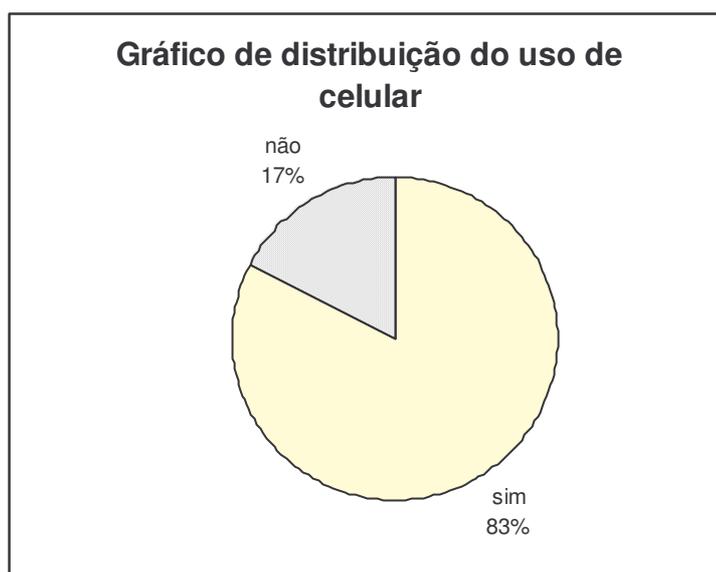


Gráfico 21 – Gráfico de distribuição do uso de celular.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.3.2 Uso de Internet pelo celular

Observou-se que dos respondentes a minoria (4%) utiliza celular.

Tabela 34 – Distribuição de uso da Internet pelo celular.

Internet pelo celular	Total	%
Sim	27	4%
Não	593	96%
Total geral	620	100%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

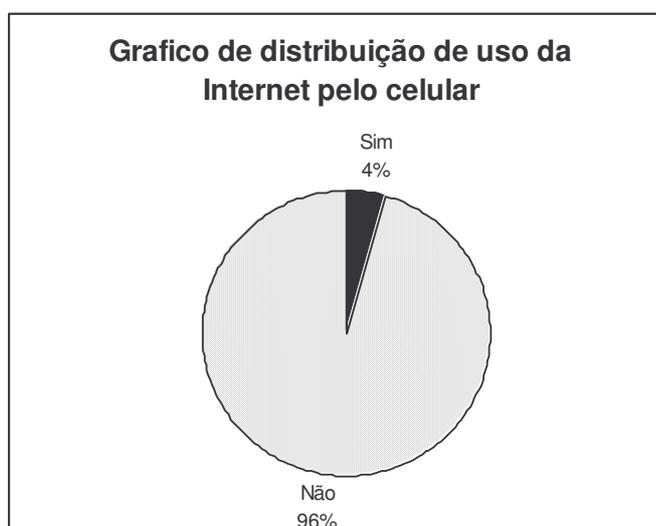


Gráfico 22 – Gráfico de distribuição de uso da Internet pelo celular.  
Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

### 5.1.4 Preferência pela procura direta no balcão de atendimento:

No que tange à confiabilidade na Internet 67% dos respondentes não confiam na Internet.

Tabela 35 – Distribuição do motivo de preferência de uso do balcão.

Balcão X Internet	Total	%
Não tem Internet	45	19%
Não confia na Internet	217	67%
Acha mais prático fazer o pedido pessoalmente ou por telefone	174	28%

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

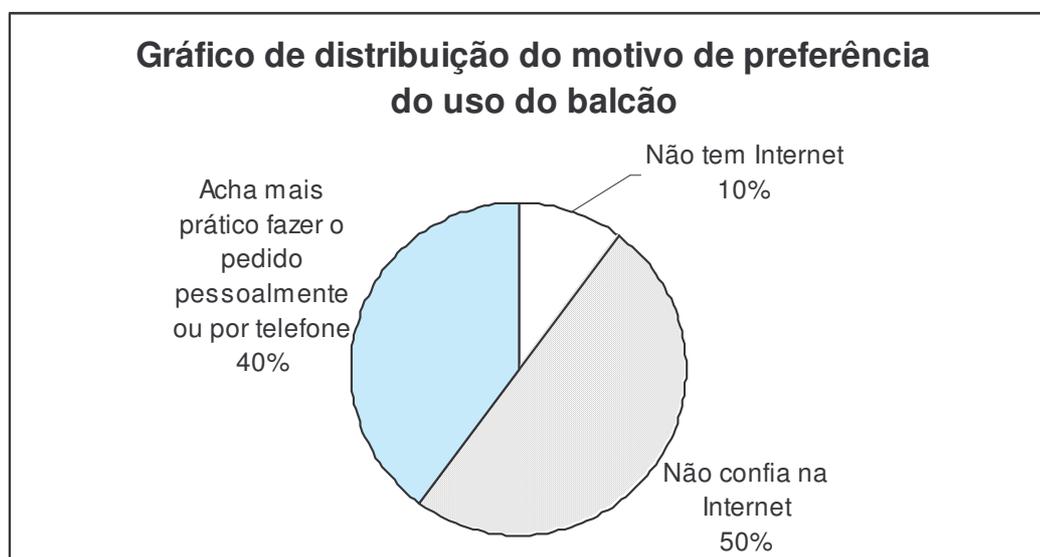


Gráfico 23 – Gráfico de distribuição do motivo da preferência do uso do balcão de atendimento.

Fonte: Levantamento realizado pela autora deste trabalho/SPSS.

## 5.2 ANÁLISE COMPARATIVA DA AMOSTRA COM OUTROS TIPOS DE SERVIÇOS

Na literatura disponível, há um trabalho com pesquisa de perfil semelhante realizado em São Paulo, para o Poupatempo. O resultados apresentados se aproximam, mas não permitem comparação, pois a faixa etária considerada é diferente; o tipo de classificação quanto à escolaridade permite alguma comparação e a classificação de ocupação é diferente da utilizada na pesquisa (FIGUEIRAS et al, 2005)..

## 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Quanto ao tipo de amostra utilizado, por ser uma amostra não-probabilística fornece boas estimativas de características da população, mas não permite uma avaliação objetiva da adequação da amostra (CHURCHIL, 1995). Apenas as amostras probabilísticas fornecem estimativas com precisão da população (MATTAR, 1999). Portanto, este estudo pode ter apenas seus resultados generalizados para a Secretaria Municipal do Urbanismo, num dado momento.

Os resultados desta pesquisa por se tratar de perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos, sofre mudanças de forma constante e rápida. Apresentam uma limitação em função do tempo, pois em três anos, no máximo, estes resultados serão obsoletos, e não devem mais refletir a realidade.

*E-governança, e-administração, e-democracia, e-serviços e accountability* são conceitos-chave da atualidade para o Serviço Público no cenário atual, especialmente para os órgãos que prestam atendimento direto à população. Partindo do princípio que o serviço deve estar ao alcance do cidadão usuário, verificou-se neste trabalho se: “A oferta de serviços públicos eletrônicos pelos governos não é, usualmente, feita a partir da observação dos usuários do canal de comunicação. Há oferta dos serviços, mas sem adequação ao perfil do cidadão que os utiliza, ou à demanda desse cidadão”.

Sendo assim, a proposta deste trabalho foi o de verificar o perfil do cidadão que os utiliza, e de que maneira as mudanças em processo interferiram na adequação dos serviços prestados ao cidadão.

Para esta verificação foram feitas entrevistas com dirigentes (SMU, 156 e ICI) e pesquisas para obtenção de um modelo de questionário de levantamento. Foi feito um refinamento do instrumento de coleta como descrito na metodologia. E só depois foi feito o levantamento para obtenção de algumas informações, para que se pudesse contextualizar o assunto e assim elaborar um instrumento de coleta de dados mais coerente com a realidade da SMU/PMC.

Ao analisar as entrevistas realizadas com dirigente podemos observar as considerações expostas a seguir.

As mudanças ocorridas no processo de trabalho da SMU, não foram realizadas a partir do perfil dos usuários, mas sim pela adequação do próprio serviço, como se pode observar na linha do tempo do *e-gov* na PMC.

Concluída a fase exploratória, passou-se para a fase de compilação dos dados. Com os dados coletados optou-se pelo uso do software MS Excel, para explorar o resultado da análise estatística dos dados coletados.

A análise geral dos resultados obtidos com a tabulação dos questionários permitiu a identificação da frequência dos respondentes pertencentes à amostra da população entrevistada.

Sobre o resultado do perfil do cidadão usuário de serviços públicos, considerando apenas a amostra de 620 respondentes, e que foi realizado um estudo transversal, com coleta de dados até 17/06/2006 as observações se seguem nos próximos parágrafos.

No que se refere ao perfil sócio-econômico, observou-se que a maior parte dos respondentes são do sexo masculino (69%), o que de certa forma é justificado pela característica do serviço, relacionada a questões de uso do solo. Esta mesma variável não altera muito este valor em relação ao canal de comunicação que varia de 67 a 72% como sendo do sexo masculino. O maior número de respondentes está na faixa de 25 a 34 anos de idade, que representa 44% dos usuários, seguido da faixa de 16 a 24 anos, que representa 29% dos usuários.

Notou-se também que a idade que mais utiliza os serviços públicos da SMU/PMC é a faixa de 25 a 34 anos, com predominância do sexo masculino na maioria das faixas etárias, exceto a faixa de 45 a 59 anos, que utiliza no balcão, com predominância do sexo feminino.

Ao considerar somente os respondentes usuários de serviços eletrônicos, parte expressiva trabalham, estão na faixa de 25 a 34 anos e do sexo masculino, tanto na Internet como por *e-mail*.

Quanto à escolaridade, a maior parte dos respondentes, dos quatro canais de comunicação possuem o 2ª grau completo, o que correspondeu a 53%.

Outro dado interessante sobre as características da amostra coletada, diz respeito a um grupo que se destaca, com 47 usuários que representam 8% do total, com o grau de instrução menor e todos utilizaram os serviços da SMU pelo telefone. Inferindo a dificuldade de acesso aos serviços públicos eletrônicos, pela própria limitação de escolaridade.

Referindo-se à instrução do chefe de família, observou-se que a maioria possui ensino médio completo (56%).

O caráter dos serviços prestados delimitou de certa forma o usuário quanto à ocupação, e ocupação foi observado que a maioria trabalha, mesmo sem carteira assinada, correspondendo a 80% do total dos respondentes.

Em contrapartida não foi possível fazer uma avaliação fundamentada da renda do usuário porque e em termos de porcentagem o item que ficou em segundo lugar foi o de renda não declarada ou sem renda (21%), contra 24% de respondentes que recebem até 1 salário mínimo.

Neste caso específico, esta tabela remete a outra, a da classe social, que permite fazer categorização similar de renda, de acordo com o Critério Brasil de Classe Social.

Na Classe Social observou-se que a maior concentração dos respondentes ficou na classe C (53%), seguido da classe D com 31%, e a menor representatividade ficou com a classe A2 que correspondeu a apenas 1%. Um dos fatores que podem explicar estes resultados é a procura por regularização das áreas.

No que se refere ao número de moradores, observou-se que a maior parte dos domicílios possui 4 moradores (38%), seguido dos domicílios com 3 moradores (26%).

Sobre a posse de computador doméstico, observou-se uma parcela significativa da população que possui computador em casa (56%). Este dado pode ser explicado parte pelo perfil dos serviços prestados pela SMU/PMC. Porém, merece um estudo mais aprofundado nos próximos estudos pois difere bastante da pesquisa do PNAD (anexo C), que relata um índice de 13%. Pode-se fazer uma inferência pela classe social dos respondentes, mas não permite fazer maiores afirmações a respeito.

A maioria dos respondentes que utilizaram o computador o fez há menos de três meses, totalizando 76% da amostra.

Quanto ao uso do computador, a maioria dos respondentes utiliza o computador pelo menos uma vez por semana (53,2%), seguido dos que usam todos os dias (20,6%).

Observou-se ainda que os respondentes uma forma geral utilizam o computador em mais de um local (30%).

Ocorreu uma grande concentração (76%) de respondentes que utilizaram a Internet nos últimos três meses, que coincide com o número que possui computador em casa. Isto leva à inferência de que o fato de existir acesso gratuito à Internet, de uma forma ou de outra, quem possui computador acessa a Internet discada ou não (banda larga). Este é outro dado que merece um aprofundamento investigatório.

Da mesma forma que o computador, há uma parcela significativa dos respondentes (28%) que utilizam a Internet em mais de um local. E boa parte dos respondentes (46,9%) utilizam a Internet entre 1 e 10 horas, em contrapartida aos que usam mais de 61h, com apenas 0,5%.

Observou-se no levantamento que 54% dos respondentes realizam mais de uma atividade na Internet. A atividade de enviar e receber *e-mail* na Internet foram apontados como realizada por 87,4% dos usuários que responderam à pesquisa. Por outro lado, somente um respondente de: participou de lista de discussão na Internet, o que demonstra pouco uso deste recurso de TI.

Assim como as atividades, os motivos de uso de uso da Internet variam (79%) de acordo com os respondentes.

No que se refere aos tipos de informações buscadas na Internet, pode-se observar que os respondentes na sua maioria utilizam uma forma ampla, onde 74% utilizam a Internet para informações variadas e busca de *downloads*, e 60% para informações. Ao investigar a habilidade desenvolvida para uso da Internet, 66 % dos respondentes aprenderam na prática.

Quanto ao uso do celular 83% possuem celular, o que de certa forma facilita o contato com o cidadão usuário de serviços públicos. A mesmo tempo, conclui-se que uma parcela muito pequena utiliza a Internet pelo celular, que pode ser inferido pelo custo do acesso.

No que tange à confiabilidade na Internet 67% dos respondentes não confiam na Internet e preferem fazer procura direta no balcão. O que nos leva a concluir que futuramente pode ser reduzido ainda mais o número de usuário que procuram o atendimento direto, se houver uma inversão do fator confiabilidade.

No item integração com autoridade e Órgãos públicos, os respondentes em sua maioria (69%) procuram obter informações a respeito e apenas 12 % fazem *download* de formulários ou programas.

Outro dado interessante é que a maioria dos respondentes não utiliza a Internet para serviços, remetendo um detalhamento do assunto em pesquisas futuras.

A demanda qualificada dos clientes reflete-se na preocupação do setor com a importância do sistema de qualidade no desenvolvimento do produto/serviço e na prestação de assistência e serviço técnico como ferramentas essenciais de sobrevivência no mercado.

O objetivo deste trabalho foi aprofundar conhecimento dos aspectos teóricos e práticos relativos ao perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos. Porém, ainda restam muitas questões que merecem pesquisas futuras.

O presente trabalho concentrou os estudos na Secretaria Municipal do Urbanismo (SMU). Sugere-se ampliar o entendimento sobre o assunto realizando a replicação sobre o assunto em outras secretarias, para que se possa verificar a sustentação ou a alteração dos resultados apresentados.

Vale a pena ponderar acerca das limitações descritas neste estudo, investigando os tópicos descritos como limitantes, centrados no escopo de trabalhos futuros.

Referindo-se ao levantamento, pode-se propor ainda uma pesquisa maior com as faixas etárias não atingidas pelas pesquisas, para permitir um melhor tratamento estatístico desta faixa etária.

Outra proposta seria a realização de estudos mais aprofundados sobre:

- os impactos internos à organização, quando das alterações em processos para a prestação de serviços públicos eletrônicos, quando levado em consideração o perfil desse usuário;
- os impactos externos à organização, avaliando como a implementação de serviços públicos eletrônicos afetam a vida dos usuários;
- as diferenças de processos nos diversos canais de comunicação.

Embora seja considerada importante a prestação de serviços públicos eletrônicos, não podemos considerar como única alternativa, pois a inclusão digital é infimamente menor que a exclusão. Os serviços públicos eletrônicos são de extrema utilidade para agilizar o trâmite de muitos serviços, e como relatado pelo Relatório Anual de 2004 (CURITIBA, 2005), reduziu a demanda no balcão de atendimento em 95%.

A partir da elaboração dessas percepções, espera-se que as análises e observações extraídas possam, de alguma maneira, não só trazer maior compreensão sobre o perfil do cidadão usuário de serviços públicos eletrônicos num dado momento, mas possam também despertar o interesse sobre as novas pesquisas a respeito do cidadão usuário baseadas no conhecimento para alteração em processos com maior assertividade.

## REFERÊNCIAS

ABTA – Associação Brasileira de TV por Assinatura. ABTA revela estimativas de performance do setor para o final de 2005. **Releases**. 09 dez. 2005. Disponível em: <<http://www.abta.com.br/site/content/imprensa/releasesDetalhes.php?codigo=156>>. Acesso em: 21 mar. 2006.

AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antonio Gomes de. Governo, *accountability* e Sociedade da Informação no Brasil: uma investigação preliminar. In: XXV Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. **Anais eletrônicos...** Campinas: ANPAD. Setembro 2001. 1 CD-ROM.

\_\_\_\_\_. Sociedade da Informação, *accountability* e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. In: XXVI ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais eletrônicos...** Salvador, ANPAD, set. 2002. 1 CD-ROM.

ANDRADE, M. T. D. de. **Mudanças e inovações:** novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. Ciência da Informação, Brasília: Instituto Brasileiro. Ciência da Informação, Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, v. 27, n. 3, set. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 10 jul. 2006.

