

CLEUCÍ LUZIA INOCÊNCIO

DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS PELA INTERNET COMO FORMA DE MELHORIA NA QUALIDADE E  
REDUÇÃO DO TEMPO NO ATENDIMENTO À SERVIÇOS MUNICIPAIS: O CASO DO MUNICÍPIO DE PATO  
BRANCO

Projeto Técnico apresentado à Universidade  
Federal do Paraná para obtenção do título de  
Especialista em Gestão de Qualidade

Orientador: Prof. Pedro José Steiner Neto

Curitiba  
2005

## SUMÁRIO

### SUMÁRIO

#### LISTAS DE FIGURAS E TABELAS

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>2</b>
1.1	OBJETIVOS	3
1.2	JUSTIFICATIVA	4
1.3	METODOLOGIA	
1.4	A METODOLOGIA UTILIZADA NO ESTUDO	5
<b>2</b>	<b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>6</b>
2.1	CONCEITO DE QUALIDADE	
2.2	HISTÓRIA DA QUALIDADE	
2.3	QUALIDADE TOTAL	7
2.4	QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO	9
2.4.1	A QUALIDADE PARA A CIDADANIA	10
2.5	QUALIDADE NOS SERVIÇOS ELETRÔNICOS	12
<b>3</b>	<b>O MUNICÍPIO DE PATO BRANCO</b>	<b>15</b>
3.1	DESCRIÇÃO GERAL	
3.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO	17
3.3	USABILIDADE	18
3.4	FUNCIONALIDADE	19
<b>4</b>	<b>PROPOSTA</b>	<b>24</b>
4.1	PLANO DE IMPLANTAÇÃO	26
4.2	RECURSOS	
4.3	RESULTADOS ESPERADOS	27
4.4	RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS	28
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>ANEXO</b>	<b>32</b>

## **1 APRESENTAÇÃO**

Há muito que se ouve, e até mesmo se constata em algumas situações, que os órgãos públicos são ruins como prestadores de serviços, mais especificamente, os serviços públicos são classificados como ineficientes, desmotivados, preguiçosos e com comportamento indiferente às necessidades e aos objetivos dos cidadãos.

O poder público tem buscado alternativas para geração de emprego e renda aos seus habitantes, prestar ou colocar a disposição serviços com qualidade diferencia uma localidade em relação à outra, podendo assim atrair investimento, reduzir custos e melhorar a capacidade de atendimento.

Este trabalho é um estudo de caso onde o escopo está centrado em duas vertentes: na primeira faz-se uma revisão bibliográfica sobre qualidade, analisa-se a evolução, a possibilidade dos serviços acessados através da internet. A segunda etapa consiste em um estudo de caso sobre os serviços disponibilizados através da internet pelo Município de Pato Branco e por outros municípios, alguns na mesma região Sudoeste do Paraná, e outros em outra Região do Paraná e em outro Estado, com as mesmas características, semelhante número de habitantes, renda.

A Internet destaca-se entre as tecnologias que provoca mudanças no modo de funcionamento do setor público. Como um canal de comunicação mundial, ela começa a provocar mudanças na interação do governo com a sociedade, apresentando-se como uma ferramenta que pode tornar o governo mais eficiente por oferecer redução de custos, acesso rápido e possibilitando a desburocratização da relação dos órgãos públicos com o cidadão. A capacidade para introduzir inovações pode contribuir para a melhoria no padrão de desempenho dos serviços públicos, vindo ao encontro da exigência da sociedade por serviços mais ágeis e eficientes.

Esta pesquisa foi sustentada nas seguintes idéias: o setor público tem um papel a desempenhar na nova economia e deve estar preparado para inovar; e a Internet, é um importante agente de mudança e instrumento de aumento da eficiência e transparência do governo; os governos têm intensificado as iniciativas de governo eletrônico para melhoria na

prestação de serviços. O uso da internet tem um papel importante a desempenhar na nova sociedade, pois está dando oportunidade para os indivíduos estarem mais conscientes de seus direitos. A automatização do governo poderá reduzir a burocracia, de forma que os cidadãos se liberem de filas e de formulários em papel para obtenção de um serviço. Os governos precisam mudar, buscando novas formas de interação com o público e de organização de atividades. A era digital favorece a inovação e representa uma oportunidade para o governo avançar em resposta às demandas por mudanças, de forma a prestar serviços com mais qualidade, transparência e eficiência, o governo deve estar sempre em alerta e preocupado em melhor servir ao cidadão.

## 1.1 OBJETIVOS

**Objetivo geral:** Fazer uma análise da disponibilização de serviços pela internet como forma de melhoria na qualidade e redução do tempo no atendimento à serviços municipais

### **Específico:**

Este trabalho tem como objetivo a análise de potenciais serviços a serem disponibilizados através do sitio oficial do Município de Pato Branco. Busca-se, a partir da pesquisa em sítios oficiais de Municípios a relação de serviços disponibilizados via internet e faz-se uma comparação com as opções atuais disponibilizadas pelo Município de Pato Branco.

Quatro dimensões são analisadas de forma a promover a avaliação do portal do município para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web:

- 1 – Avaliação do sitio do Município de Pato Branco;
- 2 - Avaliar o conteúdo (foco maior), a usabilidade e a funcionalidade;
- 3 - Comparar os serviços do Município de Pato Branco com outros Municípios da região, Estado e País;
- 4 - Pesquisar e propor novos serviços municipais a serem disponibilizados via internet

## 1.2 JUSTIFICATIVAS DO PROJETO

A crescente informatização dos serviços é uma realidade presente e futura. No caso dos serviços públicos, a implementação deste tipo de serviço possibilita mais uma oportunidade para que os cidadãos possam obter do Município os serviços e informações que necessitam. A demanda e ao mesmo tempo a oferta de serviços e informações na internet, ao mesmo tempo em que impulsiona para que novos serviços sejam disponibilizados, por outro lado, proporcionam também uma maior organização e disciplina por parte do Município no atendimento. O uso de microcomputadores, a facilidade cada vez maior de acesso por pessoas, no âmbito pessoal, a possibilidade de acessar à serviços em horários não comerciais, facilita o dia-a-dia das pessoas que trabalham em horários rígidos ou distantes das sedes municipais.

A opção de se trabalhar com a avaliação dos serviços municipais de Pato Branco deve-se em um primeiro momento, pelo vínculo empregatício da autora, como funcionária do Município e em segundo momento, devido à possibilidade do Município disponibilizar os serviços realizados “in loco” através da internet.

## 1.3 METODOLOGIA

Inicialmente a intenção era a de avaliar os serviços do sítio do Município de Pato Branco comparando-os com os serviços oferecidos pelos sítios dos municípios da microregião. Constatando-se que a totalidade destes são meramente informativos, induziu-se assim a que se fizesse uma pesquisa mais ampla.

Para tanto, foram pesquisados mais de 100 sítios de Municípios com o intuito de verificar a disponibilidade de serviços e informações aos cidadãos. Destes foi selecionado o sítio do município de Caxias do Sul ([www.caixas.rs.gov.br](http://www.caixas.rs.gov.br)) por apresentar maior variabilidade de serviços.

Em seguida, comparou-se os serviços disponíveis nos sítios do Município de Pato Branco, Cascavel, Curitiba, Foz do Iguaçu, Londrina e Maringá, com os de Caxias do Sul, nos aspectos relacionados à dimensão da interatividade e avaliação dos serviços disponíveis.

**Para avaliação da dimensão da Interatividade** – observou-se a comunicação nos dois sentidos, isto é, o real diálogo entre o Governo Municipal e os cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação, através de soluções como fóruns, salas de discussão, chats, etc.

**Para avaliação dos serviços disponíveis** - observou-se a prestação de serviços *on line*, disseminação de notícias e informações sobre políticas públicas, prestação de contas-orçamento, mecanismos de busca; visão personalizada do conteúdo do sítio, serviço de notificação e quais serviços oferecidos.

#### 1.4 A METODOLOGIA UTILIZADA NO ESTUDO

Os critérios de avaliação utilizados na pesquisa foram o estágio de desenvolvimento dos sítios (quantidade de serviços disponíveis), a abrangência de assuntos (quantidade de tópicos abordados) e o nível técnico (usabilidade e *design*). Com base nisso, cada sítio recebeu notas de zero a dez.