ANDREWS, Christina W.; KOUZMIN, Alexander. A reforma gerencial no Brasil à luz da teoria da escolha pública: uma análise do discurso oficial. In: XXII ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu: ANPAD, set. 2003. 1 CD-ROM

AQUINO, Maria Clara Jobst de. Internet e a comunicação empresarial: um estudo da importância da presença das empresas na rede. **1º CONVICOM** (Congresso Virtual de Comunicação Empresarial), 2004. Disponível em: <<http://www.comtexto.com.br/artigomariaclarajobst.htm> >. Acesso em: 02 mar.2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520:** informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_. **NBR 14724:** informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2005.

BACKUS, Michiel. E-governance and developing countries: introduction and examples. **Research Report**, n. 3, apr. 2001. Disponível em: <<http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2005.

BARROS, Ricardo Paes de; CARVALHO, Mirela de; FRANCO, Samuel. **Analfabetismo no Brasil**. Disponível em: <<http://www.iets.inf.br/acervo/Artigos/Analfabetismo%20no%20Brasil.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2005.

BASIL, Douglas; COOK, Curtis. **The management of change**. New York: McGraw-Hill, 1974.

BATAGELJ, Z.; VEHOVAR, V. **Technical and methodological issues in www surveys**. 1998. Disponível em: <<http://www.ris.org/ris98/stlouis/index.html>> Acesso em: 27 abr. 2002.

BERNHOEFT, Renato. A governança na empresa familiar. **Intermanagers**. 2004. Disponível em: <<http://www.intermanagers.com.br/archivo/nota.jsp?id=897#>>. Acesso em: 01 mar. 2005.

BIMBER, Bruce. The Internet and citizen communication with government: does the medium matter? **Political Communication**, n. 16, v. 4, 1999.

BLUMM, Márcia; SOUZA, Celina. Autonomia política local: uma revisão da literatura. In: XXII ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu: ANPAD, set. 2003. 1 CD-ROM.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Decreto de 03.04.2000**. Brasília, DF, 3 abr. 2000. Disponível em: <[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_90Decreto\\_3\\_de\\_abril\\_de\\_2000.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90Decreto_3_de_abril_de_2000.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. a

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portaria Casa Civil da Presidência da República nº 23**, de 12.05.2000. Disponível em: <[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_90Portaria\\_Casa\\_Civil\\_da\\_Presidencia\\_da\\_Republica\\_n23\\_12\\_05\\_2000.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90Portaria_Casa_Civil_da_Presidencia_da_Republica_n23_12_05_2000.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. b

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Relatório preliminar – Consolidado Subgrupos GTTI**. Jul. 2000. Disponível em: <[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_90gtti\\_consolidado.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90gtti_consolidado.pdf)>. c

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo Federal**. 20 set. 2000. Disponível em: <[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_90proposta\\_de\\_politica\\_de\\_governo\\_eletronico.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90proposta_de_politica_de_governo_eletronico.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. d

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Decreto de 18 de outubro de 2000**. Disponível em <[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_90Decreto\\_de\\_18\\_de\\_outubro\\_de\\_2000.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90Decreto_de_18_de_outubro_de_2000.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. e

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 1**, de 8 de março de 2001. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/.../publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n1\\_sistemah.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/.../publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n1_sistemah.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. a

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Medida provisória nº 2.200**, de 28 de junho de 2001. Disponível em: <[www.governoeletronico.e.gov.br/.../down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223medida\\_provisoria\\_chave\\_publica2200.pdf](http://www.governoeletronico.e.gov.br/.../down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223medida_provisoria_chave_publica2200.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. b

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 2**, de 30 de julho de 2001. Disponível em:  
<[www.governoeletronico.e.gov.br/.../publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n2\\_sistemas.pdf](http://www.governoeletronico.e.gov.br/.../publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n2_sistemas.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. c

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Decreto de 4 de dezembro de 2001**. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223decreto\\_4122001\\_subcomite\\_redebr@sil\\_gov\\_gestor\\_brasil.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223decreto_4122001_subcomite_redebr@sil_gov_gestor_brasil.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. d

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 3**, de 20 de dezembro de 2001. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n3\\_redebr@silgov\\_publicado\\_atraves\\_decreto.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n3_redebr@silgov_publicado_atraves_decreto.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. e

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 4**, de 8 de março de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n4\\_criacao\\_grupo\\_fenasoft.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n4_criacao_grupo_fenasoft.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. a

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portaria nº 2**, de 13 de março de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223portaria\\_n2\\_fenasoft\\_delegacaocompetencia.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223portaria_n2_fenasoft_delegacaocompetencia.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. b

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Decreto de 15 de março de 2002**. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223decreto\\_1532002\\_inclui\\_representante\\_corregedoria\\_no\\_cege.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223decreto_1532002_inclui_representante_corregedoria_no_cege.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. c

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 5**, de 27 de março de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n5\\_presidencia\\_serpro\\_autorizacao\\_acraiz.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n5_presidencia_serpro_autorizacao_acraiz.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. d

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Decreto de 21 de junho de 2002**. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223decreto\\_2162002\\_inclui\\_representante\\_iti\\_cege.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223decreto_2162002_inclui_representante_iti_cege.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. e

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 5-A**, de 15 de julho de 2002 Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n5-a\\_criterios\\_acs\\_versao\\_pedrogeisel.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n5-a_criterios_acs_versao_pedrogeisel.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. f

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 6**, de 22 de julho de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n6\\_grupo\\_trabalho\\_de\\_certificacao\\_digital2372002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n6_grupo_trabalho_de_certificacao_digital2372002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 7**, de 29 de julho de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n7\\_sitios\\_oficiais2562002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n7_sitios_oficiais2562002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. h

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 8**, de 4 de setembro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n8\\_subcomite\\_integracao\\_sistemas782002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n8_subcomite_integracao_sistemas782002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. i

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 9**, de 4 de outubro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n9\\_instituindo\\_apf\\_portal\\_governo1292002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n9_instituindo_apf_portal_governo1292002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. j

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 10**, de 11 de outubro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n10\\_autorizacao\\_ac-cef2692002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n10_autorizacao_ac-cef2692002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. k

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 11**, de 14 de outubro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n11\\_autorizacao\\_usocertificacao\\_digital\\_dnpm3102002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n11_autorizacao_usocertificacao_digital_dnpm3102002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. l

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 12**, de 14 de novembro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n12\\_portal\\_servicoeinformacoes\\_de\\_governo14112002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n12_portal_servicoeinformacoes_de_governo14112002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. m

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 13**, de 25 de novembro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n13\\_sistemadeacompanhamento\\_processo\\_gov\\_ernofederal\\_%20protocolo\\_net14112002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n13_sistemadeacompanhamento_processo_gov_ernofederal_%20protocolo_net14112002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. n

\_\_\_\_\_. **2 anos de governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros.** Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15\\_90balanco\\_2anos\\_egov.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.ws p?tmp.arquivo=E15_90balanco_2anos_egov.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005. o

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Resolução nº 14**, de 6 de dezembro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_223resolucao\\_n14\\_inventario\\_recursosde\\_tecnologiadainformacao\\_comunicacao\\_inventic14112002.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223resolucao_n14_inventario_recursosde_tecnologiadainformacao_comunicacao_inventic14112002.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2005.p

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Decreto de 29 de outubro de 2003**. Disponível em:  
<[http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15\\_90Decreto\\_29\\_11\\_2003.doc](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90Decreto_29_11_2003.doc)>. Acesso em: 29 ago. 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portaria interministerial nº 264**, de 4 de março de 2004. Disponível em:  
<[http://sbtvd.cpqd.com.br/noticias\\_view1.php?id=100](http://sbtvd.cpqd.com.br/noticias_view1.php?id=100)>. Acesso em: 07 set. 2005.a

\_\_\_\_\_. Ministério da Tecnologia e da Informação. Brasil cai três posições em ranking sobre web. **S@iu na Imprens@**. 20 abr. 2005. Disponível em:  
<[http://www.mct.gov.br/Temas/info/Imprensa/Noticias\\_5/Internet\\_5.htm](http://www.mct.gov.br/Temas/info/Imprensa/Noticias_5/Internet_5.htm)>. Acesso em: 07 set. 2005.a

\_\_\_\_\_. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **e-PING**: padrões de interoperabilidade de governo eletrônico. 13 jul. 2005. Disponível em:  
<[http://64.233.187.104/search?q=cache:\\_927ZbxDZ4YJ:www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp%3Ftmp.arquivo%3DE15\\_241e-PING%2520v1.0%252013%252007%25202005.pdf+consolida%C3%A7%C3%A3o+dos+conceitos+do+Governo+Eletr%C3%B4nico+2005&hl=pt-BR](http://64.233.187.104/search?q=cache:_927ZbxDZ4YJ:www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp%3Ftmp.arquivo%3DE15_241e-PING%2520v1.0%252013%252007%25202005.pdf+consolida%C3%A7%C3%A3o+dos+conceitos+do+Governo+Eletr%C3%B4nico+2005&hl=pt-BR)>. Acesso em: 07 set. 2005.b

\_\_\_\_\_. Ministério da Previdência Social. **A mulher e a Previdência Social**. Brasília, 2006.

BUDGE, Eduardo Contreras. Foundations of e-government. **An emerging model-of-use for developing countries**. 2002. Disponível em:  
<[http://learnlink.aed.org/Publications/Sourcebook/chapter6/Foundations\\_egov\\_model\\_ofuse.pdf](http://learnlink.aed.org/Publications/Sourcebook/chapter6/Foundations_egov_model_ofuse.pdf)>. Acesso em: 07 set. 2005.

CARDOSO, Iorque Barbosa. Relatório do conselho de Administração e da diretoria executiva 2005. **COORECE**. Porto Alegre, 31 dez. 2005. Disponível em:  
<<http://www.coorece.com.br/noticias.read.asp?id=841>>. Acesso em: 31 jul. 06

CASTELLS, M. O estado-rede e a reforma da administração pública. **Reforma Gerencial**, Brasília: MARE – Ministério da Administração e Reforma do Estado, n. 2, jul. 1998.

CASTELLS, M. **Sociedade em Rede**: a era da informação, economia, sociedade e cultura, vol.1, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001.

CASTOR, B. V. J. **O Brasil não é para amadores**: Estado, Governo e Burocracia na terra do jeitinho. Curitiba: EBEL, IBQP-PR, 2000.

CENTER FOR TECHNOLOGY IN GOVERNMENT. **New models of collaboration**: a guide for managers. New York St., Albany: University at Albany, 2003. Disponível em:

<[http://www.ctg.albany.edu/publications/online/new\\_models/overview/overview.pdf](http://www.ctg.albany.edu/publications/online/new_models/overview/overview.pdf)>. Acesso em 02 set. 2005.

CHAHIN, A.; CUNHA, M.A.; KNIGHT P.T.; PINTO, S.L.. **e-gov.br**, a Próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHURCHILL JR, G. A. A Paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing**, v.16, fev./1979, p. 64-73.

CÍRIA, F. B. O uso comercial da Internet por micro, pequenas e médias empresas de Porto Alegre – um estudo exploratório. In: XXI ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 1997, Rio das Pedras. **Anais eletrônicos...** Rio das Pedras: ANPAD, 1997.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COMISSÃO BRASILEIRA DE COMUNICAÇÕES TEMPORÁRIA. **Redução da divisão digital**. 2002. Disponível em: <[http://www.futuro.usp.br/producao\\_cientifica/artigos/relatorio\\_universalizacao\\_digital.pdf](http://www.futuro.usp.br/producao_cientifica/artigos/relatorio_universalizacao_digital.pdf)>. Acesso em: 05 set. 2005.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). Número de internautas do Brasil cresce 10% em fevereiro. 20 mar. 2006. **CGI.br na Mídia**. Informações. Disponível em: <<http://www.cgi.br/infoteca/clipping/2006/midia38.htm>>. Acesso em: 30 mar.2006.

COMPUTERWORLD. Banda larga via cabo cresce 81% em 2004. **IDG Now**. 28 abr. 2005. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/AdPortalV5/adCmsDocumentShow.aspx?GUID=504ECFF2-2049-45DF-B58D-DCAA7232C9ED&ChannelID=20>>. Acesso em: 08 set. 2005.

CONSELHO DO PACÍFICO PARA POLÍTICAS INTERNACIONAIS. Grupo de trabalho em governo eletrônico no mundo em desenvolvimento. **Diretrizes para o governo eletrônico no mundo em desenvolvimento**. Abr, 2002. Disponível em <<http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-qov/paper.f.pdf>>. Acesso em 30 ago. 2005.

COOPER, Donald; SCHINDLER, Pamela. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 1998.

COUTINHO, James Vasconcelos. Instrumentos de voice giving na relação entre os cidadãos e a administração pública: a carta dos serviços. **Administração pública voltada para o cidadão**: quadro teórico-conceitual, ano 51, n. 3, 134 p, jul./set. 2000.

CRUZ, Maurício S. **Tecnologia de Informação no espaço público**: o caso telecidadão no Paraná. São Paulo, 1999. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas

CUNHA, M. A.; CRUZ, M.S.. Tecnologia de informação no setor público: o uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão e com o Poder Executivo. In: XXVII ENANPAD. **Anais eletrônicos...** Atibaia: ANPAD, set. 2003.

CUNHA, Maria Alexandra V. C. da. Governo eletrônico e transparência. **Cadernos da Controladoria**. Rio de Janeiro: Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, maio 2005.a

CUNHA, Maria Alexandra V. C. da. **Governo eletrônico**. Perfil dos usuários de serviços eletrônicos. Projeto de pesquisa do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC). Curitiba: Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2005.b

CUNHA, Maria Alexandra V. C. da. **Planilha para desenvolvimento de projeto**. 2005.c

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez; REINHARD, Nicolau. **Portal de serviços públicos e de informação ao cidadão**: Estudo de Casos no Brasil. Disponível em: <<http://www.fia.com.br/professores/reinhard/artigos%5Cadi-913.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2005.

CURITIBA. Secretaria do Governo Municipal e Instituto Municipal de Administração Pública. **Relatório anual – 2003**. Curitiba: IMAP, 2004.

CURITIBA. Secretaria do Governo Municipal e Instituto Municipal de Administração Pública. **Relatório anual – 2004**. Curitiba: IMAP, 2005.

CURITIBA. Secretaria do Governo Municipal e Instituto Municipal de Administração Pública. **Relatório anual – 2005**. Curitiba: IMAP, 2006.

DANIEL, Celso. A criação de canais institucionais e as diversas experiências de participação popular na gestão têm correspondido a um maior controle social do governo local? In: **Para que participação popular nos governos locais?** São Paulo: Instituto Pólis/ Instituto Cajamar/IBASE/FASE, fev. 1996. p.21-26.

DHOLAKIA, N.; KSHETRI, N. **The global digital divide and mobile business models**: identifying viable patterns of e-development. Índia:Conference, Bangalore, 2002.

DINIZ, Eduardo. Melhores serviços de Internet *banking*: contradições do uso da web. **GV – CEB**. Maio, 2002 Disponível em:<[http://www.fgvsp.br/ceb/msib\\_ed.htm](http://www.fgvsp.br/ceb/msib_ed.htm)>. Acesso em: 05 set. 2005.

DINIZ, Eli. Governabilidade, Democracia e Reforma do Estado: Os Desafios da Construção de uma Nova Ordem no Brasil dos Anos 90. In: \_\_\_\_\_ (org.) **O desafio da democracia na América Latina**. Rio de Janeiro: IUPERJ, 1996. p. 162-189.

DUARTE, Geraldo. **Dicionário de Administração**. Fortaleza: Imprensa Universitária/ UFC, IMPARH, 2002.

ETZIONI, A. Alternative Conceptions of Accountability: The Example of Health Administration. **Public Administration Review**, Washington, D.C. v. 35, n. 3, p. 279-86, maio/jun. 1975.

ETZIONI, Amitai. Implications of select new technologies for individual rights and public safety. **Harvard Journal of Law & Technology**, v.15, n. 2, spring 2002.

Disponível em: <<http://www.gwu.edu/~ccps/etzioni/A294.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2005.

FERNANDES, Andrea Campas Gomes. Negócios eletrônicos e compras públicas: a experiência brasileira de G2B. In: CHAHIN, Ali; CUNHA, Maria Alexandra; KNIGHT, Peter T.; PINTO, Sólton Lemos. **e-gov.br: a próxima revolução brasileira. Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio eletrônico - século XXI.** S. l.: Lexikon Informática Ltda. 1999.

FIGUEIRAS, Lucia et al. **Personas como modelo de usuário de serviços de Governo Eletrônico.** 2005. Disponível em: <<http://delivery.acm.org/10.1145/1120000/1111395/p319-filgueiras.pdf?key1=1111395&key2=7531085811&coll=&dl=&CFID=15151515&CFTOKEN=6184618>>. Acesso em 30 jun. 2006.

GARCIA, Thais Helena Bigliuzzi; POMAR, Cláudia Diaz; HOEHL, Hugo César; BARCELLOS, Vânia. A democracia na era do governo eletrônico. In: II CIBERÉTICA - SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 2003, Florianópolis **Anais em eletrônicos...** Florianópolis: IJURIS, 2003. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/27-64-c1-8.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2005.

GARSON, G. D. **Logistic regression.** Disponível em: <<http://www2.chass.ncsu.edu/garson/pa765/logistic.htm>>. Acesso em: 19 jun. 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GINDRE, Gustavo. **Produção e transmissão de conhecimento: o poder no século XXI.** Disponível em: <[http://64.233.161.104/search?q=cache:033WjsqZy6lJ:www.ufma.br/canais/erecom/poder\\_conhecimento\\_Gindre.doc+Giscard+D%27Estaing+tecnologia+da+informa%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-BR&lr=lang\\_pt](http://64.233.161.104/search?q=cache:033WjsqZy6lJ:www.ufma.br/canais/erecom/poder_conhecimento_Gindre.doc+Giscard+D%27Estaing+tecnologia+da+informa%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-BR&lr=lang_pt)>. Acesso em: 30 set. 2005.