Esta metodologia baseou-se em recente pesquisa-trabalho realizado pela FIRJAN (FIRJAN, 2002) onde no primeiro item, os sítios foram avaliados quanto a interatividade obtendo nota de zero a dez tendo como critério o número de serviços ofertados. No segundo item, foram observadas quantidades de tópicos nos sítios, ex: história do município, geografia, economia, finanças públicas, cultura/ lazer, saúde, educação, meio ambiente, infra-estrutura, tributação, legislação, notícias, turismo e estrutura administrativa. No terceiro item critério nível técnico, foi analisado a usabilidade, ou seja, a facilidade que o usuário encontra ao visitar o sítio, e o design. As notas atribuídas a cada critério foram ponderadas de acordo com seu grau de importância.

## 2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

### 2.1 CONCEITO DE QUALIDADE

A palavra **qualidade**, do latim **qualitas**, possui vários significados. Dentre estes significados, são apresentados a seguir alguns destes adotados por vários especialistas no assunto:

- Abbagnano aponta que qualidade "são hábitos ou disposições que distinguem um ser de outro e a capacidade ou incapacidade natural".
- Para Deming, "a qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras".
- Já para Juran, representa a "adequação à finalidade ou ao uso".
- Para Crosby, é a "conformidade com as exigências".
- Feigenbaum diz que ela é o "total das características de um produto ou serviço referentes a marketing, engenharia, manufatura e manutenção, pelas quais o produto ou serviço, quando em uso atenderá às expectativas do cliente".
- E Chiavenato, diz que "do ponto de vista administrativo, qualidade significa o atendimento das exigências do cliente".

Pode-se perceber que a qualidade é um dos temas mais discutidos atualmente nas grandes organizações. Mas, no início de sua implantação, o seu gerenciamento era muito discutido entre vários profissionais, acadêmicos ou não, e acreditavam que isto seria apenas um novo modismo fadado ao esquecimento.

### 2.2 HISTÓRIA DA QUALIDADE

O conceito de qualidade existe desde o período em que o homem produziu os primeiros produtos manufaturados. Nesta época, verificava-se a qualidade dos produtos desde as primeiras etapas de sua fabricação, pois se isso não ocorresse haveria perda quase total do produto. Este período ficou conhecido como **Processo de Inspeção**.

O segundo período ocorreu na década de 40, que era o **Controle Estatístico da Qualidade**. Iniciou-se dentro da empresa Bells Telephone, nos Estados Unidos. Nela, trabalhavam Juran e Deming (administradores e matemáticos) que inseriram o primeiro controle quantitativo da qualidade. Foi neste segundo período que se iniciava os estudos da qualidade. Deming na época foi convidado para trabalhar no Japão para mostrar as suas técnicas desenvolvidas dentro da Bells Telephone.

O terceiro período, **Garantia da Qualidade**, ocorreu nas décadas de 60 e 70. A sua maior preocupação era com o indivíduo, ou seja, as pessoas que trabalhavam dentro das organizações.

O último período, **Gerência Estratégica da Qualidade**, que está se iniciando agora dentro das grandes organizações. Pode-se citar como exemplo, a H.P. O objetivo principal desta fase é de motivar o ser humano.

Verificou-se durante a evolução destes quatro períodos que a visão da satisfação do cliente é muito importante para a sobrevivência de qualquer empresa, pois prazo e pontualidade de entrega, condições de pagamento, atendimento pré e pós-venda, flexibilidade dos produtos e/ou serviços da organização é um diferencial competitivo.

### 2.3 QUALIDADE TOTAL

O termo **Qualidade Total** "representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os 'stakeholders' (entidades significativas na existência da empresa) e também da excelência organizacional da empresa".

O gerenciamento de **QUALIDADE TOTAL (Total Quality Management - TQM)** é "um conceito de controle que proporciona às pessoas, mais do que aos gerentes e dirigentes, a responsabilidade pelo alcance de padrões de qualidade".

O tema central da qualidade total é alcançar a qualidade que as pessoas produzem, ou seja, os funcionários e não os gerentes são os maiores responsáveis pelo alcance elevados de padrões de qualidade.

O gerenciamento da qualidade total trouxe técnicas bastante conhecidas atualmente no mundo dos negócios, como: downsizing (enxugamento), outsourcing (terceirização) e a redução do tempo de produção.

Então se verifica que a qualidade é o resultado dos processos de produção dos produtos e serviços, bem como dos processos de apoio que suportam e complementam os processos de produção, como compras, treinamento de funcionários, entre outros. Por mais que os processos sejam adequados, para existir bons resultados é importante que as pessoas se dediquem a operá-los e melhora-los. Devido a isso, existem três elementos fundamentais da gestão da qualidade total, que são: foco no cliente, melhoria dos processos e envolvimento das pessoas.



Gestão da qualidade total – (Figura 1)

Existem várias formas de implementar a gestão da qualidade total dentro das organizações. É mais fácil iniciar pela abordagem mais simples para depois aplicar as metodologias mais complexas. Algumas destas abordagens são apresentadas na Tabela 1

Tabela 1. Abordagens para implementar a gestão da qualidade total.

<b>METODOLOGIA</b>	<b>FOCO</b>
5 Ss (Utilização, Arrumação, Limpeza, Higiene e Disciplina)	Organização do ambiente físico.
Melhoria contínua, Kaizen, Times da Qualidade, CCQ (Círculos de Controle da Qualidade)	Envolvimento dos funcionários, melhorias incrementais nos processos, formação e desenvolvimento de equipes.

Benchmarking	Posicionamento competitivo dos processos e produtos
Gerenciamento por diretrizes	Estratégia do negócio
Empresa enxuta	Melhoria de processo na cadeia de valor integrada.

Os Programas de Qualidades devem se basear em “Dez Passos” para atingir seus objetivos. Segundo Juran (1992), os dez passos são:

1. Promover a conscientização da necessidade e oportunidade de melhorias.
2. Estabelecer metas de melhoramentos.
3. Organizar para atingir as metas: criar um conselho de qualidade, identificar problemas, selecionar projetos, formar grupos e equipes, coordenadores.
4. Prover treinamento a todas as pessoas.
5. Executar os projetos para resolver os problemas.
6. Relatar e divulgar o processo.
7. Demonstrar reconhecimento às pessoas.
8. Comunicar os resultados.
9. Conservar os dados obtidos.
10. Manter o entusiasmo fazendo da melhoria anual parte integrante dos sistemas e processos normais da empresa.

#### 2.4 QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Durante os últimos anos, o gerenciamento da qualidade começou a receber uma crescente atenção no setor público. No Brasil, foi criado pelo Governo Federal o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade para as organizações privadas e públicas com o "objetivo de aumentar a competitividade dos produtos e serviços brasileiros no mercado interno e externo".

Na área de administração pública a preocupação com a qualidade é diferente de uma empresa privada. A sua maior preocupação está relacionada com a questão da cidadania, pois

sua função é prover ao cidadão bens e serviços que ele necessite. A sociedade que contribui ao governo através de pagamento de impostos e taxas espera receber serviços públicos de qualidade e equivalente à contribuição realizada.

Em uma empresa pública, o funcionário tinha apenas uma responsabilidade, que era a de executar sua tarefa. E isto o funcionário a executava da forma como aprendeu quando ingressou no serviço e religiosamente da mesma maneira, embora entrópica. Esse conformismo nem sempre existe em empresas privadas bem sucedidas. Nestas empresas, o funcionário também possui a mesma responsabilidade de executar as suas tarefas, mas elas são realizadas de maneira diferente. Elas são executadas juntamente com mais outras três responsabilidades: a de melhorar continuamente a sua tarefa - de modo a fazê-la melhor, a de focalizar o trabalho na satisfação do cliente - seja ele interno ou externo e, a de atingir metas formuladas consensualmente com seu superior.