GOVERNMENT TECHNOLOGY. **e-Government articles.** 2005. Disponível em: <<http://www.govtech.net/magazine/channels.php/17>>. Acesso em: 10 jan. 2006.

GRAHAM, S. and MARVIN, S.; **Telecommunications and the City: Electronic Spaces, Urban Places.** London: Routledge. 1996.

HAIR, Jr., J. F. et al. **Análise multivariada de dados.** 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005a.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005b.

HENDERSON, J.C.; VENKATRAMAN, N. Strategic alignment: leveraging information technology for transforming organizations. **IBM Systems Journal.** v.32, n.1, p.4-16, 1993.

HILLER, Janine S.; BÉLANGER, France. Privacy strategies for electronic government. **University e-Government Series.** Jan. 2001. Disponível em:

<<http://www.businessofgovernment.org/pdfs/HillerReport.pdf>>. Acesso em: 08 set. 2005.

HO, A. T. Reinventing local government and the e-government initiative. **Public Administration Review**, n.62, v. 4, p. 434-444, 2002. Disponível em: <[http://www.public.iastate.edu/~alfredho/ITR/EGovtLocal\\_PARfinal.pdf](http://www.public.iastate.edu/~alfredho/ITR/EGovtLocal_PARfinal.pdf)>. Acesso em: 12 mar. 2006.

IBGE. **Censo demográfico de 2000**. Brasília, 2001.

ISO, International Standart Organization; **ISO/IEC 9126 – Software Engineering - Product Quality**, 2001.

JOIA, Luiz Antônio. **Governo eletrônico**: em busca de uma conceituação. ca. 2002. Disponível em: <[http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_oquee.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp)>. Acesso em: 02 set. 2005.

KACZOROWSKI, Willi (Ed.). **Thought leaders, essays from innovators**. London: Premium Publishing, 2004.

KERLINGER, F. N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**: um tratamento conceitual. São Paulo: EPU, 1980.

KNIGHT, Peter Titcomb; FERNANDES, Ciro Campos Christo (org.). **e-Brasil**: um programa para acelerar o desenvolvimento socioeconômico aproveitando a convergência digital. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2006.

LANZA, Beatriz Barreto Brasileiro; MENDES, Edison Luiz Gomes; CUNHA, Maria Alexandra; COSTA, Olga Maria Soares da. **Governo eletrônico do Paraná – Paranavegar, como usar o portal de serviços e informações**. Curitiba: CELEPAR, ago. 2003.

LOIACONO, Eleanor T.; WATSON, Richard T. e GOODHUE, Dale L.. **WebQual™** : A measure of web site quality. Proceedings of the AMA Winter Conference, 2002a.

LONGO, R. M. J. **Sistema de recuperação da informação**: disseminação seletiva da informação e bases de dados. Brasília: Thesaurus, 1979.

LOPEZ, Asbel. The south goes mobile. **Unesco Courier**. 2000. Disponível em;<<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001201/120152e.pdf#120185>>. Acesso em: 08 set. 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 3. ed. 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas. Elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Das promessas às realizações: o que a Internet pode fazer pela democracia? **Contemporânea**, v.2, n.1, p.211-219, jun. 2004.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing: metodologia e planejamento**. São Paulo: Atlas, 1999.

MENDES, Luiz Carlos Abreu. Estado e terceiro setor: uma análise de duas iniciativas de aproximação. In: XXVII ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu: ANPAD, set. 1999. 1 CD-ROM.

NÉRI, M. C. (coord.). Mapa da exclusão digital. **Fundação Getúlio Vargas**, Instituto Brasileiro de Economia, Centro de Políticas Sociais, abr.2003. Disponível em: <<http://www2.fqv.br/ibre/cps/mapaexclusão/apresentacao/apresentacao.htm>>. Acesso em: 30 ago. 2005.

NORRIS, Pippa. Digital divide civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. New York, **Cambridge University Press**. 2001. Disponível em: <<http://ksghome.harvard.edu/~pnorris/Books/Digital%20Divide.htm>>. Acesso em: 07 set. 2005.

OLIVEIRA, Luiz Carlos de Almeida. **A tecnologia da informação na relação entre o estado e o cidadão** – a prática do estado e a expectativa do cidadão: estudo de caso no Estado do Paraná. 2004. 101 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2004.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. Gerenciamento dos recursos de informações: vantagem competitiva para a Sociedade da Informação. **Guideline BRISA**, jun. 2002.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. **A qualidade de serviços na Internet: instrumentos para a gestão da qualidade de serviços de governo eletrônicos**. 2005. 236 f. Tese (Doutorado de Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito administrativo**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RAMOS, Rubens Eugênio Barreto; RAMOS, Anália Saraiva Martins. As práticas internacionais de estratégia de governo eletrônico e inclusão digital e as perspectivas para estratégia de política pública no Brasil: os casos dos Estados Unidos, Reino Unido e Canadá. In: XXVII ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais eletrônicos...** Atibaia: ANPAD, set. 2003. 1 CD-ROM.

RICHARDT, Nadia Ficht. **Normalização de trabalhos**. Disponível em: <<http://www.pucpr.br/template.php?codlink=3>>. Acesso em: 09 set. 2006.

PERSEUS Development Corporation. **Survey tips: seven steps to a successful web survey**. Disponível em: <[http://www.perseus.com/surveytips/thw\\_sevensteps.html](http://www.perseus.com/surveytips/thw_sevensteps.html)> Acesso em: 21 maio 2003.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 3. ed.1999

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governança democrática na era da informação. **RAP**, Rio de Janeiro, v.37, n. 6, p. 1257-1280, nov./dez. 2003

SÁFADI, Cristina Maria Queixa; REINHARD, Nicolau. Parcerias Inovadoras: o Portal de Compras do Governo Federal. In: XXVI ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais em eletrônicos...** Salvador: ANPAD, set. 2002. 1 CD-ROM.

SANTOS, Roberval de Jesus Leone dos. Governo eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer. In: XVI CONCURSO DE ENSAYOS Y MONOGRAFÍAS DEL CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. "Gobierno Electrónico". **Anais eletrônicos...** Caracas, 2002

SÃO PAULO, Governo do Estado. **Manual de implementação dos serviços públicos eletrônicos.** São Paulo: Governo do Estado de São Paulo, 2005. Disponível em: <[http://www.cqgp.sp.gov.br/manuais/servicos\\_final.pdf](http://www.cqgp.sp.gov.br/manuais/servicos_final.pdf)>. Acesso em: 15 set. 2005.

SCOTT MORTON, Michael S. **The corporation of the 1990's:** information technology and organization a transformation. New York: Oxford University Press, 1991.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas. **Canais de comunicação.** Disponível em: <[http://www.sebrae.com.br/br/parasuaempresa/pensenosclientes\\_851.asp](http://www.sebrae.com.br/br/parasuaempresa/pensenosclientes_851.asp)>. Acesso em: 31 jul. 06

SELLTIZ, C. et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais.** São Paulo: EPU, 2.ed. 1987.

SIMÃO, João Batista. **Universalização de serviços públicos na Internet para o exercício da cidadania:** Análise Crítica das Ações do Governo Federal. Brasília, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, 2004.

SOARES, R. O.; HOPPEN N. Aspectos do uso da Internet nos negócios pelas grandes empresas no Brasil: um estudo exploratório baseado em *sites web*. In: XXII ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 1998, Foz do Iguaçu. **Anais Eletrônicos...** Foz do Iguaçu: ANPAD, 1998.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL. **Livro verde.** Organizado por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em:

SOLOMON, M. R. O Comportamento do consumidor. São Paulo: ed. Bookman, 2002.

SPSS. **SPSS regression models 12.0.** 2003. Disponível em: <<http://pytheas.ucs.indiana.edu/~statmath/stat/spss/manuals/SPSSRegressionModel s12.0.pdf>>. Acesso em 22 jun. 2005.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

UNITED NATIONS - DIVISION FOR PUBLIC ECONOMICS AND PUBLIC ADMINISTRATION. **Benchmarking e-government:** A Global Perspective. New York, April, 2001. Disponível em:

<[http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_artigos.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_artigos.asp)>. Acesso em: 20 mar. 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Glossário Internet**. Disponível em: <<http://www.cultura.ufpa.br/dicas/net1/int-glo.htm>>. Acesso em: 22 mar. 2006.

WIKIPEDIA, a enciclopédia livre. **Mosaic**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Mosaic>>. Acesso em: 31 ago. 2005.

WOLFINBARGER, Mary; GILLY, Mary C. comQ: dimensionalizing, measuring and predicting quality of the e-tail experience. **Center for Research on Information Technology and Organizations**, University of California, Irvine. Disponível em: <[www.crito.uci.edu/publications/pdf/comQ.pdf](http://www.crito.uci.edu/publications/pdf/comQ.pdf)> . Acesso em: 21 jun. 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YUN, G. W.; TRUMBO C. W. **Comparative response to a survey executed by post, e-mail & web form**. Disponível em: <<http://www.ascusc.org/jcmc/vol6/issue1/yun.html>>. Acesso em: 22 fev. 2006.

ZANELA Amarolinda Costa; MACADAR, Marie Anne; SOARES, Rodrigo Oliveira. **Sistemas integrados de gestão empresarial: uma proposta de estudo**. 1999. Disponível em: < [http://www.economicas.unisinos.br/sige/artigo\\_sige2.pdf](http://www.economicas.unisinos.br/sige/artigo_sige2.pdf)>. Acesso em: 31 ago. 2005.

## **ANEXO A**

## Pesquisa de Perfil de Usuário de Serviços públicos eletrônicos

Esta pesquisa é parte fundamental de uma dissertação de Mestrado de Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR).

Os resultados serão apresentados agrupados de forma a não permitir a identificação dos participantes.

O objetivo geral da pesquisa é identificar o Perfil do usuário de serviços públicos eletrônicos e seu preenchimento demora aproximadamente 5 minutos.

Para as questões seguintes escolha apenas uma única alternativa.

Sexo:

- Masculino     Feminino

Idade:

- 10 a 15 anos     16 a 24 anos     25 a 34 anos     35 a 44 anos  
 45 a 59 anos     60 anos ou mais

Instrução:

- Fundamental incompleto (até 3ª série)  
 Fundamental incompleto (da 4ª até 7ª série)  
 Fundamental completo (até 8ª série) ou médio incompleto  
 Médio completo (até 3º ano do 2º grau) ou Superior incompleto (cursado ou paralizado)  
 Superior completo (formado)  
 Pós-graduado (formado)

Ocupação:

- Trabalha, mesmo sem carteira assinada, ou mesmo que o pagamento não seja em dinheiro  
 Trabalha como aprendiz, ajudante, voluntário, etc... mesmo sem receber pagamento, pelo menos 1 hora por semana  
 Trabalhou ou tentou conseguir trabalho na última semana  
 Desempregado(a)  
 Dona de casa que não trabalha fora  
 Aposentado(a)/ recebendo seguro (invalidez temporária)  
 Estudante que não trabalha

Qual é aproximadamente sua renda mensal?

- Até R\$300,00     De R\$300,01 a R\$600,00  
 De R\$600,01 a R\$900,00     De R\$900,01 a R\$1.500,00  
 De R\$1.500,01 a R\$3.000,00     De R\$3.000,01 a R\$6.000,00  
 De R\$6.000,01 a R\$9.000,00     Mais de R\$9.000,01  
 Não tem

No total, quantas pessoas moram no seu domicílio?

\_\_\_\_\_

Você tem em sua casa...

	0	1	2	3	4 ou +
Televisão colorida (em funcionamento ou em conserto):					
Rádio (em funcionamento ou em conserto, excluindo rádio do automóvel):					
Banheiro (incluindo de empregada e lavabo com vaso sanitário):					
Automóvel (uso de passeio):					
Empregada (mensalista e que trabalhe pelo menos de 2ª a 6ª-feira):					
Aspirador de Pó (em funcionamento ou em conserto):					
Máquina de lavar roupa (em funcionamento ou em conserto):					
Vídeocassete e/ou DVD (em funcionamento ou em conserto):					
Geladeira (em funcionamento ou em conserto):					
Freezer (em funcionamento ou em conserto):					
Computador (desktop e laptop):					
TV a cabo ou por assinatura:					

Instrução do chefe de família:

- Fundamental incompleto (até 4ª série)
- Fundamental incompleto (da 5ª até 7ª série)
- Fundamental completo (até 8ª série) ou Médio incompleto (até 2º ano do 2º grau)
- Médio completo (até 3º ano do 2º grau) ou Superior incompleto (cursando ou paralisado)
- Superior completo (formado) ou mais

Qual é aproximadamente a renda mensal do seu domicílio, isto é, a soma da renda mensal de todos os membros do seu domicílio?

- Até R\$300,00
- De R\$300,01 a R\$600,00
- De R\$600,01 a R\$900,00
- De R\$900,01 a R\$1.500,00
- De R\$1.500,01 a R\$3.000,00
- De R\$3.000,01 a R\$6.000,00
- De R\$6.000,01 a R\$9.000,00
- Mais de R\$9.000,01
- Não sei

Quanto ao uso de computadores, local e frequência de uso...

Exceto hoje, quando utilizou um computador pela última vez?

- Menos de 3 meses atrás                       Entre 3 e 6 meses atrás  
 Entre 6 meses e 12 meses atrás             Mais de 12 meses atrás  
 Nunca usou um computador ou é a primeira vez

Em média, ou, com que frequência usou um computador nos últimos 3 meses?

- Todos os dias ou quase todos os dias  
 Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia)  
 Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana)  
 Menos do que uma vez por mês  
 Nunca usou um computador ou é a primeira vez

Pensando nos últimos 3 meses, onde geralmente usou o computador? [respostas múltiplas]

- Não usou     Em casa  
 No trabalho (quando fora de casa)             Na escola (ou estabelecimento de ensino)  
 Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)  
 Outro (ex. Ho8uijm tel, aeroporto, Internet café, centro comunitário, etc.)  
 Onde: \_\_\_\_\_

Quanto ao uso da Internet....

Exceto hoje, quando utilizou a Internet pela última vez?

- Menos de 3 meses atrás                       Entre 3 e 6 meses atrás  
 Entre 6 meses e 12 meses atrás             Mais de 12 meses atrás  
 Nunca usou a Internet, é a primeira vez

Em média, com que frequência usou a Internet nos últimos 3 meses?

- Todos os dias ou quase todos os dias       Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia)  
 Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana)  
 Menos do que uma vez por mês               Nunca usou a Internet, é a primeira vez

Pensando nos últimos 3 meses, onde usou a Internet? [respostas múltiplas]

- Em casa  
 No trabalho (quando fora de casa)  
 Na escola (ou estabelecimento de ensino)  
 Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)  
 Centro público de acesso gratuito (Farol do Saber, bibliotecas, entidade comunitária, etc)  
 Centro público de acesso pago (Internet café, lan house ou similar)  
 Outro (ex. Hotel, aeroporto, Internet café, centro comunitário, etc.)  
 Onde: \_\_\_\_\_

- Não acessa

Nos últimos 3 meses, quantas horas, aproximadamente, gastou na Internet por semana?:

- Menos de 1h por semana                       Entre 1h e 10h por semana  
 Entre 11h e 30h por semana                 Entre 31h e 60h por semana  
 + de 61h por semana                          Não acessa

Propósitos e Atividades na Internet....

Para quê usou a Internet nos últimos 3 meses? [resposta múltipla]

- Não acessou
- Educação ou estudos
- Pessoal ou privado
- Trabalho remunerado ou negócios
- Trabalho voluntário ou comunitário

Quais atividades você realizou na Internet nos últimos 3 meses? [resposta múltipla]

Para comunicação [respostas múltiplas]:

- Não utiliza
- Participar de chats
- Participar de lista de discussão
- Criar ou atualizar blogs
- Participar de sites de comunidades e relacionamentos (ex. orkut)
- Enviar e receber e-mail
- Enviar mensagens instantâneas
- Usar o Telefone via Internet/videoconferência
- Criar ou atualizar websites

Onde ou como obteve as habilidades para realizar essas atividades? [resposta múltipla]

Respostas múltiplas:

- Em uma instituição formal de ensino (escola, colégio, colegial técnico, universidade)
- Em cursos de treinamento para adultos (mas não pelo empregador)
- Em cursos de treinamento pelo empregador
- Por conta própria, lendo livros, cd-roms, etc
- Por conta própria, aprendeu usando
- Com parentes, amigos ou colegas de trabalho
- Em uma escola de informática
- Em cursos de treinamento pelo governo
- de outra forma, como? \_\_\_\_\_

Para busca de informações e serviços [respostas múltiplas]online

- Não utiliza
- Procurar informações sobre bens e serviços
- Procurar informações relacionadas à saúde ou a serviços de saúde
- Procurar informações relacionadas à diversão e entretenimento
- Procurar informações sobre viagens e acomodações
- Ouvir rádio e/ou assistir televisão
- Ler jornais e revistas
- Jogar videogames ou jogos de computador
- Fazer o download de jogos, músicas e softwares
- Buscar emprego/ enviar currículos
- Procurar outras informações

Banking, compra e venda de bens e serviços [respostas múltiplas]

- Não utiliza
- Usar o banco ou outros serviços financeiros (internet banking)
- Comprar ou encomendar bens ou serviços
- Vender ou divulgar bens e serviços

Interação com autoridades públicas [respostas múltiplas]

- Não utiliza públicos  
 Fazer o download de formulários oficiais  
 Enviar e-mails para órgãos públicos ou formulários oficiais preenchidos  
 Emitir segunda via para pagamentos de serviços e taxas  
 Fazer denúncias  
 Não utiliza  
 Cursos de extensão e pós-graduação  
 Obter informações de autoridades e órgãos  
 Treinamento e educação [respostas múltiplas]  
 Realizar atividades escolares  
 Outras atividades relacionadas à educação  
 Governo Eletrônico....