De acordo com Parasuraman, Berry & Zeitham (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido (*gaps*), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Estes autores definiram cinco brechas ou lacunas (*gaps*) identificadas entre as expectativas e percepções dos usuários:

- *Gap 1* = discrepância entre as expectativas dos usuários e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
- *Gap 2* = discrepância entre a percepção dos gerentes em relação às expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.
- *Gap 3* = discrepância entre a especificação de qualidade nos serviços e os serviços realmente oferecidos.
- *Gap 4* = discrepância entre os serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- *Gap 5* = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

#### 2.4.1 A QUALIDADE PARA A CIDADANIA

Temos histórias da ocorrência de alguns programas de Qualidade no Serviço Público em prol da cidadania, um exemplo disso é o Programa da Qualidade no Serviço Público - Programa 2057 do Plano Plurianual 2000-2003 – que foi coordenado pela Secretaria de Gestão (SEGES), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) pelo governo federal o qual pretendia aumentar o nível de capilaridade dentro do território nacional - Brasil, 2004. O gerenciamento deste programa ocorreu de forma descentralizada por meio de núcleos distribuídos pelas várias regiões do Brasil e setores de atuação da administração pública, contando também com o apoio de servidores que atuaram como consultores, ministrando cursos e assistindo as organizações públicas. Outro programa de qualidade, que possui gerência do governo estadual é o Programa Permanente da Qualidade e Produtividade do Serviço Público do Estado de São Paulo. Instituído através do Decreto n. 40.536, em 12 de dezembro de 1.995, tinha como seu objetivo a superação do modelo burocrático de gestão dos produtos e serviços públicos estaduais e garantir ao cidadão o atendimento eficaz de suas necessidades, através da melhoria contínua e permanente dos serviços prestados, com redução de custos e ganhos de produtividade.

O programa diz que o setor público necessita aliar-se à população para o estabelecimento de níveis superiores de qualidade no atendimento ao público, para reduzir a distância entre o Estado e a Cidadania em todos os setores da Administração Estadual.

"O Programa Permanente da Qualidade e Produtividade faz parte de um movimento maior, trazido pela redemocratização, que é o resgate da cidadania brasileira. O histórico desse resgate abrange a edição da Constituição Federal de 1988, batizada de 'Constituição Cidadã' porque inclui uma vasta identificação de direitos civis, políticos, econômicos sociais, culturais, além de um conjunto de garantias individuais e coletivas que reafirmam a necessidade de construção de uma nova relação entre Estado e Sociedade. Neste sentido, há na Constituição, um artigo que determina a obrigatoriedade de o Poder Público oferecer ao cidadão serviços adequados, ou seja, atendam e satisfaçam às suas exigências.

A precariedade e estagnação em que se encontra o serviço público eleva a ansiedade de todos a exigir resultados imediatos dos programas de qualidade. A qualidade é resultado de um processo que pode apresentar bons resultados em curto prazo, mas o imediatismo não é coerente com o desenvolvimento da qualidade. Este processo possui um meio de alcançar resultados em prazos e condições bem definidos e não pode cair no erro de ser um fim em si

mesmo. O treinamento é a base fundamental da Educação para a Qualidade. Através do conhecimento e com a prática na rotina, os servidores identificam no seu ambiente de trabalho a maneira mais fácil de realizar as suas tarefas, diminuindo assim o sacrifício, aumentando o valor e melhorando os resultados.

## 2.5 QUALIDADE NOS SERVIÇOS ELETRÔNICOS.

A fim de desenvolver maior qualidade nos serviços públicos no Estado de São Paulo, o Governo desenvolveu o “Programa de Governo Eletrônico” esse programa é uma iniciativa onde é possível fazer diversos tipos de serviços, pagamento de taxas e impostos, consultas, impressão de segunda via de documentos, entre outros. O portal do Governo Eletrônico têm como objetivo centralizar os serviços e disponibilizar atendimento pela internet para evitar as longas e incômodas filas. Esta é uma iniciativa de sucesso que deu certo em muitos municípios. Não é possível falar em Governo Eletrônico sem mencionar as facilidades de acesso para o cidadão. Alguns critérios devem ser observados ao oferecer serviços eletrônicos, por exemplo, o sítio tem que ser leve para facilitar o acesso das pessoas, deve prestar serviços utilizando a tecnologia, podendo radicalizar no processo de atendimento ao público para que sejam atendidos na primeira ponta, a partir da modernização do serviço. Alguns desses serviços podem ser visualizados na Tabela A1.

Para a elaboração de um sítio com serviços é necessário usarmos critérios de acordo com a abrangência da faixa da população que será beneficiada. É verdade que algumas faixas da população apresentam maior facilidade de acesso à tecnologia, mas em todas as faixas encontramos índices elevados de acesso, proporcionado através de organizações governamentais, bibliotecas, ciber cafés, etc. A população vai perceber, rapidamente, o que estará sendo feito. A prioridade será sempre os serviços voltados para o cidadão com o objetivo de reduzir os custos burocráticos, agilizar processos, provocar uma maior transparência da administração e atender melhor as pessoas, evitando as longas filas e o deslocamento. Além disso, não adianta ter apenas um sítio bonito. É preciso que haja um bom serviço interno com prazos rápidos e tecnologia que agilize os processos. Além disso, deve-se buscar parcerias para facilitar acesso à internet e disponibilidade de serviços do governo.

No sítio, poderá haver diversos serviços disponíveis para o cidadão como emissão de guias, parcelamento de multas, diário oficial, 2ª via de IPTU, centrais de atendimento, guias de ISS, consultas fazendárias, defesa do consumidor, legislação municipal, solicitação de serviços de corte de vegetação, tapa-buracos, coleta de lixo, entre outros. Ainda existe uma série de barreiras para serem enfrentadas para melhorar os serviços, a prestação de serviço é o foco principal das instituições públicas, cada país ou região tem focos diferentes. A ênfase é justamente aumentar a prestação de serviços por meio eletrônico, pois há demanda, é mais barato e mais eficiente. Para um futuro mais distante, temos que pensar em situações onde a infra-estrutura aceite um aprofundamento dos serviços pela rede. O povo brasileiro aceita bem as novidades de tecnologia.

“O Sistema FIRJAN realizou, entre fevereiro e maio de 2002, uma pesquisa sobre a participação dos municípios do estado do Rio de Janeiro no processo de desburocratização eletrônica. O estudo mostra que das 92 prefeituras municipais do estado, apenas 42 possuem sítios na internet. Deste total, 28 são somente informativos, enquanto que as 14 restantes são interativos (permitem prestação de serviços *on line*). "Este trabalho é uma continuidade do *estudo Brasil com* no nível municipal e comprova o quanto estamos atrasados tecnologicamente".

Em palestra realizada no ICT Business Partnerships in Development Conference - Prodemge, 2005, realizado da Câmara Americana de Comércio, em São Paulo, esclareceu o conceito de Governo Eletrônico (e-government), prática que tem emergido como uma das iniciativas mais interessantes, adotadas pelas instituições públicas para cortar custos, aumentar a eficiência e melhorar o relacionamento com os cidadãos. Jurkin apontou os cinco princípios básicos que regem o e-governo: colocar tudo on-line, acesso ilimitado e universal, transformar funcionários do governo em trabalhadores do conhecimento, trabalhar em parceria para fazer acontecer e remover obstáculos e liderar. Também analisou o serviço no Brasil e encontrou avanços principalmente no que diz respeito ao processo eleitoral. *“Vi alguns casos de sucesso importantes no Brasil que devem ser mais divulgados em várias áreas do governo. Percebi aplicações de boa tecnologia e como algumas já estão em prática, há bastante espaço para crescer. O Brasil é um exemplo de liderança na votação on-line para o mundo, onde o cidadão é o centro da solução. As urnas eletrônicas seguem no foco certo de serviço para a população. Este é o propósito do e-governo. O mercado brasileiro*

*está mais preparado em termos culturais para aceitar o uso intenso do e-Gov. Os governantes dos países precisam pensar na possibilidade de alinhar todo seu programa com os programas dos ministérios e alinhar com as questões relacionadas com os problemas sociais, financeiros e econômicos, analisa Jurkin.*

Quando questionado sobre os países que estão na frente do Brasil, Jurkin disse que é difícil fazer esta avaliação por vários aspectos. Ele exemplifica dizendo que o Brasil está muito à frente dos Estados Unidos em relação à votação eletrônica e que algumas cidades norte-americanas usam o e-Gov melhor que o próprio Governo Federal, pois compartilham informações mais coesas, facilitando a administração. Ele cita Cingapura como um exemplo para o mundo em relação a serviços públicos on-line e elogia os sistemas implantados também na França, Austrália, Canadá, Suécia e Estados Unidos.