Quais serviços do governo já utilizou via internet nos últimos 12 meses ? [RESPOSTA MÚLTIPLA]

- Declaração de Imposto de Renda  
 Consulta ao CPF - Cadastro de Pessoa Física  
 Pagamento de IPVA, multas, licenciamento  
 Pagamento de IPTU e outros impostos  
 Pagamento de taxas de serviços públicos (água, luz, gás, iluminação, lixo, etc)  
 Obtenção de certidões negativas  
 Boletim de ocorrência  
 Informações sobre serviços públicos de educação  
 Informações sobre serviços públicos de saúde  
 Informações sobre direitos do trabalhador (previdência, Salário Maternidade, etc)  
 Informações sobre emprego (seguro desemprego, postos de trabalho, etc)  
 Informações sobre programas assistenciais (Bolsa família, Renda Mínima etc)  
 Informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, Carteira de trabalho, CPF, etc)  
 Inscrição em concursos públicos (Polícia Militar, etc...)  
 Outros \_\_\_\_\_

Acesso sem fio....

Usou telefone celular durante os últimos 3 meses?

- Sim                       Não

Usa telefone celular para acesso à Internet?

- Sim                       Não

Por que prefere o atendimento no Balcão?

- Não tem Internet  
 Não confia na Internet  
 Tem problemas de conexão  
 Acha mais prático fazer o pedido pessoalmente  
 Não sabe usar a Internet  
 Não sabia que podia fazer pela Internet  
 Outro motivo \_\_\_\_\_

Nome (opcional)

---

Se desejar receber os resultados da pesquisa, informe seu e-mail

---

## **ANEXO B**

Ipsos Opinion  
JOB – 109-05  
TIC – População Geral

TIC – População Geral  
Questionário V 11  
- Domicílios

Quest.....: \_\_\_\_\_  
Data\_Ent .....: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<b>Estado:</b> _____	<b>Cidade:</b> _____:	<b>Onda:</b> _____
<b>Setor</b> _____ <b>Folha de Cota:</b> _____	<b>Local</b> [ 1 - Periferia] [ 2 - Centro] [ 3 - N] [ 4 - S] [ 5 - L] [ 6 - O]	<b>Split:</b> ( 1 ) ( _____ ) ( 2 ) ( _____ )

<b>Hora de início (horai)</b> : _____ : _____
---

<b>Hora de término (horaf)</b> : _____ : _____
--

<b>Entrevistador:</b>			<b>RG_EN:</b> _____			
<b>Crítica:</b>			<b>RG_CR:</b> _____			
<b>Check</b>	1 - Sim 2 - Não	<b>Data:</b> ____ / ____ / ____	<b>Visto</b>	<b>RG_CK:</b> _____		
<b>ENTREVISTADO:</b>						
<b>ENDEREÇO:</b>						
<b>BAIRRO:</b>				<b>CEP:</b> _____ - _____		
<b>TEM TELEFONE:</b>	<b>(fone)</b>	1 - Sim 2 - Não	<b>SE SIM ( _____ )</b> _____ - _____			
			1. Residência	2. Comercial Celular	3. Recado	4.

APRESENTAÇÃO: Bom dia / Boa tarde / Boa noite. Meu nome é... (*Diga nome*). Eu sou entrevistador(a) da Xxxx. Nós estamos realizando um estudo e eu gostaria de saber se o(a) Sr(a) poderia responder a algumas perguntas?

Nós estamos procurando algumas pessoas com características específicas. Você, ou alguém da sua família, trabalha em:

S	Sim		Sim	
1 Pesquisa de Mercado	1	Rádio/TV/Jornal/Revista	1	

1	Ag. Propaganda/Marketing	1	Partido Político	1
---	--------------------------	---	------------------	---

Se sim em qualquer alternativa, **ENCERRE**

Sexo (anotar sem perguntar)		Qual a sua idade: _____				Instrução				Estado Civil (est_civ)	
		(faixa)				(instru)				1	Solteiro(a)
1	Masculino	1	10 a 15 anos	5	45 a 59 anos	1	Analfabeto/ Primário incomp.	5	Colégio incomp.	2	Casado(a)/ comp.(a)
		2	16 a 24 anos	6	60 ou mais	2	Primário completo	6	Colégio completo.	3	Viuvo(a)
2	Feminino	3	25 a 34 anos			3	Ginásio incomp.	7	Univers. Incomp	4	Desquitado(a) )/ Divorciado(a) )
		4	35 a 44 anos			4	Ginásio compl	8	Universitário Completo ou +	5	Separado(a)

PE1) O(A) Sr(a) poderia me dizer se trabalha, mesmo que não tenha carteira assinada, ou mesmo que o pagamento não seja em dinheiro? **(SE SIM, CIRCULE CÓDIGO 1 ABAIXO)**

PE2) **(SE NÃO)** Mas o(a) Sr(a) por acaso trabalha, mesmo sem receber pagamento, pelo menos 1 hora por semana, em alguma instituição religiosa, beneficente, de cooperativismo, ou então como aprendiz, ou mesmo ajudando em algum negócio da sua família? **(SE SIM, CIRCULE CÓDIGO 2 ABAIXO)**

PE3) **(SE NÃO)** E o(a) Sr(a) chegou a trabalhar em algum momento durante a última semana, ou chegou a tomar alguma providência para conseguir trabalho na última semana? **(SE SIM, CIRCULE CÓDIGO 3 ABAIXO)**

PE4) **(SE NÃO, LEIA OS ITENS A SEGUIR QUE SE APLIQUEM)** E o(a) Sr(a) é... [desempregado(a) / dona de casa / aposentado(a) / estudante] ou o quê? **(CIRCULE CÓDIGO ABAIXO, DE 4 A 7, CONFORME A RESPOSTA)**

(pea)			
		4	Desempregado(a) <b>NÃO PEA)</b> (
1	Trabalha, mesmo sem carteira assinada <b>(PEA)</b>	5	Dona de casa que não trabalha <b>NÃO PEA)</b> (
2	Trabalha como aprendiz, ajudante, etc. <b>(PEA)</b>	6	Aposentado(a) / no seguro <b>NÃO PEA)</b> (
3	Trabalhou ou tentou na última semana <b>(PEA)</b>	7	Estudante que não trabalha <b>NÃO PEA)</b> (

CB1) O(A) Sr(a). tem em sua casa ...

	Não tem	Um	Dois	Três	4 ou +
Televisão em cores (em funcionamento ou em conserto)	0	2	3	4	5
Rádio (em funcionamento ou em conserto, excluindo rádio do automóvel)	0	1	2	3	4
Banheiro (incluindo de empregada e lavabo com vaso sanitário)	0	2	3	4	4
Automóvel (uso de passeio)	0	2	4	5	5

Empregada (mensalista e que trabalhe pelo menos de 2ª a 6ª)	0	2	4	4	4
Aspirador de Pó (em funcionamento ou em conserto)	0	1	1	1	1
Máquina de lavar roupa (em funcionamento ou em conserto)	0	1	1	1	1
Videocassete e/ou DVD (em funcionamento ou em conserto)	0	2	2	2	2
Geladeira (em funcionamento ou em conserto)	0	2	2	2	2
Freezer (aparelho independente ou parte de geladeira duplex)	0	1	1	1	1
(Não conta ponto para classe) Telefone fixo	0	0	0	0	0
(Não conta ponto para classe) Computador	0	0	0	0	0
(Não conta ponto para classe) TV a cabo, parabólica ou por assinatura	0	0	0	0	0
(Não conta ponto para classe) Microondas	0	0	0	0	0

CB2) Qual a instrução do chefe da família?		<b>Po nto s</b>	A1 (30 a 34 pontos)	1
Analfabeto /Primário incompleto	0		A2 (25 a 29 pontos)	2
Primário completo /Ginásio incompleto	1		B1 (21 a 24 pontos)	3
Ginásio completo /Colégio incompleto	2		B2 (17 a 20 pontos)	4
Colégio completo /Universitário incompleto	3		C (11 a 16 pontos)	5
Universitário completo ou mais	5		D (6 a 10 pontos)	6
			E (Até 5 pontos)	7

**RF)** Você poderia me dizer qual é aproximadamente a renda mensal do seu domicílio, isto é, a soma da renda mensal de todos os membros do seu domicílio?  
**(SE NÃO RESPONDER ESPONTANEAMENTE APRESENTE O CARTÃO DE RENDA)**

(#)	Anote o valor: (#)  __ __  .  __ __ __  , 00
1	Até R\$ 260,00
2	De R\$ 260,01 até R\$ 520,00
3	De R\$ 520,01 até R\$ 780,00
4	De R\$ 780,01 até R\$ 1.300,00
5	De R\$ 1.300,01 até R\$ 2.600,00
6	De R\$ 2.600,01 até R\$ 5.200,00
7	De R\$ 5.200,01 até R\$ 7.800,00
8	Mais de R\$ 7.800,00
10	Não sei/Não respondeu

**RP)** Você poderia me dizer qual é aproximadamente a sua renda mensal pessoal?  
**(SE NÃO RESPONDER ESPONTANEAMENTE APRESENTE O CARTÃO DE RENDA)**

(#)	Anote o valor: (#)  __ __  .  __ __ __  , 00
1	Até R\$ 260,00
2	De R\$ 260,01 até R\$ 520,00
3	De R\$ 520,01 até R\$ 780,00
4	De R\$ 780,01 até R\$ 1.300,00
5	De R\$ 1.300,01 até R\$ 2.600,00
6	De R\$ 2.600,01 até R\$ 5.200,00
7	De R\$ 5.200,01 até R\$ 7.800,00
8	Mais de R\$ 7.800,00
9	Não tem renda pessoal
10	Não sei/Não respondeu

### Módulo A: Acesso às Tecnologias de Comunicação e Informação

**A1)** O domicílio ou algum dos seus membros têm acesso a algum dos seguintes itens em casa? [**resposta múltipla**]

		TEM/POSSUI	NÃO TEM/NÃO POSSUI	NS/NR
A	Televisão	1	2	9
	<b><i>Se sim para A: o domicílio possui:</i></b>	1	2	9
	A1) Antena Parabólica	1	2	9
	A2) TV a Cabo	1	2	9
	A3) TV Digital	1	2	9
B	Rádio	1	2	9
C	Telefone Fixo	1	2	9
D	Telefone Celular Móvel	1	2	9
	D1 <b><i>Se sim para D: o telefone celular possui acesso à Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc)?</i></b>	1	2	9
F	Console de jogo (vídeo game, playstation, Game Box)	1	2	9
G	Computador de mesa (desktop/PC)	1	2	9
H	Computador Portátil (laptop, notebook/ table PC)	1	2	9
I	Computador de mão (Pocket PC/ Palmtop)	1	2	9

**A1a)** Algum dos membros do seu domicílio tem acesso a um computador em casa ?

1	Sim
	<b><i>Quantas pessoas?</i></b>  __ __
2	Não
3	Não Sabe

→ Se Código 1 em G, H ou I da A1 deve constar pelo menos uma resposta em A1a

**A2)** Algum dos membros do domicílio tem acesso à **Internet em casa**, independente do fato de ser usado ou não?

1	Sim
	<b><i>Quantas pessoas tem acesso?</i></b>  __ __
2	Não → <b>P.P.P.A5</b>
3	Não Sabe → <b>P.P.P.A5</b>

**A2a)** E quantas dessas pessoas já usaram a Internet na sua casa?

**Especificar Quantos:** |\_\_|\_\_| → resposta não pode ser maior que a mencionada em A2

**A3)** Em quais destes **aparelhos a Internet** é acessada em sua casa?  
[resposta múltipla]

	<b>CARTÃO A3</b>	<b>A3</b>
A	Computador	1
B	Computador Portátil (laptop)	2
C	Computador de mão (palmtop)	3
D	Telefone celular com Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.)	4
E	Televisor com um dispositivo de Internet específico (e.x. TV digital ou set-top Box)	5
F	Console de jogo (vídeo-game / Playstation / Game-Box)	6
G	Outros meios (ou seja, nenhuma das alternativas acima)	7
	<b><u>Especificar::</u></b>	
	G1) Especificar Outros: _____	_ _ _
	G2) Especificar Outros: _____	_ _ _
	G3) Especificar Outros: _____	_ _ _
H	Não sabe	99

**A4)** Qual o **tipo de conexão** que o(a) senhor(a) utiliza para acessar a **Internet em casa?** [resposta múltipla]

	<b>CARTÃO A4</b>	<b>A4</b>
A	Modem dial-up (via telefone)	1
B	Banda larga de alta velocidade através de Serviço Digital de Rede Integrada (ISDN)	2
C	Banda larga de alta velocidade através de linha Digital para Assinante (DSL)	3
D	Banda larga de alta velocidade através de cabo	4
E	Através de um acesso/ serviço sem fio	6
F	Através de Internet via satélite	7
G	Alguma outra conexão	8
H	Não Sabe/ Não respondeu [NÃO LEIA]	9

**A5) [APENAS PARA AQUELES QUE RESPONDERAM códigos 2 ou 3 na P.A2]** Quais são os motivos para que os membros deste domicílio **não tenham** acesso à Internet em casa? [**resposta múltipla**]

		A5
A	Tenho acesso à Internet em outro lugar	1
B	Não quero a Internet (pelo seu conteúdo danoso, etc.).	2
C	Não preciso da Internet (por não ser útil, desinteressante, etc.)	3
D	Não tenho interesse pela Internet	4
E	O custo do equipamento é muito elevado	5
F	O custo do acesso é muito elevado	6
G	Falta de habilidades com o computador	7
H	Falta do computador	8
I	Deficiência física	9
J	Barreira da língua	10
K	Preocupações com segurança e/ou privacidade	11
L	Nenhum dos itens acima,mas <b>outro</b> motivo	12
	<b><u>Especificar::</u></b>	
L1	L1) Especificar Outros:_____	_ _ _
L2	L2) Especificar Outros:_____	_ _ _
L3	L3) Especificar Outros:_____	_ _ _
M	Não sabe	99

### Módulo B: Uso de computadores, local e freqüência de uso.

**B1) Quando** o(a) senhor(a) utilizou **um computador** pela última vez?

		B1	
A	Em até menos de 3 meses atrás	1	
B	entre 3 e 6 meses atrás	2	[vá para C1]
C	entre 6 meses e 12 meses atrás	3	[vá para C1]

D	mais de 12 meses atrás	4	[vá para C1]
E	Nunca usou um computador	5	[vá para C1]

**B2)** Em média, **com que frequência** o(a) senhor(a) usou **um computador** nos **últimos 3 meses**?

		B2
A	Todos os dias ou quase todos os dias	1
B	Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia)	2
C	Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana)	3
D	Menos do que uma vez por mês	4

**B3)** Pensando nos últimos 3 meses, **onde** foi que o(a) senhor(a) **geralmente usou o computador**?  
[resposta múltipla]

		B3
A	Em casa	1
B	No trabalho (quando fora de casa)	2
C	Na escola (ou estabelecimento de ensino)	3
D	Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)	4
E	Outro (ex. Hotel, aeroporto, internet café, centro comunitário, etc.)	5
	<b><u>Especificar::</u></b>	
E1	E1) Especificar Outros: _____	_ _
E2	E2) Especificar Outros: _____	_ _
E3	E3) Especificar Outros: _____	_ _

### Módulo C: Uso da Internet.

**C1)** Quando o(a) senhor(a) utilizou a **Internet** pela **última vez**?

		c1	
A	Há menos de 3 meses	1	
B	entre 3 e 6 meses	2	[vá para G1]
C	entre 6 meses e 12 meses	3	[vá para G1]
D	mais de 12 meses atrás	4	[vá para G1]
E	Nunca usou a Internet	5	[vá para G8]

**C2)** Em média, com que **freqüência** o(a) senhor(a) usou a **Internet** nos **últimos 3 meses**?

		c2
A	Todos os dias ou quase todos os dias	1
B	Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia)	2
C	Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana)	3
D	Menos que uma vez por mês	4

**C3)** De **onde** o(a) senhor(a) acessou a Internet nos últimos 3 meses? (usando um computador ou quaisquer outros meios) [**resposta múltipla**]

		c3
A	De casa	1
B	Do trabalho (quando diferente de casa)	2
C	Da escola (ou estabelecimento de ensino)	3
D	Da casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)	4
E	Centro público de acesso gratuito (telecentro, biblioteca, entidade comunitária, etc)	5
F	Centro público de acesso pago (Internet café, lanhouse ou similar)	6
G	Acessei a Internet de outro lugar – Especificar:	7
	<b><i>Especificar:</i></b>	
G1	G1) Especificar Outros:_____	_ _ _

G2	G2) Especificar Outros:_____	_ _ _
G3	G3) Especificar Outros:_____	_ _ _
H	NS/NR	8

**C4)** Nos últimos 3 meses, **quantas horas aproximadamente** o(a) senhor(a) gastou na **Internet** por semana?

		C4
A	menos de 1h por semana	1
B	Entre 1h e 5h por semana	2
C	Entre 6h e 10h por semana	3
D	Entre 11h e 15h por semana	4
E	Entre 16h e 20h por semana	5
F	Entre 21h e 30h por semana	6
G	Entre 31h e 40h por semana	7
H	Entre 41h e 50h por semana	8
I	Entre 51h e 60h por semana	9
J	Entre 61h e 70h por semana	10
L	Entre 71h e 80h por semana	11
M	Entre 81h e 90h por semana	12
N	Entre 91h e 100h por semana	13
O	+ de 101h por semana	14
P	NS/NR	99

### Módulo D: Propósitos e Atividades na Internet

**D1)** Com quais **propósitos** o(a) senhor(a) usou a Internet nos **últimos 3 meses**? [**resposta múltipla**]

		D1
A	Trabalho remunerado ou negócios	1
B	Educação ou estudos	2
C	Trabalho voluntário ou comunitário	3
D	Pessoal ou privado	4

**D2) Quais** atividades você realizou **na Internet** nos **últimos 3 meses?**  
[resposta múltipla]

	<b><i>CARTÃO D2 - Comunicação</i></b>	<b>D2</b>
A	Enviar e receber e-mail	1
B	Participar de chats	2
C	Enviar mensagens instantâneas	3
D	Participar de lista de discussão	4
E	Usar o Telefone via Internet/ videoconferência	5
F	Criar ou atualizar blogs	6
G	Criar ou atualizar websites	7
H	Participar de sites de comunidades e relacionamentos (ex. orkut)	8

	<b><i>CARTÃO D2 - Busca de informações e serviços online</i></b>	<b>D2</b>
A	Procurar informações sobre bens e serviços	1
B	Procurar informações relacionadas à saúde ou a serviços de saúde	2
C	Procurar informações relacionadas à diversão e entretenimento	3
D	Procurar informações sobre viagens e acomodações	4
E	Ouvir rádio e/ou assistir televisão	5
F	Ler jornais e revistas	6
G	Jogar videogames ou jogos de computador	7
H	Fazer o download de jogos, músicas e softwares	8
I	Buscar emprego/ enviar currículos	9
J	Procurar outras informações	10

	<b><i>CARTÃO D2 - Banking, compra e venda de bens e serviços</i></b>	<b>D2</b>
A	Usar o banco ou outros serviços financeiros (internet banking)	1
B	Comprar ou encomendar bens ou serviços	2
C	Vender ou divulgar bens e serviços	3

<b>CARTÃO D2 - Interação com autoridades públicas</b>		<b>D2</b>
A	Obter informações de autoridades e órgãos públicos	1
B	Fazer o download de formulários oficiais	2
C	Enviar e-mails para órgãos públicos ou formulários oficiais preenchidos	3
D	Emitir segunda via para pagamentos de serviços e taxas	4
E	Fazer denúncias	5

<b>CARTÃO D2 - Treinamento e educação</b>		<b>D2</b>
A	Realizar atividades escolares	1
B	Cursos de extensão e pós-graduação	2
C	Outras atividades relacionadas à educação	3

### Módulo F: Segurança na Rede

**F1)** Nos últimos 3 meses, o(a) senhor(a) encontrou algum dos seguintes **problemas de segurança usando** a Internet? [**resposta múltipla – ler as alternativas**]

<b>F1</b>		<b>F1</b>
A	Ataque de vírus, cavalo de tróia ou outro software malicioso que resultou em acesso não autorizado ou perda de informação ou tempo	1
B	Ataque de vírus, cavalo de tróia ou outro software malicioso que resultou em danos no software ou hardware	2
C	Fraude bancária ou algum outro tipo de problema com o banco	3
D	Fraude com o cartão de crédito	4
E	Abuso de dados pessoais enviada pela Internet	5
F	Outro problema de segurança	6
	<b>Especificar:</b>	
G1	G1) Especificar Outros: _____	_ _ _
G2	G2) Especificar Outros: _____	_ _ _
G	Nenhum problema de segurança na Internet	99

**F2)** Nos últimos 3 meses, o(a) senhor(a) tomou algumas das seguintes medidas de segurança com relação ao seu computador? [**resposta múltipla**]

	F2	Sim	Não
A	Uso de antivírus	1	2
B	Uso de firewall pessoal	1	2
C	Instalou software anti-spyware	1	2

**F2a)** Nos últimos 3 meses, o(a) senhor(a) atualizou seu antivírus com que frequência? [**resposta múltipla**]

		F2a
A	Diária	1
B	Semanal	2
C	Mensal	3
D	Trimestral	4
E	Não atualizou	9

### Módulo S: Spam

**S1)** O(a) sr(a) tem conta de e-mail paga ? E conta de e-mail gratuita? E e-mail para uso profissional, do seu trabalho ou da sua empresa?

**S2)** Quantas contas de e-mail [**citar de acordo com respostas em S1**] o(a) sr(a) tem?

**S3)** Qual delas é sua principal conta de e-mail, ou seja, aquela que o(a) sr(a) usa com maior frequência?

	CONTAS DE EMAIL	S1	S2	S3
A	PAGO	1	__ __	1
B	GRÁTIS	2	__ __	2
C	TRABALHO	3	__ __	3

**S4)** Pensando na sua **principal conta de email pessoal – excluindo o email profissional** - o(a) senhor(a) recebe mensagens de spam (e-mail indesejado) frequentemente?

		S4
A	SIM	1

B	NÃO	2	<b>P.P. G1</b>
C	NS/NR	3	

**S5a)** Pensando nos **últimos 3 meses**, com que **freqüência** o senhor recebeu **mensagens de spam** (e-mail indesejado) pensando no email que o(a) sr(a) usa mais frequentemente – **excluindo o email profissional?**

	<b>FREQUENCIA</b>	<b>S5a</b>	
A	Diariamente	1	<b>P.P.S5 C</b>
B	Toda semana	2	
C	Todo mês	3	
D	NS/NR	4	

**S5b)** Qual o **número** médio de mensagens **spams** (e-mail indesejado) recebidos por dia nos últimos 3 meses pensando no email que o(a) sr(a) usa mais frequentemente – **excluindo o email profissional?**

	<b>MÉDIA</b>	<b>S5b</b>
A	de 1 a 10 spams por dia	1
B	de 11 a 20 spams por dia	2
C	de 21 a 30 spams por dia	3
D	de 31 a 40 spams por dia	4
F	de 41 a 50 spams por dia	5
G	de 51 a 60 spams por dia	6
H	de 61 a 70 spams por dia	7
I	mais de 71 spams por dia	8
j	NS/NR	9

**S5c)** Quanto **tempo** o(a) senhor(a) perde, em média, com **spams** em minutos por dia pensando no email que o(a) sr(a) usa mais frequentemente – **excluindo o email profissional?**

	<b>TEMPO PERDIDO</b>	<b>S5c</b>
A	de 1 a 5 minutos por dia	1
B	de 6 a 10 minutos por dia	2
C	de 11 a 15 minutos por dia	3
D	de 16 a 20 minutos por dia	4
E	de 21 a 25 minutos por dia	5
F	de 26 a 30 minutos por dia	6
G	mais de 30 minutos por dia	7

### **Módulo G: Comércio Eletrônico**

**G1)** Quando foi a última vez que o(a) senhor(a) **adquiriu** mercadorias ou serviços **pela Internet** para uso próprio?

	<b>(Cartão 01)</b>	<b>G1</b>	
A	Em até menos de 3 meses	1	
B	entre 3 e 6 meses	2	
C	entre 6 meses e 12 meses	3	
D	mais de 12 meses atrás	4	[vá para <b>G7</b> ]
E	Nunca encomendou ou comprou pela Internet	5	[vá para <b>G7</b> ]

#### **ENTREVISTADOR ATENÇÃO:**

**SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 1 PODE RESPONDER CÓDIGOS 1, 2, 3, 4 OU 5 EM G1**

**SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 2 PODE RESPONDER CÓDIGOS 2, 3, 4 OU 5 EM G1**

**SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 3 PODE RESPONDER CÓDIGOS 3, 4 OU 5 EM G1**

**SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 4 PODE RESPONDER CÓDIGOS 4 OU 5 EM G1**

**SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 5 NÃO SE APLICA A G1, O PULO É PARA A G8**

**G2) (CARTÃO G2) Que tipos de bens e serviços o(a) senhor(a) comprou ou encomendou pela Internet para uso próprio nos últimos 12 meses? [resposta múltipla]**

**G3) Qual o valor total de bens e serviços que o(a) senhor(a) adquiriu ou encomendou pela Internet para uso próprio nos últimos 12 meses ?**

**G4) De que forma o(a) senhor(a) efetuou o pagamento por esses bens e serviços?**

- |   |   |
|---|---|
| a) Cartão de crédito                      | 1 |
| b) Boleto Bancário                        | 2 |
| c) Débito online/transferência eletrônica | 3 |
| d) Pagamento na entrega                   | 4 |
| e) Financiamento                          | 5 |
| f) Outra forma de pagamento               | 6 |
| g) NÃO SABE                               | 9 |

CARTAO G2	G2 – Comprou			G3 - Valor gasto		G4 – Forma de Pagamento
	Sim	Não	NS/ NR		NS/ NR	
A. Comida / Produtos alimentícios	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
B. Produtos para a casa / Eletrodomésticos	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
C. Filmes, música (que foram entregues digitalmente)	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
D. Filmes, música (que foram entregues fisicamente)	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
E. Livros, revistas, ou jornais (que foram entregues digitalmente)	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
F. Livros, revistas, ou jornais (que foram entregues fisicamente)	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
G. Roupas, calçados, material esportivo e acessórios	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_
H. Software (que foram	1	2	9	R\$  _ . _ _ _ _ _  .00	9	_

	entregues digitalmente)				,00		
I.	Software (que foram entregues fisicamente)	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
J.	Jogos de computador ou videogame (que foram entregues digitalmente)	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
K.	Jogos de computador ou videogame (que foram entregues fisicamente)	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
L.	Computadores e equipamentos de informática	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
M.	Equipamentos eletrônicos (ex. câmeras)	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
N.	Viagens (reservas de avião, hotel, etc.)	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
O.	Ingresso para eventos	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
P.	Serviços financeiros, seguros	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
Q.	material para educação à distância	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
R.	Loterias e Apostas	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
s.	Outros: _____	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
T.	Outros: _____	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_
U.	Outros: _____	1	2	9	R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _  ,00	9	_

**G6) O(a) senhor(a) já teve algum problema ao adquirir bens e serviços pela Internet nos últimos 12 meses?**

**[resposta múltipla]**

		<b>G6</b>
1	NÃO	1
2	SIM	2
	<b><u>Quais ?</u></b>	
A	Dificuldades em achar informações relativas às garantias	1
B	Tempo de entrega maior do que o indicado	2
C	Custos de entrega maiores que o indicado	3
D	Preço final maior do que o indicado	4
E	Entrega de produto errado	5
F	Entrega de produto avariado	6

G	Falta de segurança no pagamento	7
H	Dificuldade para efetuar reclamações ou trocas	8
I	Falta de resposta satisfatória para reclamações	9
J	Outros: Especificar_____	_ _
K	Outros: Especificar_____	_ _
L	Outros: Especificar_____	_ _
M	Nenhum problema ao adquirir bens e serviços pela Internet	99

### Módulo E – Governo Eletrônico

**E1) Quais serviços do governo o(a) sr(a) já utilizou via internet nos últimos 12 meses ? [RESPOSTA MÚLTIPLA] (A SER DEFINIDA 03/08/05)**

<b>E1</b>		<b>E1</b>
<b>A</b>	Declaração de Imposto de Renda	1
<b>B</b>	Consulta ao CPF – Cadastro de Pessoa Física	2
<b>C</b>	Pagamento de IPVA, multas, licenciamento	3
<b>D</b>	Pagamento de IPTU e outros impostos	4
<b>E</b>	Pagamento de taxas de serviços públicos (água, luz, gás, iluminação, lixo, etc)	5
<b>F</b>	Obtenção de certidões negativas	6
<b>G</b>	Boletim de ocorrência	7
<b>H</b>	Informações sobre serviços públicos de educação	8
<b>I</b>	Informações sobre serviços públicos de saúde	9
<b>J</b>	Informações sobre direitos do trabalhador (previdência, Salário Maternidade, etc)	10
<b>K</b>	Informações sobre emprego (seguro desemprego, postos de trabalho, etc)	11
<b>L</b>	Informações sobre programas assistenciais (Bolsa família, Renda Mínima etc)	12
<b>M</b>	Informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, Carteira de trabalho, CPF, etc)	13
<b>N</b>	Inscrição em concursos públicos (Polícia Militar, etc...)	14
<b>O</b>	Outros	15
	<u>Especificar:</u>	16

O1	Outros 1: _____	I__I__I
O2	Outros 2: _____	I__I__I
O3	Outros 3: _____	I__I__I
J	Nenhum	99

única observação que eu faço é que talvez seja interessante colocar entre parênteses alguns exemplos de serviços na questão de e-gov, principalmente na de domicílios. Por exemplo acrescentar "Salário Maternidade" na letra L da questão E1. Ou "Benefícios da pensão e postos da previdência na letra J da mesma questão E1m

Agendamento de consultas, Hospitais e postos de saúde, etc.

**G7) [SÓ PARA OS QUE RESPONDERAM CÓDIGOS 4 OU 5 NA PERGUNTA G1] Por quais motivos o(a) senhor(a) não adquiriu mercadorias e serviços para uso próprio pela Internet nos últimos 12 meses? [RESPOSTA MÚLTIPLA]**

		G7
A	Não tem necessidade	1
B	Não tem interesse	2
C	Prefere comprar pessoalmente, gosta de ver o produto	3
D	Falta de habilidade com a Internet	4
E	Força do hábito, costuma comprar nos mesmos estabelecimentos	5
F	Mais caro do que a forma tradicional de compra	6
G	Entrega demora muito	7
H	É problemático receber os produtos em casa	8
I	Mercadorias e serviços procurados não são disponíveis na Internet	9
J	Problemas de segurança, preocupado em usar o cartão de crédito pela Internet	10
K	Preocupação com privacidade, preocupado em fornecer informações pessoais pela Internet	11
L	Não tem como efetuar o pagamento via Internet	12
M	Não confia no produto que irá receber	13
N	Não tem como fazer reclamações	14

O	Não tem como fazer devoluções	15
P	Conexão: Internet muito lenta	16
Q	Outros	
	<b><u>Especificar</u></b>	
Q1	Outros 1: _____	_ _ _
Q2	Outros 2: _____	_ _ _

**G8) [SÓ PARA OS QUE RESPONDERAM CÓDIGO 5 NA PERGUNTA C1] Por quais motivos o(a) senhor(a) nunca usou a internet ?**  
**RESPOSTA MÚLTIPLA]**

[

		G7
A	Não tem necessidade	1
B	Não tem interesse	2
C	Não sabe usar computadores	3
D	Falta de habilidade com a Internet	4
E	Não tem computador em casa	5
F	Não tem internet em casa	6
G	Não tem acesso a internet na cidade onde vive	7
H	Outros	
	<b><u>Especificar</u></b>	
H1	Outros 1: _____	_ _ _
H2	Outros 2: _____	_ _ _

**Módulo H – Acesso sem fio**

**H1) O(a) senhor(a) usou um telefone celular durante os últimos 3 meses?**

- a) Sim      1   
 b) Não      2  [vá para I1]

**H2) Para quais das seguintes atividades o(a) senhor(a) usou o telefone celular nos últimos 3 meses? [RESPOSTA MÚLTIPLA]**

		H2
A	Para acessar a Internet	1

B	Para mandar e/ou receber mensagens SMS (mensagens torpedo)	2
C	Para mandar e/ou receber fotos e imagens	3
D	Para acessar músicas ou vídeos excluindo tons telefônicos	4
E	Para efetuar e receber chamadas telefônicas	5
F	Outra atividade :	
	<b><i>Especificar</i></b>	
F1	Outros 1: _____	__ __
F2	Outros 2: _____	__ __

### Módulo I – Habilidades com o computador

**I1)** Quando foi a última vez que o(a) senhor(a) **acompanhou um curso** (de pelo menos 3 horas) relacionado a qualquer aspecto no uso de computadores?

		I1
A	Nos últimos 3 meses	1
B	Entre 3 meses e 12 meses atrás	2
C	Entre 12 meses e 3 anos atrás	3
D	Há mais de 3 anos	4
E	Nunca assistiu curso sobre computadores / programas / etc	5

**I2)** Quais das seguintes atividades **ligadas ao computador** o(a) senhor(a) **já executou?** [resposta múltipla]

		I2	
A	Usar um mouse (ou outro dispositivo para apontar) para abrir programas (arquivos, pastas, Word, etc.)	1	
B	Copiar ou mover um arquivo ou uma pasta	2	
C	Usar ferramentas de "copiar" e "colar" para duplicar ou mover informações dentro de um mesmo documento	3	
D	Usar fórmulas aritméticas básicas em uma planilha (do tipo Excel)	4	
E	Comprimir arquivos no computador (usando programas como o WinZip)	5	
F	Escrever um programa de computador usando alguma linguagem de programação	6	
G	Nenhuma das acima	7	<b>P.P. Renda Disponível</b>

**I3)** Quais das seguintes atividades **ligadas à Internet** o(a) senhor(a) **já executou?** [**resposta múltipla**]

		<b>I3</b>
A	Usar um mecanismo de busca para achar informação	1
B	Enviar e-mails com arquivos anexados (documentos, fotos, etc)	2
C	Enviar mensagens em salas de bate-papo, newsgroups e fóruns de discussão on-line	3
D	Usar a Internet para realizar ligações telefônicas	4
E	Usar um programa de compartilhamento de arquivos (peer-to-peer) para trocar filmes, música, etc	5
F	Criar uma página na web	6
G	Nenhuma das acima	7

**I4) Onde ou como** o(a) senhor(a) **obteve as habilidades** para realizar essas atividades? [**resposta múltipla**]

	<b>CARTÃO I4</b>	<b>I4</b>
A	Em uma instituição formal de ensino (escola, colégio, colegial técnico, universidade)	1
B	Em cursos de treinamento para adultos (mas não pelo empregador)	2
C	Em cursos de treinamento pelo empregador	3
D	Por conta própria, lendo livros, cd-roms, etc	4
E	Por conta própria, aprendeu usando	5
F	Com parentes, amigos ou colegas de trabalho	6
G	Em uma escola de informática	7
H	Em cursos de treinamento pelo governo	8
I	De outra forma	9

**RENDA DISPONÍVEL**

**RD1)** O imóvel onde o(a) Sr(a) mora com sua família é: (**LEIA ALTERNATIVAS DE 1 A 4**) (**RU**)

1. Próprio já pago sem escritura
2. Próprio já pago com escritura
3. Próprio pagando
4. Alugado

5. Cedido (por empregador ou outra forma)

8.