Mesmo que o país seja grande, um território menor com uma população menor, facilita o compartilhamento das informações. Como nem todos os departamentos e entidades dos Estados Unidos utilizam o e-governo e sua população é muito grande, a administração se torna mais difícil.

Ele conclui dizendo que governo eletrônico é o governo com inteligência em ação, onde os serviços são desenvolvidos com base nas necessidades dos cidadãos. É preciso ter habilidades para trabalhar horizontalmente sem ser burocrata para utilizar o conhecimento e atender as necessidades da população.

### 3 O MUNICÍPIO DE PATO BRANCO

#### 3.1 DESCRIÇÃO GERAL

NÚMEROS GERAIS DA REGIÃO DE PATO BRANCO	
População:	150.023 habitantes
Cidades:	10
Área Total:	3.870,60 km <sup>2</sup>
Dens. Demográfica:	38,76 hab/km <sup>2</sup>

A Lei 790 de 1951, criou o município de Pato Branco,

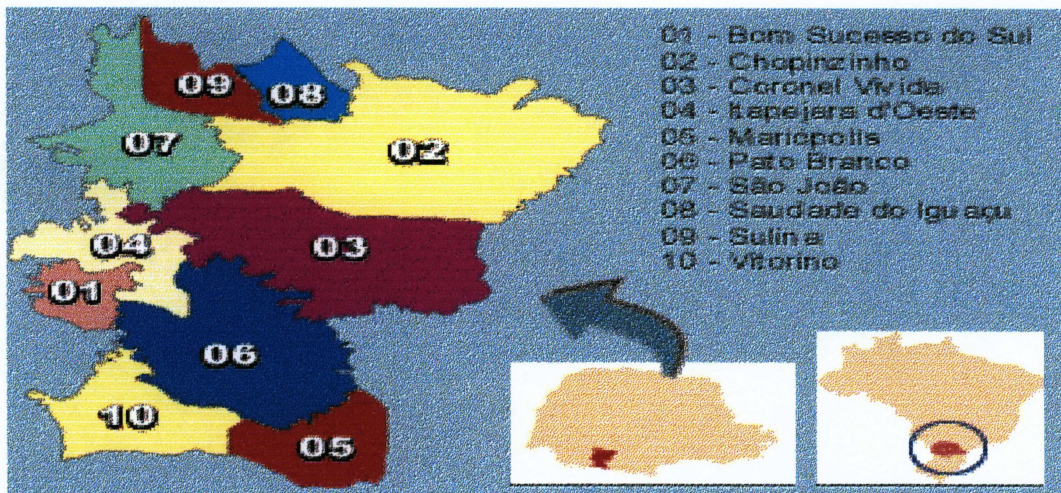


Figura - O município de Pato Branco, na Região, Paraná e Brasil

#### – DISTRITOS DO MUNICÍPIO

a- São Roque do Chopin

– ÁREA TERRITORIAL DO MUNICÍPIO EM Km<sup>2</sup>: 577,684

#### – POPULAÇÃO:

a- Urbana: 56.739

b- Rural: 5.428

c- Global: 62.167

– ALTITUDE DA SEDE – 760 metros sobre o nível médio dos mares.

## – INFORMAÇÕES DIVERSAS

### a- SAÚDE

- 1) Hospitais: Policlínica Pato Branco e Hospital São Lucas
- 2) Número de Médicos: 115
- 3) Número de Dentistas: 66
- 4) Número de Farmácias: 30
- 5) Número de Laboratórios de Pesquisa: 06

### b- EDUCAÇÃO

- 1) Escolas 1ª a 4ª: 28 (Municipal) e 09 (Particulares)
- 2) Escolas Secundárias: 12
- 3) Escolas Superiores: CEFET – Centro de Educação Tecnológica, Faculdades Mater Dei, FADEP e UFPR

c- NÚMERO E QUANTIDADE DOS ESTABELECIMENTOS INDUSTRIAIS:  
1.514

d- NUMERO DE FUNCIONÁRIOS : 1.275

e- PRINCIPAL FATOR ECONÔMICO DO MUNÍCIPIO: Agricultura e Comércio

Segundo dados atualizados obtidos junto aos diversos setores responsáveis o Município de Pato Branco, apresentava em 2004, 26.000 imóveis cadastrados no IPTU, e foram emitidas 5760 Certidões, 4000 Guias de ISS e 700 Alvaras de Funcionamento. Também foram registradas mais de 3000 ordens de serviço de iluminação pública (ruas e praças), mais de 1000 ordens de serviço para consertos e reparos em semáforos e acima de 1000 ordens de serviço para consertos e reparos em estabelecimentos públicos (edifícios, etc.). (Pato Branco, 2005).

Ainda segundo a Administração Municipal todas as ordens de serviço são registradas após o recebimento das mesmas, que pode ser pessoalmente ou por telefone. No ato do registro é necessário a identificação de quem solicitou o serviço, o número do de telefone,

horário da solicitação e o endereço. Depois do registro a mesma passa por uma verificação no local, e classificada em emergencial, de urgência ou preventiva.

### 3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO

O Município de Pato Branco tem um sítio apenas informativo, que mostra apenas a descrição dos departamentos, secretarias e matérias sobre o município (notícias, reportagem, textos).

Em se tratando do conteúdo, verificou-se que o sítio de uma maneira geral, descreve as informações por ela disponibilizadas. A própria entidade é responsável pela produção destas informações e por coloca-las no sítio, através de um servidor de internet localizado na Celepar.

Não é apresentado nenhum propósito/missão do sítio, nem da entidade, e o escopo do sítio também não está bem definido sendo que por público alvo “subentende-se” que é a população patobranquense. O sítio apresenta suas informações tanto na página principal quanto no menu na parte esquerda da página, tais como informações sobre cada secretaria e departamentos. Não existem links que levem o usuário há outras informações que estejam disponíveis por outras vias. Não existe qualquer referência à disponibilidade do conteúdo do sítio em outros idiomas. O conteúdo do sítio está atualizado, e essa informação pode ser observada através da página principal na qual o conteúdo é disponibilizado com notícias recentes. Normalmente os sítios apresentam a data da última atualização, o mesmo ocorrendo com o sítio de Pato Branco, não deixando claro que toda a informação contida esta atualizada, mas sim que a data é um indicativo de alteração. Também não há indicativo de número de acessos do sítio, para podermos avaliar a busca e/ou procura de informações, além do fato de não contar com serviços de pesquisa interativa com a população.

Após solicitação de exibição de código fonte do sítio constatou-se que os metatags apropriados são oferecidos, como o título e a descrição e cada página recebe corretamente seu título. Um mesmo título – Prefeitura Municipal de Pato Branco – é mostrado aos usuários em

todas as páginas abertas, porém em cada página é exibido um subtítulo que indica onde o usuário esta navegando.

É apresentado o responsável pela informação, apenas na seção “Últimas Notícias”, já no restante do sítio esta informação não é apresentada. É informado ao público que integram o conteúdo da seção “Últimas Notícias” as notícias produzidas pela Assessoria de Comunicação do Município, a partir da cobertura jornalística de todos os eventos da agenda do Prefeito, eventos especiais, entre outras atividades.

Não foi detectado nenhum erro nos textos informativos publicados o que revela um cuidado na disponibilização do conteúdo. O responsável pela página não esta claramente identificado e o sítio contém, além do endereço, CEP e telefone da Prefeitura, e é informado o telefone de secretarias/departamentos e de toda parte administrativa. Todos os serviços oferecidos estão dispostos na página principal. O conteúdo está adequado às necessidades do público alvo juntamente com o estilo de linguagem que é claro e conciso.

### 3.3 USABILIDADE

Existe uma adequação de estilos de fonte e outros atributos de formatação de texto, como tamanhos, cores, etc, ao conteúdo do sítio. Na página principal, são listadas as últimas notícias referentes ao Município. Cada texto tem um título que está em negrito. Logo abaixo do título é colocado um texto que é um resumo da notícia. O menu à esquerda da tela é mostrado com um fundo vermelho e com as letras dos *links* em branco, conferindo uma fácil legibilidade dos textos fazendo com que o usuário identifique mais rápido a sessão procurada. O menu principal se divide em sub-categorias para melhor distribuição de todo conteúdo do sítio resultando em um acesso mais rápido à área desejada.