Outra

condição.

Especifique: \_\_\_\_\_

9. Ns / Nr (ESPONTÂNEA)

**RD2)** Ainda pensando nos gastos de sua casa, gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se teve algum gasto **no último mês** com... **(LEIA ITEM POR ITEM)?**

**RD3)** **(SE SIM NA RD2)** Aproximadamente quanto foi gasto? **(NÃO USE CENTAVOS OU VÍRGULAS)**

	RD2			RD3 - Valor gasto	
	Sim	Não	NS/ NR		NS/ NR
V. Prestação / financiamento do domicílio	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
W. Aluguel	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
X. Condomínio	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
Y. Energia elétrica	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
Z. Água e esgoto	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
AA. Gás de rua ou de botijão	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
<b>BB. Telefone celular (pré ou pós pago)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00</b>	<b>9</b>
<b>CC. Telefone fixo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00</b>	<b>9</b>
<b>DD. Assinatura de Provedor de Internet</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00</b>	<b>9</b>
<b>EE. Assinatura de Banda Larga</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00</b>	<b>9</b>
FF. Assinatura de TV a cabo, satélite	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
GG. Educação (mensalidade escolar)	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
HH. Seguros (de vida, automóvel, casa)	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
II. Convênio médico / Plano de saúde	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
JJ. Previdência privada	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
KK. Despesas de supermercado (alimentação, limpeza, higiene pessoal, padaria, açougue)	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
LL. Empregada doméstica mensalista ou diarista	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
MM. Transporte coletivo	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
NN. Combustível	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
OO. Lazer (cinema, restaurante, casas noturnas, cds e fitas etc)	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
PP. Vestuário homem, mulher ou criança (roupas, sapatos)	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
QQ. Cigarro	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
RR. Remédios	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
SS. Pagamento de Prestações/ crediário	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9
TT. O(a) Sr(a) tem mais algum gasto mensal que não está incluído aqui nessa lista? Qual? Especifique:	1	2	9	R\$  __ .  __ .  __ .  __ .  __ .  __ . ,00	9

**RD4)** De uma forma geral, pensando em todas as despesas que o S(a) teve com você e com sua casa / família, mais ou menos quanto o Sr(a) gastou **no último mês?**

**R\$ |\_\_|. |\_\_|. |\_\_|. |\_\_|. |\_\_|. |\_\_|. ,00**

**9. NS/NR**

**RD5)** Quanto o(a) Sr(a) colocou em poupança, aplicações ou investimento **no último mês?**

R\$ |\_\_|\_\_|. |\_\_|\_\_|\_\_|,00    8. Não aplicou/investiu    9.  
NS/NR

**RD6)** Pensando de um modo geral no total de rendimentos da sua família e nos gastos de todas as pessoas que moram na sua casa, quanto, aproximadamente, sobrou **no último mês?**

**RENDA DISPONÍVEL – R\$ |\_\_|\_\_|. |\_\_|\_\_|\_\_|,00 (NÃO USE CENTAVOS OU VÍRGULAS)**  
**9.Ns / Nr (ESPONTÂNEA)**

### CARACTERIZAÇÃO DO DOMICÍLIO 2

**DOM5).** Quantas pessoas desse domicílio possuem...

	Nenhum	Um	Dois	Três	4 ou +	NS/NR
Celular	0	1	2	3	4	9
Conta de Email paga	0	1	2	3	4	9
Conta de Email grátis	0	1	2	3	4	9
Home Page na Internet	0	1	2	3	4	9
Página no Orkut	0	1	2	3	4	9
Tocador de MP3/ iPOD	0	1	2	3	4	9

### LEILÃO

**LL1)** Pensando agora no custo para adquirir um computador para a sua casa, o(a) sr(A) pagaria **(LEIA A ALTERNATIVA 'A')** por um computador? **(SE 'SIM' ⇒ PARE DE PERGUNTAR)**

E se esse computador fosse vendido por **(LEIA A ALTERNATIVA 'B')** você compraria um? **(SE 'SIM' ⇒ PARE DE PERGUNTAR)**

**REPITA A PERGUNTA PARA AS LETRAS 'C' ATÉ A LETRA 'I' (RU)**

<b>A</b>	<b>R\$ mais de 5000,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>B</b>	<b>R\$ 5000,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>C</b>	<b>R\$ 4000,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>D</b>	<b>R\$ 3000,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>E</b>	<b>R\$ 2000,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>F</b>	<b>R\$ 1500,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>G</b>	<b>R\$ 1000,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>H</b>	<b>R\$ 500,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>I</b>	<b>R\$ 300,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>

**LL2)** Pensando agora no custo de um provedor de acesso à internet para a sua casa, o(a) sr(A) pagaria **(LEIA A ALTERNATIVA 'A')** ? **(SE 'SIM' ⇒ PARE DE PERGUNTAR)**

E se esse **acesso a internet** fosse **custasse (LEIA A ALTERNATIVA 'B')** por **mês** você adquiriria um? **(SE 'SIM' ⇒ PARE DE PERGUNTAR)**

**REPITA A PERGUNTA PARA AS LETRAS "C" ATÉ A LETRA "N" (RU)**

<b>A</b>	<b>R\$ mais de 200,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>B</b>	<b>R\$ 150,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>C</b>	<b>R\$ 100,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>D</b>	<b>R\$ 80,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>E</b>	<b>R\$ 70,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>F</b>	<b>R\$ 50,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>G</b>	<b>R\$ 45,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>H</b>	<b>R\$ 40,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>I</b>	<b>R\$ 35,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>J</b>	<b>R\$ 30,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>K</b>	<b>R\$ 25,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>L</b>	<b>R\$ 20,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>M</b>	<b>R\$ 15,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>
<b>N</b>	<b>R\$ 10,00</b>	<b>1. Sim</b>	<b>2. Não</b>

**ESCOLARIDADE DOS FILHOS**

**ESC1).** O(a) Sr(a) tem filhos em algum estabelecimento educacional? (RU) (LEIA ALTERNATIVAS DE 1 A 4)

1. Sim , rede particular
2. Sim, rede pública estadual
3. Sim, rede pública municipal
4. Não, não tem filhos em estabelecimento educacional **(P.P.D1)**
9. NS / NR(ESPONTÂNEA)

**ESC2).** Os filhos do(a) Sr(a) tem aulas de **computação** na escola em que estudam ? (RU) (ATENÇÃO: APENAS NA ESCOLA)

1. Sim
2. Não
3. NS/NR

**ESC3).** Os filhos do(a) Sr(a) tem aulas de **internet** na escola em que estudam ? (RU) (ATENÇÃO: APENAS NA ESCOLA)

1. Sim
2. Não
3. NS/NR

**DEMOGRÁFICAS**

**D1)** Incluindo o(a) Sr(a). quantas pessoas moram no seu domicílio, ou seja, quantas pessoas dormem e fazem suas refeições na maioria dos dias da semana? (CONSIDERE ADULTOS E CRIANÇAS)

|\_|\_| PESSOAS

**AGRADEÇA E ENCERRE**

ENTREVISTADOR: NÃO ESQUEÇA DE PREENCHER AS QUESTÕES ABAIXO IMEDIATAMENTE APÓS TÉRMINO DA ENTREVISTA

**ENT1. Qual a cor/raça do entrevistado?**

1. Branca
2. Preta
3. Parda
4. Indígena
5. Amarela

**ENT2. O domicílio no qual foi feita a entrevista está:**

1. Localizado em uma favela
2. Conjunto Habitacional
3. Localizado próximo a uma favela
4. Não há favela próxima

**ENT3. O domicílio no qual foi feita a entrevista é:**

1. Uma casa em um bairro urbanizado
2. Uma casa em um bairro pouco urbanizado
3. Uma casa em um condomínio fechado
4. Uma casa de vila com portão ou segurança na entrada
5. Um apartamento de um prédio com segurança/porteiro e portão
6. Um apartamento de um prédio sem segurança/porteiro e portão
7. Um cômodo em uma habitação coletiva
8. Outro

**ENT4. O domicílio no qual foi feita a entrevista aparenta ser:**

1. Classe Sócio-Econômica “A”
2. Classe Sócio-Econômica “B”
3. Classe Sócio-Econômica “C”
4. Classe Sócio-Econômica “D”
5. Classe Sócio-Econômica “E”

(AGRADEÇA E ENCERRE)

**Informações relevantes:** esta pesquisa de opinião pública está sendo realizada sem a finalidade de divulgação dos seus resultados através dos meios de comunicação.

A pesquisa está sendo conduzida rigorosamente de acordo com o código de ética da ABEP (Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa) e da ESOMAR (European Society of Opinion and Market Research) destinando-se exclusivamente à coleta de informações, desta forma:

- O entrevistador deve coletar as informações dadas pelo entrevistado sem realizar qualquer ato de venda ou de convencimento.
- 20% do material será verificado em campo por equipe independente para controle de qualidade e autenticidade das informações coletadas
- As instruções de amostragem devem ser seguidas rigorosamente para que o Universo pesquisado seja adequadamente representado
- O questionário e os resultados da pesquisa são de propriedade do contratante, sendo vedada sua divulgação ou reprodução sem a sua autorização

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DO ENTREVISTADOR** - Declaro que as informações por mim coletadas atendem ao padrão de qualidade exigido pela (*EMPRESA DE CAMPO*) e pela IPSOS-Opinion ou

seja:

- o entrevistado enquadrou-se dentro do perfil exigido pelas cotas
- as informações são verdadeiras e foram corretamente anotadas no questionário
- o questionário foi revisado cuidadosamente e todos os campos estão devidamente preenchidos
- tenho conhecimento que pelo menos 20% do material por mim coletado será verificado em campo para controle de qualidade
- Estou ciente das informações incluídas acima sob a denominação de informação relevante

Ass. do entrevistador:

RG:

## **ANEXO C**

## 7 - Domicílios

Tabela 7.7 - Domicílios particulares permanentes e moradores em domicílios particulares permanentes, por classe de rendimento mensal domiciliar, segundo a existência de microcomputador, o acesso à Internet e o tipo de telefone - Região Metropolitana de Curitiba

Existência de microcomputador, acesso à Internet e tipo de telefone	Domicílios particulares permanentes								Moradores em domicílios particulares permanentes (3)							
	Total (1)	%	Classes de rendimento mensal domiciliar (salário mínimo) (2)						Total (4)	%	Classes de rendimento mensal domiciliar (salário mínimo)					
			Até 10		Mais de 10 a 20		Mais de 20				Até 10		Mais de 10 a 20		Mais de 20	
			Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%			Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
<b>Total.....</b>	<b>879 052</b>	<b>100,00</b>	<b>711 502</b>	<b>80,94</b>	<b>95 718</b>	<b>10,89</b>	<b>54 575</b>	<b>6,21</b>	<b>2 992 462</b>	<b>100,00</b>	<b>2 423 956</b>	<b>81,00</b>	<b>343 657</b>	<b>11,48</b>	<b>176 807</b>	<b>5,91</b>
<b>Microcomputador</b>																
Tinham.....	225 612	25,66	114 151	16,04	62 652	65,45	45 734	63,60	763 401	25,51	378 246	15,60	221 417	64,43	154 131	67,17
Com acesso à Internet.....	178 342	20,29	80 717	11,34	53 427	55,82	41 891	76,76	603 118	20,15	264 858	10,93	188 362	54,81	141 059	79,78
Não tinham.....	653 440	74,34	597 351	83,96	33 066	34,55	8 841	16,20	2 229 061	74,49	2 045 710	84,40	122 240	35,57	22 676	12,63
Sem declaração.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Telefone</b>																
Tinham.....	759 549	86,40	598 877	84,17	93 797	97,99	54 575	100,00	2 609 994	87,22	2 060 324	85,00	334 430	97,32	176 807	100,00
Somente celular.....	78 025	8,88	69 951	9,83	4 612	4,62	1 155	2,12	284 054	9,49	253 664	10,47	19 219	5,59	3 077	1,74
Somente fixo convencional.....	295 212	33,58	275 990	38,79	10 381	10,85	3 460	6,34	979 781	32,74	921 367	38,01	31 899	9,28	9 992	5,65
Celular e fixo convencional.....	386 312	43,94	252 936	35,55	78 804	82,33	49 960	91,54	1 346 159	44,98	685 273	36,52	283 312	82,44	163 738	92,61
Sem declaração.....	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Não tinham.....	119 543	13,60	112 625	15,83	1 921	2,01	-	0,00	382 468	12,78	363 632	15,00	9 227	2,68	-	0,00
Sem declaração.....	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2003.

(1) Inclusive os domicílios com moradores sem declaração de rendimento ou cujos moradores não tinham rendimento ou que receberam somente em benefícios.

(2) Exclusive os rendimentos dos moradores cuja condição no domicílio era pensionista, empregado doméstico ou parente do empregado doméstico.

(3) Exclusive os moradores cuja a condição no domicílio era pensionista, empregado doméstico ou parente do empregado doméstico.

(4) Inclusive os moradores em domicílios sem declaração de rendimento, sem rendimento ou que receberam somente em benefícios.

## **APÊNDICE**

	num_usuario	usuario_sexo	usuario_idade	usuario_instrucao	usuario_ocupacao	rend_usuario	moradores_domicilio	chefe_instrucao	renda_fam	moradores_domicilio	Classe_social	computador	tv_cabo	microondas	comp_ultimouse	comp_uso3mes	comp_uso_local	internet_ultimouse	internet_uso3mes	internet_uso_local	internet_uso_horas	internet_uso_motivo	internet_atividades	internet_habilidades	internet_informacoes	internet_uso_servicos	internet_interacao_autoridades	celular_uso	celular_internet	balcao_internet
1	5	1	2	6	2	9	4	2	3	4	17	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	256	16	1184	1	1	1	2	6
1	6	2	2	6	1	1	7	2	3	7	15	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	6
1	9	2	4	6	1	2	2	3	10	2	16	0	0	0	1	2	4	1	2	5	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
1	12	2	4	6	1	3	2	3	6	2	18	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	14	1	4	6	1	4	4	3	10	4	21	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	4
1	17	2	2	4	1	3	3	3	3	3	15	1	0	0	1	2	2	1	2	1	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	6
1	21	1	3	6	1	4	4	3	10	4	16	0	0	0	1	3	16	1	3	4	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
1	22	2	3	8	4	4	2	3	10	2	20	0	0	0	1	3	4	1	3	2	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
1	30	1	2	6	1	1	4	3	4	4	16	0	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
1	32	1	3	6	1	3	3	1	10	3	19	0	0	0	2	0	0	2	3	2	1	16	262	16	1024	1	1	1	2	4
1	34	1	4	4	1	3	4	2	4	4	20	0	0	0	1	2	4	1	2	2	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	6
1	35	1	3	6	1	3	8	3	5	8	17	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
1	44	1	3	6	1	4	2	2	10	2	21	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	48	1	5	4	1	3	4	3	10	4	16	2	0	0	1	1	32	1	1	8	9	16	256	16	1024	1	1	1	2	6
1	56	1	3	8	1	2	3	3	10	3	20	0	0	0	1	1	32	1	2	7	4	4	6	4	1024	1	1	1	2	2
1	57	2	2	4	1	2	4	0	4	4	16	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	61	1	3	8	4	4	3	3	5	3	16	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	62	1	3	6	1	3	3	3	5	3	16	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	256	64	1024	1	1	1	2	2
1	64	1	3	6	1	4	3	3	5	3	15	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	2	64	1024	1	1	1	2	4
1	68	2	3	6	7	9	5	3	4	5	14	0	0	0	1	2	8	1	2	3	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	2

1	69	1	2	8	1	3	5	3	5	5	12	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	2	64	1024	1	1	1	2	6
1	75	1	3	6	1	9	4	3	7	4	17	1	0	0	1	2	8	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	76	2	5	8	7	9	3	3	3	3	13	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	77	2	3	6	7	9	4	3	10	4	9	1	0	0	1	2	16	1	2	4	1	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	78	1	3	8	1	1	4	2	4	4	12	0	0	0	1	2	32	1	2	5	1	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	82	2	2	6	1	2	4	2	4	4	15	0	0	0	1	3	32	1	3	7	2	16	2	16	1024	1	1	2	2	4
1	88	1	3	6	1	2	5	2	3	5	13	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	89	1	3	6	1	2	5	2	3	5	10	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	90	1	3	6	1	2	6	2	10	6	14	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	4
1	107	1	3	6	1	2	4	5	10	4	18	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	6
1	108	1	4	6	1	1	5	2	4	5	13	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	256	16	1026	0	1	1	2	2
1	109	1	2	4	1	1	6	3	10	6	21	1	0	0	1	1	4	1	1	2	3	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
1	110	1	2	8	1	2	4	1	4	4	19	0	0	0	0	1	16	1	1	4	2	16	256	16	1026	1	1	1	2	2
1	111	1	4	8	1	2	3	4	3	3	12	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	112	1	2	6	1	1	4	2	5	4	15	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	258	16	1184	1	1	1	2	2
1	113	1	4	6	1	2	3	3	4	3	13	1	1	0	1	2	32	1	1	5	2	16	256	16	1026	1	1	1	2	4
1	118	1	3	8	1	4	4	3	10	4	18	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	119	1	5	6	1	3	4	3	5	4	19	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	16	2	16	1184	1	1	1	2	2
1	120	1	2	6	1	1	5	3	3	5	17	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	2	16	1026	1	1	2	2	4
1	121	1	3	6	1	2	4	3	4	4	18	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	122	2	2	4	1	1	4	1	10	4	16	1	0	0	1	2	16	1	2	7	6	16	256	16	1026	1	1	1	2	6
1	123	1	2	6	1	1	4	3	4	4	18	1	1	0	1	1	4	1	1	2	3	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	128	1	3	6	1	2	7	3	4	7	14	1	0	0	1	2	16	1	2	4	1	16	2	16	1026	1	1	2	2	2
1	132	2	3	6	1	3	3	5	10	3	17	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	256	16	1184	1	1	1	2	2
1	133	2	3	6	1	1	6	3	10	6	15	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	256	16	1026	1	1	1	2	4
1	134	1	2	6	1	1	3	5	4	3	19	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	135	1	3	6	1	9	7	2	10	7	11	0	0	0	2	0	0	2	3	6	1	4	2	4	1024	1	1	2	2	2
1	136	1	2	4	1	1	4	1	2	4	21	0	0	0	2	0	0	2	3	6	1	4	2	4	1026	1	1	2	2	2

1	137	1	3	4	1	2	2	5	10	2	22	1	0	0	1	1	32	1	1	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	139	1	2	8	1	4	5	3	10	5	21	1	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1024	1	1	2	2	2
1	140	1	2	8	1	5	4	3	10	4	21	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
1	141	1	3	6	1	2	2	5	6	2	14	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	258	16	1184	1	1	1	2	6
1	142	2	2	6	1	3	7	3	10	7	21	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	6
1	145	2	3	6	1	4	3	2	10	3	17	1	0	0	1	2	2	1	2	4	1	20	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	146	2	3	6	7	9	4	3	5	4	21	0	0	0	1	2	32	1	2	7	99	16	256	16	1024	1	1	1	2	4
1	147	1	2	6	1	1	5	3	10	5	20	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
1	148	1	3	6	1	4	5	2	10	5	16	1	0	0	1	2	32	1	2	7	6	16	256	16	1026	1	1	1	2	2
1	149	1	2	4	1	1	2	3	4	2	19	1	0	0	1	1	32	1	1	7	8	16	256	16	1184	1	1	1	2	2
1	150	1	3	8	1	3	4	3	10	4	18	1	0	0	1	1	32	1	1	8	9	20	256	16	1024	1	1	2	2	2
1	151	2	3	8	1	5	3	3	10	3	20	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1024	1	1	2	2	2
1	152	1	3	8	1	4	5	3	2	5	16	0	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1026	1	1	1	2	2
1	158	2	3	8	1	5	4	2	4	4	16	1	0	0	1	2	32	1	2	7	6	20	256	16	1184	1	1	1	2	6
1	163	1	2	6	1	1	4	0	5	4	14	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
1	166	2	4	8	1	4	3	3	10	3	16	0	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	256	16	1026	1	1	2	2	2
1	167	1	2	8	1	4	3	3	10	3	17	0	0	0	1	2	32	1	2	7	3	16	2	16	1184	1	1	2	2	2
1	172	1	4	6	1	3	5	3	10	5	9	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	256	16	1024	1	1	2	2	2
1	176	1	4	6	1	3	4	3	10	4	9	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	8	16	1026	1	1	1	2	2
2	179	2	4	6	1	2	2	3	10	2	15	0	0	1	1	2	4	1	2	5	2	16	2	16	1024	1	2	1	2	2
2	180	1	2	6	1	1	4	3	4	4	15	0	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	2	16	1024	2	1	1	2	2
2	184	1	3	6	1	2	6	2	10	6	10	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	20	2	16	1024	1	1	1	2	4
2	185	1	3	8	1	2	3	3	3	3	14	1	0	0	1	1	8	1	1	3	3	16	2	8	1024	1	2	2	1	4
2	188	1	5	6	1	3	4	3	5	4	15	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	22	2	16	1184	2	2	1	2	2
2	189	1	3	6	1	2	7	3	4	7	16	1	0	0	1	2	16	1	2	4	1	22	2	16	1026	2	1	2	1	2
2	194	1	3	8	1	2	3	3	10	3	16	0	0	0	1	1	32	1	2	7	4	4	6	4	1024	1	1	1	2	2
2	196	1	3	6	1	3	5	5	10	5	15	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	20	6	8	1024	1	2	1	2	4
2	198	1	3	6	1	4	3	3	5	3	16	0	0	0	1	2	32	1	2	5	2	16	6	16	1024	1	2	1	2	6

2	199	1	3	6	1	3	4	3	4	4	16	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	6	8	1024	2	1	1	2	4
2	204	2	3	8	1	5	3	3	10	3	21	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1024	1	1	2	2	2
2	205	1	3	8	1	4	5	3	2	5	19	0	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1026	1	1	1	2	2
2	206	1	4	6	1	3	4	3	10	4	12	0	1	0	1	2	8	1	2	3	2	24	8	16	1026	1	1	1	1	2
2	207	1	2	6	2	9	4	2	3	4	15	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	258	16	1184	1	2	1	2	6
2	208	1	3	6	1	3	11	2	5	11	13	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	2	1	2	2
2	209	1	3	6	1	3	11	2	5	11	13	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	2	1	2	2
2	210	1	2	4	2	9	5	3	10	5	18	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	2	1	1	2	2
2	212	1	2	6	1	1	4	3	10	4	20	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
2	214	1	3	6	1	4	2	5	10	2	19	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	262	16	1024	1	2	1	2	2
2	215	2	3	6	1	3	4	5	10	4	17	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	262	64	1024	2	2	1	2	2
2	216	1	5	4	1	3	4	3	10	4	18	2	0	0	1	1	32	1	1	8	9	16	262	16	1024	1	2	1	1	6
2	219	1	3	6	1	9	4	3	7	4	20	1	0	0	1	2	8	1	2	6	2	20	258	16	1024	1	2	1	1	2
2	220	2	5	8	7	9	3	3	3	3	16	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	258	16	1024	2	1	1	2	2
2	222	1	3	8	1	1	4	2	4	4	19	0	0	0	1	2	32	1	2	5	1	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
2	224	1	2	8	1	9	6	2	4	6	20	0	0	0	1	2	8	1	2	3	1	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
2	226	2	3	6	1	1	7	3	4	7	20	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	258	8	1024	1	1	1	2	2
2	228	1	3	6	1	2	5	2	3	5	15	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
2	229	1	3	6	1	2	5	2	3	5	19	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	2	2	1	2	2
2	230	1	4	6	1	2	5	2	6	5	11	1	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	2	1	2	2
2	235	1	3	6	1	2	4	5	10	4	21	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	20	262	16	1024	1	1	1	2	6
2	236	1	4	6	1	1	5	2	4	5	14	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	16	258	16	1026	2	1	1	2	2
2	237	1	2	8	1	2	4	1	4	4	21	0	0	0	0	1	16	1	1	4	2	16	258	16	1026	1	1	1	2	2
2	238	1	4	8	1	2	3	4	3	3	16	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	20	262	16	1024	1	1	1	2	2
2	239	1	4	6	1	2	3	3	4	3	18	1	1	0	1	2	32	1	1	5	2	16	258	16	1026	1	1	1	1	4
2	241	1	3	8	1	4	4	3	10	4	21	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	20	262	16	1024	1	2	1	2	2
2	242	1	3	6	1	2	4	3	4	4	20	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	16	262	16	1024	2	2	1	2	2
2	243	2	2	4	1	1	4	1	10	4	16	1	0	0	1	2	16	1	2	7	6	22	262	16	1026	1	1	1	1	6
2	244	1	2	6	1	1	4	3	4	4	19	1	1	0	1	1	4	1	1	2	3	22	262	16	1024	1	2	1	2	2

2	246	2	3	6	1	3	3	5	10	3	20	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	22	258	16	1184	1	1	1	1	2
2	247	2	3	6	1	1	6	3	10	6	16	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	20	262	16	1026	2	2	1	2	4
2	248	1	2	6	1	1	3	5	4	3	12	1	1	1	1	2	4	1	2	2	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
2	249	1	3	4	1	2	2	5	10	2	23	1	0	1	1	1	32	1	1	6	2	22	258	16	1024	1	2	1	2	2
2	250	1	2	6	1	1	4	5	5	4	21	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	2	1	2	2	2
2	251	1	2	8	1	4	5	3	10	5	16	1	0	1	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	1	2	2	2	2
2	252	2	3	6	1	4	3	5	10	3	16	1	0	1	1	2	2	1	2	4	1	20	262	16	1024	1	1	1	2	2
2	253	1	3	6	1	4	5	5	10	5	25	1	1	1	1	2	32	1	2	7	6	16	262	16	1026	1	2	1	2	2
2	254	1	2	4	1	1	2	3	4	2	15	1	0	0	1	1	32	1	1	7	8	22	262	16	1184	2	1	1	1	2
2	255	1	2	6	1	1	4	8	5	4	20	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	262	16	1024	1	2	1	2	2
2	257	2	4	8	1	4	4	5	6	4	13	1	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1184	2	1	2	2	2
2	258	1	4	8	1	4	4	3	4	4	14	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	20	262	16	1184	1	2	2	1	2
2	259	1	4	6	1	3	5	3	10	5	23	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	22	258	16	1024	2	1	2	2	2
2	260	2	3	6	2	9	4	3	10	4	12	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	22	258	16	1024	2	2	2	2	4
2	261	1	6	4	1	5	4	5	6	4	16	1	1	0	1	2	2	1	2	1	3	22	262	16	1056	1	2	1	2	4
2	262	1	2	6	1	1	4	2	5	4	17	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	16	262	16	1184	1	1	1	1	2
2	263	1	2	6	1	2	4	5	4	4	8	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	16	262	16	1024	2	1	1	2	6
2	264	2	4	8	1	7	4	5	10	4	21	1	1	1	1	2	16	1	2	4	2	4	262	4	1024	1	2	1	2	6
2	265	1	4	8	1	4	3	3	5	3	17	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	262	16	1024	1	1	0	1	4
2	267	1	2	8	1	5	4	3	10	4	22	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	262	16	1024	2	1	1	1	2
2	268	1	3	6	1	2	2	5	6	2	12	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	16	262	16	1184	2	1	1	2	6
2	269	2	2	6	1	3	7	3	10	7	25	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	22	262	16	1024	1	1	1	2	6
2	270	1	2	6	1	1	5	3	10	5	24	1	1	1	1	2	32	1	2	7	5	16	262	16	1024	1	2	1	2	2
2	271	1	3	8	1	4	6	2	4	6	17	1	0	1	1	2	32	1	2	7	6	20	262	16	1184	2	1	1	1	6
2	272	2	5	8	1	3	3	3	10	3	15	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	20	262	16	1184	1	1	1	2	6
2	273	1	2	4	1	1	4	5	5	4	16	1	1	0	1	2	8	1	2	3	1	22	262	16	1024	1	1	2	2	2
2	274	1	4	6	1	4	4	3	10	4	25	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	262	16	1024	2	1	1	2	4
3	275	2	4	6	1	2	2	3	10	2	15	0	0	1	1	2	4	1	2	5	2	16	2	16	1024	1	2	1	2	2
3	276	1	2	6	1	1	4	3	4	4	17	0	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	2	16	1024	2	1	1	2	2

3	280	1	3	6	1	2	6	2	10	6	14	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	20	2	16	1024	1	1	1	2	4
3	281	1	3	8	1	2	3	3	3	3	16	1	0	0	1	1	8	1	1	3	3	16	2	8	1024	1	2	2	2	4
3	289	1	2	4	1	1	6	3	10	6	16	1	1	0	1	1	4	1	1	2	3	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
3	292	1	5	6	1	3	4	3	5	4	16	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	22	2	16	1184	2	2	1	2	2
3	293	1	2	6	1	1	5	3	3	5	16	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	22	2	16	1026	1	1	2	2	4
3	294	1	3	6	1	2	7	3	4	7	16	1	0	0	1	2	16	1	2	4	1	22	2	16	1026	2	1	2	2	2
3	296	1	2	4	1	1	4	1	2	4	18	0	0	0	2	0	0	2	3	6	1	4	2	4	1026	1	1	2	2	2
3	297	1	2	6	1	1	5	1	10	5	18	0	0	0	1	2	8	1	2	4	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
3	298	2	3	6	1	3	6	3	10	6	13	0	0	0	1	2	8	1	2	4	2	22	6	16	1024	1	2	1	2	4
3	299	2	2	4	7	9	4	3	10	4	21	0	1	1	2	0	0	2	3	5	1	4	6	4	1024	1	2	1	2	2
3	300	1	2	4	1	1	3	3	6	3	19	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	20	6	16	1024	1	1	1	2	2
3	305	1	3	8	1	2	3	3	10	3	18	0	0	0	1	1	32	1	2	7	4	4	6	4	1024	1	1	1	2	2
3	307	1	3	6	1	3	5	5	10	5	20	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	20	6	8	1024	1	2	1	2	4
3	309	1	3	6	1	4	3	3	5	3	19	0	0	0	1	2	32	1	2	5	2	16	6	16	1024	1	2	1	2	6
3	310	1	3	6	1	3	4	3	4	4	17	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	6	8	1024	2	1	1	2	4
3	315	2	3	8	1	5	3	3	10	3	16	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1024	1	1	2	2	2
3	316	1	3	8	1	4	5	3	2	5	18	0	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1026	1	1	1	2	2
3	317	1	4	6	1	3	4	3	10	4	19	0	1	0	1	2	8	1	2	3	2	24	8	16	1026	1	1	1	2	2
3	318	1	2	6	2	9	4	2	3	4	14	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	258	16	1184	1	2	1	2	6
3	319	1	3	6	1	3	11	2	5	11	20	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	2	1	2	2
3	320	2	4	6	1	3	2	3	6	2	17	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	2	1	1	2	2
3	321	1	2	4	2	9	5	3	10	5	20	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	2	1	1	2	2
3	323	1	2	6	1	1	4	3	10	4	15	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
3	325	1	3	6	1	4	2	5	10	2	11	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	262	16	1024	1	2	1	2	2
3	326	2	3	6	1	3	4	5	10	4	21	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	262	64	1024	2	2	1	2	2
3	327	1	5	4	1	3	4	3	10	4	22	2	0	0	1	1	32	1	1	8	9	16	262	16	1024	1	2	1	2	6
3	330	2	2	4	1	2	4	8	4	4	21	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	262	16	1024	1	1	1	2	2
3	334	1	3	6	1	3	3	3	5	3	18	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	20	258	64	1024	1	1	1	2	2
3	337	1	3	6	1	9	4	3	7	4	20	1	0	0	1	2	8	1	2	6	2	20	258	16	1024	1	2	1	2	2

3	338	2	5	8	7	9	3	3	3	3	16	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	258	16	1024	2	1	1	2	2
3	340	1	3	8	1	1	4	2	4	4	18	0	0	0	1	2	32	1	2	5	1	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
3	342	1	2	8	1	9	6	2	4	6	16	0	0	0	1	2	8	1	2	3	1	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
3	344	2	3	6	1	1	7	3	4	7	15	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	258	8	1024	1	1	1	2	2
3	346	1	3	6	1	2	5	2	3	5	16	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
3	347	1	3	6	1	2	5	2	3	5	16	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	2	2	1	2	2
3	348	1	4	6	1	2	5	2	6	5	16	1	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	258	16	1024	1	2	1	2	2
3	353	1	3	6	1	2	4	5	10	4	14	1	1	1	1	2	1	1	1	2	20	262	16	1024	1	1	1	2	6	
3	354	1	4	6	1	1	5	2	4	5	12	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	16	258	16	1026	2	1	1	2	2
3	355	1	2	8	1	2	4	1	4	4	12	0	0	0	0	1	16	1	1	4	2	16	258	16	1026	1	1	1	2	2
3	356	1	4	8	1	2	3	4	3	3	16	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	20	262	16	1024	1	1	1	2	2
3	357	1	4	6	1	2	3	3	4	3	17	1	1	0	1	2	32	1	1	5	2	16	258	16	1026	1	1	1	2	4
3	359	2	2	6	7	9	3	3	10	3	13	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	16	258	16	1024	1	1	2	2	2
3	360	2	2	6	1	1	2	3	5	2	17	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	20	262	16	1024	1	1	1	2	2
3	361	1	2	6	1	1	5	5	3	5	13	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	20	262	16	1184	1	1	1	2	2
3	362	2	3	6	1	1	3	3	10	3	9	1	0	0	1	2	4	1	2	2	1	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
3	363	1	3	8	1	4	4	2	6	4	12	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	16	258	16	1024	2	1	1	2	2
3	364	1	3	8	1	4	4	3	10	4	15	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	20	262	16	1024	1	2	1	2	2
3	365	1	3	6	1	2	4	3	4	4	12	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	16	262	16	1024	2	2	1	2	2
3	366	2	2	4	1	1	4	1	10	4	17	1	0	0	1	2	16	1	2	7	6	22	262	16	1026	1	1	1	2	6
3	367	1	2	6	1	1	4	3	4	4	15	1	1	0	1	1	4	1	1	2	3	22	262	16	1024	1	2	1	2	2
3	369	2	3	6	1	3	3	5	10	3	15	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	22	258	16	1184	1	1	1	2	2
3	370	2	3	6	1	1	6	3	10	6	15	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	20	262	16	1026	2	2	1	2	4
3	371	1	2	6	1	1	3	5	4	3	17	1	1	1	1	2	4	1	2	2	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
3	372	1	3	4	1	2	2	5	10	2	13	1	0	1	1	1	32	1	1	6	2	22	258	16	1024	1	2	1	2	2
3	373	1	2	6	1	1	4	5	5	4	13	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	2	1	2	2	2
3	374	1	2	8	1	4	5	3	10	5	10	1	0	1	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1024	1	2	2	2	2
3	375	2	3	6	1	4	3	5	10	3	14	1	0	1	1	2	2	1	2	4	1	20	262	16	1024	1	1	1	2	2
3	376	1	3	6	1	4	5	5	10	5	16	1	1	1	1	2	32	1	2	7	6	16	262	16	1026	1	2	1	2	2