Não é necessária a rolagem da tela horizontalmente, a rolagem se faz necessária apenas verticalmente, mas os conteúdos mais críticos do sítio (onde estão localizadas as informações mais relevantes) estão dentro da visão da página sem que seja necessária a rolagem para visualização.

O sítio foi construído em cima de uma folha de estilo (css) que permite o ajustamento do tamanho do mesmo a diversas resoluções de tela. Os logotipos do sítio são utilizados criteriosamente pois a folha de estilo padronizou tal utilização. Os termos utilizados para a navegação são de fácil entendimento. Os ícones de navegação não são utilizados de forma a, efetivamente, ajudar os usuários a reconhecer imediatamente uma classe de itens. Os links não são claramente diferenciados, de forma a tornar fácil a compreensão de seu conteúdo, as únicas diferenças para textos comuns são as mudanças do cursor do mouse para uma “mão” ao posicioná-lo sobre o texto que é um link, e o texto passa a ficar sublinhado. Não existe nenhum mecanismo de diferenciação de links no que diz respeito a páginas já visitadas e outras não visitadas.

Não é oferecido nenhum tipo de busca no sítio, e o sistema de “Mapa do Site” está posicionado no canto inferior direito da página principal. A URL do sítio é clara, não oferecendo dificuldades para o usuário, que também serve como “guia” para o usuário pois através dela pode-se verificar as seções que estão sendo acessadas. Não existe indicação da existência de uma interface humana disponível para dar suporte à utilização, caso necessário. O sítio não oferece recursos diferenciados para portadores de necessidades especiais. A portabilidade do sítio está resumida a navegadores da Internet (browsers) sendo impossível o acesso através de palms, celulares e outras mídias.

### 3.4 FUNCIONALIDADE

O sítio não oferece informações sobre os serviços públicos do Município. Neste sítio não é possível encaminhar sugestões para aprimorar o trabalho do executivo, não é possível consultar os relatórios de despesas os demonstrativos da execução orçamentária além dos relatórios de atividades, encaminhar dúvidas, consultar débitos de IPTU entre outras coisas. O sítio não possibilita a troca de valores entre o usuário e o governo, ou seja, não permite transações formais de pagamento de taxas ou de recebimentos de reembolsos on-line. O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do Município e também para a disseminação de informações sobre políticas públicas. Não está disponível um mecanismo de busca que facilite a requisição de informação. O sítio não oferece espaços de cooperação, a exemplo de salas de discussão e “chats”. O sítio não especifica uma política de

privacidade e segurança dos dados fornecidos pelos usuários, pois não é implementado o conceito de sessão de usuário, e informações exclusivas de usuários não são requeridas no sítio, como número de cartão de crédito, CPF e outros documentos importantes. Não é permitido ao usuário criar uma visão personalizada do conteúdo do sítio. O sítio por sua vez não consegue avisar ao usuário da publicação ou obtenção de conteúdos que sejam do seu interesse. O sítio não congrega informações de diferentes sítios.

Ao comparar os serviços do Município de Pato Branco com outros Municípios do Estado e região Sul, selecionamos seis sítios de municípios, neles analisamos os critérios quanto ao desenvolvimento dos sítios (quantidade de serviços disponíveis), abrangência de assuntos (quantidade de tópicos abordados) nível técnico (usabilidade e *design*), os resultados obtidos são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 – Número, abrangência e tópicos de serviços disponíveis.

Serviços/sítios	Caxias do Sul	Cascavel	Londrina	Maringá	Curitiba	Foz
Desenvolvimento Número de serviços	122	09	19	05	29	08
Abrangência de Assuntos	06	10	6	17	11	12

Todos os sítios visitados no estado do Paraná são informativos, apresentando informação do município, notícias, relação de estrutura-organogramas, data e endereço, alguns não apresentavam endereço. Dos 6 selecionados como referência para a pesquisa 1 pertence ao estado do Rio Grande do Sul. Todos possuem interatividade, destes, 4 apresentaram maior quantidade de serviços interativos, 2 apresentam apenas algum tipo de serviço on line. No estado do Paraná Curitiba e Londrina atingiram nota (9,0) por oferecerem maior quantidade de serviços ao cidadão; nenhum dos sítios visitados superou o sítio de Caxias do Sul no estado do Rio grande do Sul. Quanto ao desenvolvimento do sítio, o de Caxias do Sul registrou melhor desempenho interativo obtendo nota 10,0, teve destaque em função da amplitude de serviços online disponibilizados, como por exemplo emissão de IPTU, emissão de 2ª Via, Certidão, Consulta de Processos, ISS, Licitações entre outros, totalizando 122

serviços. Decorrente da baixa oferta de serviços interativos, os sítios de de Foz do Iguaçu, Maringá e Cascavel obtiveram as notas mais baixas ou menores isto decorreu por oferecerem poucos serviços interativos. (Tabela 4)

Tabela 4. Notas recebidas, para os quesitos desenvolvimento, abrangência e nível técnicos dos sítios.

Serviços/sítios	Caxias do Sul	Cascavel	Londrina	Curitiba	Maringá	Foz
Desenvolvimento	10,0	4,0	9,0	9,5	7,0	8,0
Abrangência de Assuntos	9,5	5,0	7,0	9,0	7,5	8,5
Nível técnico	9,5	7,5	8,0	10,0	7,0	8,5

Quanto ao item abrangência, as prefeituras de Curitiba e Caxias do Sul foram as que mais se destacaram, obtendo 9,0 o sitio de Curitiba e 9,5 o sitio de Caxias do Sul, isto decorreu por apresentarem pequena quantidade de tópicos mas que direcionam eficazmente o cidadão na busca do serviço que necessita. Já os municípios de Foz do Iguaçu, Cascavel e Maringá, apresentam resultados menores, por haver repetição de tópicos e quantidade de tópicos maior do que o necessário fazendo com que o cidadão perca maior tempo nas suas buscas. A Estrutura Administrativa das Prefeituras é o tópico com maior incidência, esta presente em cinco das seis analisadas.

Quanto ao item nível técnico:

Cascavel o sitio é simples nele predomina as cores azul e cinza, algumas imagens em flash, e html q variam entre algumas partes ex. o menu do sitio; os serviços são pouco interativos, sendo mais informativo, não demora para carregar, não possui endereço da prefeitura.

Londrina, o sitio é simples nas cores vermelho, branco e cinza, e feito em html, não possui imagens em flash, bem distribuído os assuntos, possui interatividade de serviços e também é informativo, muito bem organizado, e não demora para carregar.

Maringá, o sitio predomina nas cores cinza, possui algumas imagens sobre postas (com erro), não possui ícones em flash, é feito em html, demora para carregar (abrir), não possui data e endereço.

Foz do Iguaçu. O sitio predomina nas cores azul claro e escuro e cinza, algumas imagens em movimento e html; não demora a carregar, apresenta endereço da prefeitura e data, possui muita propaganda.

Curitiba, o sitio apresenta as cores verde e branca, é bem desenvolvido e organizado com facilidade de acesso e localização dos serviços, é informativo e interativo apresentando vários serviços on line.

Tabela 5, Comparação dos serviços interativos que encontramos nos sítios estudados.

Serviços/Municípios	Pato Branco	Caxias do Sul	Cascavel	Londrina	Curitiba	Maringá	Foz
IPTU	X	X		X	X		X
Impressão de boletos bancários	X			X			
Impressão 2ª via	X	X		X			X
Coleta de lixo	X						
Corte, poda árvores	X						
Tapa buracos	X						
Troca de lâmpadas	X						
Alvará de Licença	X			X	X		X
Certidão	X			X	X		X
Consulta de Processos	X			X			X
Prestação de Contas	X		X	X	X		X
ISS	X		X	X	X	X	
Licitações	X		X	X		X	

Após a verificação dos sítios quanto a interatividade de serviços a comunidade (Tabela 5), observou-se que a característica da solicitação de serviços disponibilizada pelo Município de Caxias do Sul apresenta uma relação dos serviços (Tabela A1) previamente definidos pela Administração, o que pode facilitar tanto na solicitação do serviço, quanto na determinação de atribuições para o atendimento ao serviço, obtenção de relatórios, diagnósticos, etc.