3	377	1	2	4	1	1	2	3	4	2	16	1	0	0	1	1	32	1	1	7	8	22	262	16	1184	2	1	1	2	2
3	378	1	3	8	1	3	4	3	10	4	15	1	0	1	1	1	32	1	1	8	9	20	262	16	1024	1	1	2	2	2
3	380	1	3	8	1	4	3	3	10	3	14	1	1	0	1	1	32	1	1	7	9	16	262	16	1024	1	1	1	2	4
3	381	2	3	8	1	5	4	2	4	4	15	1	0	1	1	2	32	1	2	7	6	20	262	16	1184	1	2	1	2	6
3	382	1	3	6	1	5	3	5	10	3	16	1	0	1	1	2	32	1	2	7	5	16	262	16	1024	1	1	1	2	2
3	383	2	3	6	1	4	2	3	10	2	14	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	262	16	1026	1	2	1	2	2
3	384	1	2	6	1	1	4	8	5	4	16	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	262	16	1024	1	2	1	2	2
3	385	1	4	6	1	9	3	3	4	3	16	0	0	1	1	2	32	1	2	7	7	22	262	16	1024	2	2	1	2	2
3	386	2	4	8	1	4	3	3	10	3	17	0	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	262	16	1026	1	1	2	2	2
3	388	2	4	8	1	4	4	5	6	4	16	1	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	258	16	1184	2	1	2	2	2
3	389	1	4	8	1	4	4	3	4	4	16	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	20	262	16	1184	1	2	2	2	2
3	390	1	4	6	1	3	5	3	10	5	16	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	22	258	16	1024	2	1	2	2	2
3	391	2	3	6	2	9	4	3	10	4	15	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	22	258	16	1024	2	2	2	2	4
3	392	1	6	4	1	5	4	5	6	4	18	1	1	0	1	2	2	1	2	1	3	22	262	16	1056	1	2	1	2	4
3	393	1	2	6	1	1	4	2	5	4	18	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	16	262	16	1184	1	1	1	2	2
3	394	1	2	6	1	2	4	5	4	4	13	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	16	262	16	1024	2	1	1	2	6
3	395	2	4	8	1	7	4	5	10	4	21	1	1	1	1	2	16	1	2	4	2	4	262	4	1024	1	2	1	2	6
3	396	1	4	8	1	4	3	3	5	3	19	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	262	16	1024	1	1	0	1	4
3	398	1	2	8	1	5	4	3	10	4	15	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	262	16	1024	2	1	1	2	2
3	399	1	3	6	1	2	2	5	6	2	13	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	16	262	16	1184	2	1	1	2	6
3	400	2	2	6	1	3	7	3	10	7	17	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	22	262	16	1024	1	1	1	2	6
3	401	1	2	6	1	1	5	3	10	5	18	1	1	1	1	2	32	1	2	7	5	16	262	16	1024	1	2	1	2	2
3	402	1	3	8	1	4	6	2	4	6	16	1	0	1	1	2	32	1	2	7	6	20	262	16	1184	2	1	1	2	6
3	403	2	5	8	1	3	3	3	10	3	20	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	20	262	16	1184	1	1	1	2	6
3	404	1	2	4	1	1	4	5	5	4	18	1	1	0	1	2	8	1	2	3	1	22	262	16	1024	1	1	2	2	2
3	405	2	2	6	1	1	7	2	3	7	19	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	6
3	406	2	2	6	1	1	2	3	3	2	17	0	0	1	1	2	32	1	2	6	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	2
3	407	1	4	6	1	4	4	3	10	4	18	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	262	16	1024	2	1	1	2	4
3	409	1	3	6	1	3	3	1	10	3	18	0	0	0	2	0	0	2	3	2	1	16	262	16	1024	2	1	1	2	4

4	414	1	2	6	2	9	4	2	3	4	14	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	256	16	1184	1	1	1	2	6
4	415	2	2	6	1	1	7	2	3	7	20	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	6
4	416	1	3	6	1	3	11	2	5	11	17	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	418	2	4	6	1	2	2	3	10	2	17	0	0	0	1	2	4	1	2	5	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
4	419	2	2	6	1	1	2	3	3	2	15	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	2
4	421	2	4	6	1	3	2	3	6	2	11	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	423	1	4	6	1	4	4	3	10	4	22	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	262	16	1024	1	1	1	2	4
4	426	2	2	4	1	3	3	3	3	3	21	1	0	0	1	2	2	1	2	1	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	6
4	428	1	2	4	2	9	5	3	10	5	21	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	430	1	3	6	1	4	4	3	10	4	18	0	0	0	1	3	16	1	3	4	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	431	2	3	8	4	4	2	3	10	2	17	0	0	0	1	3	4	1	3	2	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	436	1	2	6	1	1	4	3	10	4	18	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	439	1	2	8	5	9	4	3	10	4	12	0	0	0	1	3	32	1	3	6	99	16	2	16	1024	1	1	2	2	2
4	440	1	2	6	1	1	4	3	4	4	15	0	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
4	442	1	3	6	1	3	3	1	10	3	16	0	0	0	2	0	0	2	3	2	1	16	262	16	1024	1	1	1	2	4
4	443	1	2	8	1	3	4	1	4	4	16	0	0	0	2	0	0	1	3	4	1	16	6	16	1024	1	1	2	2	2
4	444	1	4	4	1	3	4	2	4	4	9	0	0	0	1	2	4	1	2	2	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	6
4	446	1	2	6	1	2	4	2	3	4	20	0	0	0	2	3	32	2	4	4	3	16	2	16	1024	1	1	2	2	2
4	447	2	5	8	1	5	4	3	10	4	15	0	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
4	448	1	3	6	1	3	8	3	5	8	13	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	450	2	2	6	7	9	3	3	3	3	12	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	451	1	2	6	1	1	5	1	10	5	9	0	0	0	1	2	8	1	2	4	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	452	2	3	6	1	3	6	3	10	6	16	0	0	0	1	2	8	1	2	4	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	4
4	454	2	2	4	7	9	4	3	10	4	8	0	0	0	2	0	0	2	3	5	1	4	6	4	1024	1	1	1	2	2
4	455	1	2	4	1	1	3	3	6	3	13	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	466	1	3	6	1	4	2	2	10	2	15	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	467	2	3	6	1	3	4	2	10	4	17	0	0	0	1	2	32	1	2	7	4	16	256	64	1024	1	1	1	2	2
4	470	1	5	4	1	3	4	3	10	4	10	2	0	0	1	1	32	1	1	8	9	16	256	16	1024	1	1	1	2	6
4	479	1	3	8	1	2	3	3	10	3	16	0	0	0	1	1	32	1	2	7	4	4	6	4	1024	1	1	1	2	2

4	480	2	2	4	1	2	4	0	4	4	16	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	484	1	3	8	4	4	3	3	5	3	16	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	485	1	3	6	1	3	3	3	5	3	16	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	256	64	1024	1	1	1	2	2
4	487	1	3	6	1	4	3	3	5	3	18	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	2	64	1024	1	1	1	2	4
4	489	1	3	6	1	3	5	2	10	5	13	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	6	8	1024	1	1	1	2	4
4	491	2	3	6	7	9	5	3	4	5	19	0	0	0	1	2	8	1	2	3	1	16	6	16	1024	1	1	1	2	2
4	492	1	2	8	1	3	5	3	5	5	12	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	2	64	1024	1	1	1	2	6
4	494	1	3	6	1	4	3	3	5	3	13	0	0	0	1	2	32	1	2	5	2	16	6	16	1024	1	1	1	2	6
4	496	1	3	6	1	3	4	3	4	4	18	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	6	8	1024	1	1	1	2	4
4	498	1	3	6	1	9	4	3	7	4	20	1	0	0	1	2	8	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	499	2	5	8	7	9	3	3	3	3	18	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	500	2	3	6	7	9	4	3	10	4	19	1	0	0	1	2	16	1	2	4	1	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	501	1	3	8	1	1	4	2	4	4	17	0	0	0	1	2	32	1	2	5	1	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	503	1	2	8	1	9	6	2	4	6	16	0	0	0	1	2	8	1	2	3	1	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	505	2	2	6	1	2	4	2	4	4	20	0	0	0	1	3	32	1	3	7	2	16	2	16	1024	1	1	2	2	4
4	508	1	3	6	1	9	2	3	4	2	19	0	0	0	5	5	32	5	5	8	99	1	6	64	1024	1	1	1	2	4
4	510	1	2	8	1	1	5	2	3	5	20	0	0	0	5	5	32	5	5	8	99	1	6	64	1024	1	1	2	2	2
4	511	2	3	6	1	1	7	3	4	7	17	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	256	8	1024	1	1	1	2	2
4	513	1	3	6	1	2	5	2	3	5	17	0	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	514	1	3	6	1	2	5	2	3	5	15	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	515	1	4	6	1	2	5	2	6	5	19	1	0	0	1	2	32	1	2	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	516	1	3	6	1	2	6	2	10	6	11	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	4
4	522	1	3	8	1	2	3	3	3	3	14	1	0	0	1	1	8	1	1	3	3	16	2	8	1024	1	1	2	2	4
4	539	1	3	6	1	2	4	5	10	4	16	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	6
4	540	1	4	6	1	1	5	2	4	5	15	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	256	16	1026	0	1	1	2	2
4	541	1	2	4	1	1	6	3	10	6	20	1	0	0	1	1	4	1	1	2	3	16	2	16	1024	1	1	1	2	2
4	542	1	2	8	1	2	4	1	4	4	15	0	0	0	0	1	16	1	1	4	2	16	256	16	1026	1	1	1	2	2
4	543	1	4	8	1	2	3	4	3	3	13	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	544	1	2	6	1	1	4	2	5	4	14	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	258	16	1184	1	1	1	2	2

4	545	1	4	6	1	2	3	3	4	3	12	1	1	0	1	2	32	1	1	5	2	16	256	16	1026	1	1	1	2	4
4	548	2	2	6	7	9	3	3	10	3	17	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	256	16	1024	1	1	2	2	2
4	550	1	2	6	1	2	4	5	4	4	13	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	6
4	551	2	2	6	1	1	2	3	5	2	17	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	552	2	4	8	1	7	4	5	10	4	13	1	0	0	1	2	16	1	2	4	2	4	258	4	1024	1	1	1	2	6
4	553	1	2	6	1	1	5	5	3	5	9	1	0	0	1	2	2	1	2	1	1	20	256	16	1184	1	1	1	2	2
4	554	2	3	6	1	1	3	3	10	3	12	1	0	0	1	2	4	1	2	2	1	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	555	1	4	8	1	4	3	3	5	3	15	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	258	16	1024	1	1	0	0	4
4	557	1	3	8	1	4	4	2	6	4	17	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	558	2	4	8	4	2	5	2	3	5	15	1	0	0	1	1	4	1	1	2	2	16	2	16	1024	1	1	1	2	4
4	560	1	3	8	1	4	4	3	10	4	15	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	561	1	5	6	1	3	4	3	5	4	15	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	16	2	16	1184	1	1	1	2	2
4	562	1	2	6	1	1	5	3	3	5	17	0	0	0	1	2	16	1	2	4	2	16	2	16	1026	1	1	2	2	4
4	563	1	3	6	1	2	4	3	4	4	13	1	0	0	1	1	2	1	1	1	3	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	564	2	2	4	1	1	4	1	10	4	13	1	0	0	1	2	16	1	2	7	6	16	256	16	1026	1	1	1	2	6
4	565	1	2	6	1	1	4	3	4	4	10	1	1	0	1	1	4	1	1	2	3	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	570	1	3	6	1	2	7	3	4	7	16	1	0	0	1	2	16	1	2	4	1	16	2	16	1026	1	1	2	2	2
4	574	2	3	6	1	3	3	5	10	3	16	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	256	16	1184	1	1	1	2	2
4	575	2	3	6	1	1	6	3	10	6	16	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	256	16	1026	1	1	1	2	4
4	576	1	2	6	1	1	3	5	4	3	17	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	577	1	3	6	1	9	7	2	10	7	15	0	0	0	2	0	0	2	3	6	1	4	2	4	1024	1	1	2	2	2
4	578	1	2	4	1	1	4	1	2	4	16	0	0	0	2	0	0	2	3	6	1	4	2	4	1026	1	1	2	2	2
4	579	1	3	4	1	2	2	5	10	2	16	1	0	0	1	1	32	1	1	6	2	16	256	16	1024	1	1	1	2	2
4	580	1	2	6	1	1	4	5	5	4	16	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1024	0	1	2	2	2
4	581	1	2	8	1	4	5	3	10	5	15	1	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1024	1	1	2	2	2
4	582	1	2	8	1	5	4	3	10	4	18	1	0	0	1	2	4	1	2	2	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	2
4	583	1	3	6	1	2	2	5	6	2	18	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	16	258	16	1184	1	1	1	2	6
4	584	2	2	6	1	3	7	3	10	7	13	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	258	16	1024	1	1	1	2	6
4	587	2	3	6	1	4	3	2	10	3	12	1	0	0	1	2	2	1	2	4	1	20	256	16	1024	1	1	1	2	2

4	588	2	3	6	7	9	4	3	5	4	15	0	0	0	1	2	32	1	2	7	99	16	256	16	1024	1	1	1	2	4	
4	589	1	2	6	1	1	5	3	10	5	13	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	258	16	1024	1	1	1	2	2	
4	590	1	3	6	1	4	5	2	10	5	17	1	0	0	1	2	32	1	2	7	6	16	256	16	1026	1	1	1	2	2	
4	591	1	2	4	1	1	2	3	4	2	18	1	0	0	1	1	32	1	1	7	8	16	256	16	1184	1	1	1	2	2	
4	592	1	3	8	1	3	4	3	10	4	16	1	0	0	1	1	32	1	1	8	9	20	256	16	1024	1	1	2	2	2	
4	593	2	3	8	1	5	3	3	10	3	20	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1024	1	1	2	2	2	
4	594	1	3	8	1	4	5	3	2	5	18	0	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	8	16	1026	1	1	1	2	2	
4	596	1	3	8	1	4	3	3	10	3	17	1	1	0	1	1	32	1	1	7	9	16	256	16	1024	1	1	1	2	4	
4	600	2	3	8	1	5	4	2	4	4	20	1	0	0	1	2	32	1	2	7	6	20	256	16	1184	1	1	1	2	6	
4	601	1	3	8	1	4	6	2	4	6	16	1	0	0	1	2	32	1	2	7	6	20	258	16	1184	2	1	1	2	6	
4	602	2	5	8	1	3	3	3	10	3	18	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	20	258	16	1184	1	1	1	2	6	
4	603	1	3	6	1	5	3	2	10	3	19	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	256	16	1024	1	1	1	2	2	
4	604	2	3	6	1	4	2	3	10	2	14	1	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	256	16	1026	1	1	1	2	2	
4	605	1	2	6	1	1	4	0	5	4	20	1	0	0	1	1	32	1	1	7	9	16	256	16	1024	1	1	1	2	2	
4	607	1	4	6	1	9	3	3	4	3	20	0	0	0	1	2	32	1	2	7	7	16	256	16	1024	1	1	1	2	2	
4	608	2	4	8	1	4	3	3	10	3	17	0	0	0	1	2	32	1	2	7	5	16	256	16	1026	1	1	2	2	2	
4	609	1	2	8	1	4	3	3	10	3	15	0	0	0	1	2	32	1	2	7	3	16	2	16	1184	1	1	2	2	2	
4	612	2	4	8	1	4	4	5	6	4	21	1	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	256	16	1184	1	1	2	2	2	
4	613	1	4	8	1	4	4	3	4	4	22	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	20	256	16	1184	1	1	2	2	2	
4	614	1	4	6	1	3	5	3	10	5	21	1	0	0	1	2	2	1	2	1	2	16	256	16	1024	1	1	2	2	2	
4	616	2	5	6	1	1	4	5	5	4	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1
4	617	1	6	4	1	5	4	5	6	4	14	1	1	0	1	2	2	1	2	1	3	16	256	16	1056	1	1	1	2	4	
4	618	1	4	6	1	3	4	3	10	4	21	0	0	0	1	2	8	1	2	3	2	16	8	16	1026	1	1	1	2	2	
4	620	1	2	4	1	1	4	5	5	4	18	1	0	0	1	2	8	1	2	3	1	16	258	16	1024	1	1	2	2	2	