Também realizamos o cadastro de uma solicitação de serviço no sítio, com o intuito de testar o serviço e obter informações relacionadas à prestação dos serviços. Esta solicitação, foi realizado no dia 10.03.2005 recebendo o número 142974 (Figuras A1 e A2). Como a numeração é seqüencial, isto demonstra que mais de 140.000 solicitações foram realizadas, mas não temos informações a que período refere-se estas solicitações, sendo esta uma dos questionamentos realizados quando da inclusão da consulta.

Na Figura A3 podemos verificar o status da solicitação, demonstrando os dados do requerente, número da solicitação, data, situação e qual a maneira que o serviço será realizado, neste caso, como foi uma solicitação de informações, o mesmo deverá ser informado via e-mail.

## 4 PROPOSTA

Ao analisarmos o sítio do município de Pato Branco, percebemos que muitas mudanças poderão ocorrer. Começamos por propor a formação de uma comissão que irá definir as diretrizes que poderão dinamizar a Qualidade dos Serviços oferecidos no sítio do município, integrando as iniciativas isoladas e divulgando os resultados obtidos; ampliando a dimensão da Qualidade por outros departamentos e secretarias em um futuro próximo, na busca da melhoria contínua dos seus processos de trabalho e da Qualidade de Vida da sua comunidade.

Propomos a definição de Balizadores, estes deverão nortear pequenos Programas de Qualidade em cada departamento ou secretária. A cada um desses balizadores corresponderá um roteiro de especificações mínimas, que será estabelecido pelo próprio departamento/secretaria objetivando assim o primeiro passo para a implantação da Qualidade em toda a Prefeitura em um futuro próximo tendo como foco principal:

- O cliente final dos serviços administrativos que é a sociedade.

O foco das atenções deixa de estar sobre o simples cumprimento dos procedimentos administrativos e passa a incidir sobre o atendimento às necessidades de seus usuários, expressas pelos próprios ou por instâncias que os representam.

- Cada um dos participantes dos serviços administrativos é responsável pela qualidade.

À administração caberá criar condições para que se desenvolva uma cultura voltada para a melhoria contínua com foco em seus usuários. Aos demais caberá analisar criticamente o desempenho operacional dos serviços administrativos como um todo, definir métodos para avaliar os processos sob sua responsabilidade e estimular a criação de grupos de melhoria. À cada funcionário cabe adotar uma postura crítica e favorável à reconstrução contínua de suas próprias atividades com vistas a melhoria. Garantir, estimular e apoiar a qualificação sócio-profissional do grupo é antes uma responsabilidade da administração; já o aperfeiçoamento individual é sobretudo uma busca constante de cada um.

- O programa da qualidade e as decisões devem ser direcionadas por indicadores baseados em fatos e dados.

A experiência de cada profissional deve ser valorizada e o bom senso será bem vindo, mas as decisões terão maior chance de sucesso na medida em que se apoiem em fatos e dados. Indicadores de desempenho do processo e do nível de satisfação dos usuários devem ser estabelecidos e sistematicamente acompanhados.

- O aperfeiçoamento contínuo dos serviços, produtos e processos deve ser atividade cotidiana nos serviços públicos

Todo programa da Qualidade deve estimular a crítica contínua dos processos de trabalho para que, de forma participativa, as pessoas possam garantir a cada dia um modo melhor de encaminhar as atividades e atender aos usuários.

- O valor e o sacrifício de qualquer atividade devem ser constantemente monitorados

No trabalho dia-a-dia todo sacrifício deve ser considerado como custo que somente será aceito se agregar maior valor aos usuários. Essa busca de maior valor para o usuário passa necessariamente pela diminuição dos sacrifícios aos quais ele pode ser exposto, tais como excesso de papéis a preencher, esperas inconvenientes e necessidade de interferência constante para que o serviço ande.

- Bons resultados decorrem de processos controlados

Processos controlados são aqueles em que os resultados são estáveis e previsíveis. Para isso cada área deve aprimorar e padronizar sua rotina diária. O ciclo contínuo de aprimoramento e padronização deve garantir processos estáveis e flexíveis para o futuro aperfeiçoamento e, prever mecanismos que garantam o fazer certo da primeira vez e inibam falhas.

- Parcerias devem ser desenvolvidas visando a satisfação do cliente final

Para o usuário a última impressão sobre a qualidade de um serviço será igual à pior qualidade percebida por ele em qualquer um dos momentos do seu atendimento. Por isso a responsabilidade pela qualidade deve ser compartilhada por todos os envolvidos na cadeia de atendimento ao cliente final.

#### 4.1 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

O plano de implantação do serviço deverá ser implementado em 05 etapas, a saber: 1ª etapa, definição clara dos serviços e quem é responsável pelo seu atendimento nos diversos setores do Município de Pato Branco; 2ª etapa, definir todas as regras necessárias para a solicitação de cada um dos serviços disponibilizados (tipo dados pessoais, endereço completo, endereço do poste (quando da troca de lâmpada, etc); 3ª etapa, definição de fluxo da solicitação, tipo recebimento pelo setor de atendimento externo, após a confirmação da solicitação, através do sítio, esta estará praticamente em tempo real, disponível para o setor responsável pela prestação do serviço; 4ª etapa, comunicação do setor responsável do resultado do atendimento (aceite, não aceite do serviço, atendido parcialmente ou plenamente, ou previsão para o atendimento, forma de encaminhamento da resposta ao requerente, correspondência, e-mail, telefone, etc.); 5ª etapa, acompanhamento constante, através de gráficos contendo número de atendimento, tempo mínimo, máximo e médio para cada serviço ser atendido, etc.

#### 4.2 RECURSOS

Para a implantação deste serviço será necessário a criação de um setor de Tecnologia de Informação (TI). Este setor será o responsável pela manutenção e melhoria do sítio do Município. O Município de Pato Branco possui um contrato de prestação de serviços com a CELEPAR (Companhia de Informática do Estado do Paraná), o qual lhe permite utilizar a estrutura da CELEPAR para manter o sítio no ar, 24 horas por dia.

O setor de TI deverá ser composto por um Analista de Sistemas, especializado em uma das linguagens de programação utilizado na internet (JSP, ASP, PHP, etc). Este será o responsável pela criação e manutenção dos serviços através da internet e desta mesma forma, deverá ser o responsável pela criação no âmbito interno do Município, portanto em ambiente intranet, do sistema de recepção, distribuição e atendimento das solicitações.

Cada setor responsável pela prestação de serviços, receberá em tempo real as solicitações realizadas pelos cidadãos e fará a análise se o mesmo poderá ou não ser aceito e uma previsão de seu cumprimento, diretamente no sítio da internet ou em ambiente intranet, da mesma forma que este setor será o responsável pela informação do resultado final da solicitação, tipo serviço realizado integralmente, parcialmente, etc.

Portanto, o serviço proposto não implicará em necessidade de novos recursos humanos e financeiros, bastando para isto adaptar a atual estrutura, de recursos humanos e equipamentos para atender os serviços através das solicitações realizadas através do sítio.

#### 4.3 RESULTADOS ESPERADOS

Deverá ser estimado um prazo/cronograma aonde todos os serviços deverão ser disponibilizados via internet e também deverá ser analisado a possibilidade de redução no tempo de execução de determinados serviços, tipo emissão de 2ª via de documentos de arrecadação, redução de filas nos balcões de atendimento, ampliação do número de determinadas solicitações (que por não apresentarem a facilidade da internet, antes não eram realizadas, etc.).

A implantação de um sistema de atendimento e administração dos serviços deverá também fornecer números para a Administração Municipal que anteriormente a mesma não se utilizava, tais como número de certidões emitidas, número de solicitações, número de lâmpadas substituídas/trocadas, número de buracos no asfalto tapados, número de árvores podadas, etc. Portanto, além de organizar os serviços, o sistema permitirá obter informações dos serviços que o Município tem realizado para os seus cidadãos.

#### 4.4 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS

Para a maioria das pessoas a novidade, a alteração da rotina que os serviços são realizados, em um primeiro momento são sempre vistas com um certo distanciamento. Para que um sistema venha a realmente ter êxito é necessário que toda a Administração, do nível mais alto na hierarquia até o mais baixo se comprometam com o sistema.

Existem sempre àquelas pessoas que verão o sistema como uma forma de controle do seu trabalho, como uma forma de fiscalização, e não “aceitam” o sistema em um primeiro momento, até porque inicialmente o sistema poderá ser visto como mais um serviço e não simplesmente como a organização dos serviços já realizados e farão as mais diversas tentativas para “derrubar” o sistema, ou seja colocar o maior número possível de entraves para a sua operacionalização.

## 5. CONCLUSÃO

Os resultados obtidos permitiram concluir que, de fato o sitio analisado no presente trabalho inclui alguns mecanismos de informações com objetivo de levar informações aos cidadãos, podendo assim, ser considerado como um sistema de informação, não tendo nenhum tipo de interação, isto é, não oferecendo serviços on line. Em algumas situações a atribuição de notas se limitou simplesmente a situação de presença ou não de certos serviços considerados indispensáveis a um site interativo. Em outros momentos, tratou-se de atribuir nota que relevasse o grau de qualidade de determinados critérios.

O trabalho permitiu ainda deduzir que o sitio do Município de Pato Branco tem potencial para melhorar a prestação de serviços públicos e interar com a comunidade, para isso, precisa se constituir na forma de instrumento para o cidadão, viabilizando novos serviços.

O Município pode mudar a forma na qual interage com o cidadão, mas isso só fará sentido se o mesmo souber de fato o que o cidadão quer, o que ele espera dos serviços e quais são suas reais preocupações. Esta é uma ampla área de pesquisa a ser desenvolvida não só nos municípios mas em todo o país: identificar as reais necessidades dos cidadãos.

O estudo aqui desenvolvido contribuiu para que novas pesquisas sejam realizados e que possam ampliar as ações do município, mostrando de forma transparente tudo que o município faz ou deixa de fazer, onde todos possam ter acesso as essas informações, exercendo assim uma verdadeira cidadania e fortalecimentos de valores democráticos.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. GOVERNO ELETRÔNICO. Oficinas de Planejamento Estratégico. Relatório Consolidado – Comitês Técnicos. Disponível em <http://www.governoeletronico.e.gov.br/> Brasília, 2005, 23 p.
- CASCATEL. Sítio oficial do Município de CascateL. Disponível em: <http://www.cascavel.pr.gov.br>. Acesso em: 26 março 2005.
- CAXIAS DO SUL. Sítio oficial do Município de Caxias do Sul. Disponível em: <http://www.caxias.rs.gov.br>. Acesso em: 26 março 2005.
- CURITIBA. Sítio oficial do Município de Curitiba. Disponível em: <http://www.Curitiba.pr.gov.br>. Acesso em: 26 março 2005.
- DEMING, Edwards W. Qualidade: a revolução na produtividade. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.
- DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Ed. Alta Books, 296p, 2003.
- FIRJAN. Sítio da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.firjan.org.br>. Acesso em: 10 março 2005.
- FOZ DO IGUAÇU. Sítio oficial do Município de Foz do Iguaçu. Disponível em: <http://www.fozdoiguacu.pr.gov.br>. Acesso em: 26 março 2005.
- GOVERNO ELETRÔNICO NO ESTADO DE SÃO PAULO. As Iniciativas do **Governo do Estado de São Paulo**. • **IPVA eletrônico...** Povo na Internet. Inclusão Digital. **Programa ACESSA São Paulo**. Disponível em: [www.sei.sp.gov.br](http://www.sei.sp.gov.br) Acesso em 12 de março de 2005
- JURAN, J. A Qualidade desde o Projeto. Novos Passos para o Planejamento da Qualidade de Produtos e Serviços. São Paulo: Editora Pioneira, 1992.
- LONDRINA. Sítio oficial do Município de Londrina. Disponível em: <http://www.londrina.pr.gov.br>. Acesso em: 26 março 2005.
- MARINGÁ. Sítio oficial do Município de Maringá. Disponível em: <http://www.maringa.pr.gov.br>. Acesso em: 26 março 2005.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAMLL, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, Spring 1988.

**PATO BRANCO. Informação pessoal obtida junto à Administração do Município em relação aos serviços realizados em 2004.** Pato Branco, Fevereiro 2005.

PATO BRANCO. Sítio oficial do Município de Pato Branco. Disponível em: <<http://www.pato-branco.pr.gov.br>>. Acesso em: 12 janeiro 2005.

PRODEMGE. Sítio da Companhia de Processamento de Dados do Município de Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.prodemge.mg.gov.br>>. Acesso em: 01 março 2005.

## 7. ANEXOS

## Quadro A1. Avaliação dos sítios dos Governos Estaduais e Capitais da Região Sul do Brasil

<p>No Paraná</p> <p><b>Governo estadual</b> (<a href="http://www.pr.gov.br">www.pr.gov.br</a>)</p> <p><b>Interatividade:</b> As respostas chegaram em nove horas e 35 minutos</p> <p><b>Principais serviços disponíveis:</b> Acesso a pontuação na carteira de motorista, oferta de trabalho por município, achados e perdidos, consulta Renavam e licenciamento de veículos</p> <p><b>Transparência:</b> Por meio dos links "Fazenda Estadual" e "Contas Públicas" é possível ter acesso a dados orçamentários</p> <p><b>Prefeitura de Curitiba</b> (<a href="http://www.curitiba.pr.gov.br">www.curitiba.pr.gov.br</a>)</p> <p><b>Interatividade:</b> Sem retorno</p> <p><b>Principais serviços disponíveis:</b> Busca de CEPs, informações sobre rodovias do Estado e turísticas, expedição de segunda via para recolhimento de tributos</p> <p><b>Transparência:</b> Por meio dos links "Finanças" e "Contas Públicas" é possível acessar relatórios de execução orçamentária, entre outros</p> <p>No Rio Grande do Sul</p> <p><b>Governo estadual</b> (<a href="http://www.estado.rs.gov.br">www.estado.rs.gov.br</a>)</p> <p><b>Interatividade:</b> Sem retorno</p> <p><b>Principais serviços disponíveis:</b> Acesso a dados de veículos e multas no Detran e informações sobre concursos públicos</p> <p><b>Transparência:</b> Não permite acesso a dados financeiros</p> <p><b>Prefeitura de Porto Alegre</b> (<a href="http://www.portoalegre.rs.gov.br">www.portoalegre.rs.gov.br</a>)</p> <p><b>Interatividade:</b> Respostas enviadas em quatro horas</p> <p><b>Principais serviços disponíveis:</b> Expedição de segunda via de conta de água, consulta a licitações</p> <p><b>Transparência:</b> Acesso a dados do Orçamento municipal</p> <p>Em Santa Catarina</p> <p><b>Governo estadual</b> (<a href="http://www.sc.gov.br">www.sc.gov.br</a>)</p> <p><b>Interatividade:</b> A reportagem recebeu respostas em menos de 30 minutos</p> <p><b>Principais serviços disponíveis:</b> Consultas a multas de trânsito, a contas de energia elétrica, IPVA, mapas de distâncias entre municípios do Estado e dados geográficos e históricos</p> <p><b>Transparência:</b> Permite consulta aos processos de licitação do governo e notícias, mas nada traz sobre os gastos públicos</p> <p><b>Prefeitura de Florianópolis</b> (<a href="http://www.florianopolis.sc.gov.br">www.florianopolis.sc.gov.br</a>)</p> <p><b>Interatividade:</b> Sem retorno</p> <p><b>Principais serviços disponíveis:</b> É possível consultar horários e itinerários de ônibus urbanos, mapas de ruas, informações sobre impostos municipais, condições do trânsito, além de agenda cultural e leis municipais. O site permite a participação nos processos de licitação da prefeitura</p> <p><b>Transparência:</b> As notícias são atualizadas e objetivas, mas não é oferecida a possibilidade de consulta aos gastos com dinheiro público</p>
--

Tabela A1. Relação de serviços oferecidos pelo Município de Caxias do Sul \*

## Relação dos Serviços Oferecidos

---

- ABERTURA DE RUA
- ABERTURA DE VALA
- i ABRIGO DE ÔNIBUS
- ADOÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS
- AGLUTINAÇÃO DE ÁREA
- i AJUSTAR RELÓGIO EM ÁREA PÚBLICA
- ALBERGUE MUNICIPAL
- ALINHAMENTO - CA (CARTA DE ALINHAMENTO)
- ALINHAMENTO PARA MURO
- ALÍQUOTAS DO ISS
- ALISTAMENTO MILITAR
- ALTERAÇÃO DE HORÁRIO DE ÔNIBUS
- ALTERAÇÃO DE LINHA DE ÔNIBUS
- ALTERAÇÃO DE NUMERAÇÃO PREDIAL
- ALVARÁ DE DEMOLIÇÃO/TAPUME
- ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO - PESSOA FÍSICA
- ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO - PESSOA JURÍDICA
- ALVARÁ DE SAÚDE (ACADEMIAS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (ALIMENTOS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (AMBULATÓRIOS/HOSPITAIS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (CABELEIREIROS/BARBEIRO)
- ALVARÁ DE SAÚDE (CASAS DE BANHO/SAUNAS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (CLÍNICAS/LABORATÓRIOS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (CLUBES E PISCINAS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (CONSULTÓRIOS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (COSMÉTICOS/CORRELATOS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (DESINSETIZAÇÃO/DESBRATIZAÇÃO)
- ALVARÁ DE SAÚDE (DIAGNÓSTICO P/ IMAGEM/RADIOLOGIA)
- ALVARÁ DE SAÚDE (ECOLAS MATERNAIS/CRECHES)
- ALVARÁ DE SAÚDE (ESTABELECIMENTOS ESCOLARES)
- ALVARÁ DE SAÚDE (FARMÁCIAS/DROGARIAS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (HOTÉIS/MOTÉIS/PENSÕES)
- ALVARÁ DE SAÚDE (LIMPEZA/DESINFECÇÃO RESERVATÓRIOS)
- ALVARÁ DE SAÚDE (MANICURE/PEDICURE)
- ALVARÁ DE SAÚDE (ÓPTICAS/CLÍNICA DE RAIOS X)
- ALVARÁ DE SAÚDE (UNIDADES HEMIPOTERÁPTICAS)
- ALVARÁ PARA REMOÇÃO DE CASA
- AMBULÂNCIAS
- i AMBULANTES IRREGULARES, ATRAPALHANDO O PASSEIO PÚBLICO
- AMPLIAÇÃO DE OBRAS
- i ANIMAIS DE GRANDE PORTE, SOLTOS
- i ANIMAIS PEÇONHENTOS - ARANHA E ESCORPIÕES
- ANIVERSÁRIO DE CAXIAS DO SUL
- ANTENAS DE COMUNICAÇÃO
- APROVAÇÃO DE PROJETO
- APROVAÇÃO DE PROJETO DE ESCOLA MATERNAL ADEQUAÇÃO
- APROVAÇÃO DE PROJETO E LICENÇA PARA CONSTRUIR

APROVAÇÃO DE PROJETO SIMPLIFICADA  
APROVAÇÃO DE PROJETOS POR MEIO DIGITAL (CDS E DISQ)  
ARRENDAMENTO PERPÉTUO DE CARNEIRA  
ARRENDAMENTO TEMPORÁRIO DE CARNEIRA  
ÁRVORE INTERFERINDO NO TRÁFEGO E SEMÁFORO  
ASSISTÊNCIA A MAU TRATO DE MENORES  
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA EM PLANEJAMENTO FAMILIAR  
ATENDIMENTO à SAÚDE MENTAL  
ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS  
ATENDIMENTO DA AGÊNCIA BANRRISUL  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - FAZENDA  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SAD  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SAÚDE  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SDU  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SEMMA  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SMED  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SMH  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SMTM  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SSPU  
i ATENDIMENTO DE SERVIDORES MUNICIPAIS - SVOP  
ATENDIMENTO JURÍDICO P/ PESSOAS CARENTES  
ATENDIMENTO MÉDICO EM CASO DE ACIDENTE DE TRABALHO  
i ATERRAMENTO EM ÁREA PÚBLICA  
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA  
i ATIVIDADES SEM ALVARÁ  
ATUALIZAÇÕES DE ENDEREÇOS PARA IPTU  
AUMENTO DO NÚMERO DE ÔNIBUS  
AUTENTICAÇÃO DE PROJETO  
AUTORIZAÇÃO PARA CARGA E DESCARGA  
AUTORIZAÇÃO PARA CIRCULAÇÃO EM ÁREA DE RESTRIÇÃO  
AUTORIZAÇÃO PARA COMÉRCIO AMBULANTE  
AUTORIZAÇÃO PARA ESTACIONAMENTO  
AUTORIZAÇÃO PARA FEIRA DO AGRICULTOR  
AUTORIZAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE CIRCOS, PARQUES DE  
AUTORIZAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE LUMINOSO E PAINEL  
AUTORIZAÇÃO PARA MUDANÇA EM ÁREA DE RESTRIÇÃO  
AUTORIZAÇÃO PROVISÓRIA PARA CONSTRUÇÃO  
AUXÍLIO A MUDANÇA  
AUXÍLIO DESEMPREGO  
AUXÍLIO PARA COMPRAS DE MEDICAMENTOS  
AUXÍLIO PARA PORTADORES DE HIV  
AVERBAÇÃO DE IMÓVEL  
BAIXA DE ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO E DE EMPRESAS  
BAIXA DE MOTORISTA AUXILIAR DE TÁXI  
BAIXA DE MOTORISTA AUXILIAR DE TÁXI LOTAÇÃO  
BAIXA DE PROJETO  
BAIXA DE SOLICITAÇÃO DE APROVAÇÃO  
BAIXA DE VEÍCULO - TÁXI ESCOLAR E FRETAMENTO  
BANCOS EM PARADAS DE ÔNIBUS  
BOLSA FAMÍLIA - CADASTRO ÚNICO

- CADASTRO DE MOTORISTA AUXILIAR DE TÁXI
- CADASTRO DE MOTORISTA AUXILIAR DE TÁXI LOTACÃO
- CADASTRO DE MOTORISTA SUBSTITUTO DE TÁXI LOTACÃO
- CADASTRO DE TRANSPORTE ESCOLAR
- CADASTRO DE VEÍCULOS
- CADASTRO IMOBILIÁRIO - INFORMAÇÕES DIVERSAS
- CADASTRO TRANSPORTE DE FRETAMENTO
- CADASTRO ÚNICO DA SAÚDE (CARTÃO SUS)
- CALÇAMENTO COMUNITÁRIO
- CANALIZAÇÃO DE ARROIO
- i CANALIZAÇÃO DE ESGOTO PLUVIAL
- CANCELAMENTO DO IMPOSTO IPTU
- i CAPINA E ROÇADA EM ÁREAS PÚBLICAS
- CARTEIRA DE IDENTIDADE
- i CASCALHAMENTO
- CERCAMENTO DE ÁREAS VERDES
- i CERCA MURO INVADINDO PASSEIO PÚBLICO
- CERTIDÃO DE CIRCULAÇÃO DE VEÍCULO
- CERTIDÃO DE CONFRONTAÇÕES
- CERTIDÃO DE DEMOLIÇÃO/INEXISTÊNCIA/REMOÇÃO
- CERTIDÃO DE FUNCIONAMENTO DE SEMÁFORO
- CERTIDÃO DE ISENÇÃO DE IPVA
- CERTIDÃO DE LANÇAMENTO DE IMÓVEL
- CERTIDÃO DE LOTEAMENTOS CONFRONTANTES
- CERTIDÃO DE NÚMERO PREDIAL
- CERTIDÃO DE PROPRIEDADE DE IMÓVEIS - FUNCAP
- CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO DE TAXISTA
- CERTIDÃO DE VALORES PAGOS
- CERTIDÃO DE VELOCIDADE REGULAMENTAR DE VIA
- CERTIDÃO DE VIA PREFERENCIAL
- CERTIDÃO DE ZONEAMENTO -PARA FINS DE FINANCIAMENTO
- CERTIDÃO FEPAM /AEROFOTOGRAFÉTRICA -1964
- CERTIDÃO LOTEAMENTO CONFRONTAÇÕES
- CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS
- CERTIDÃO NEGATIVA DE IMÓVEL
- CERTIDÃO REFERENTE A SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO
- CERTIDÕES DIVERSAS RELATIVAS AO TRÂNSITO
- COLOCAÇÃO DE LUMINÁRIA
- COLOCAÇÃO DE PLACAS COM NOME DO LOGRADOURO
- CONSELHOS MUNICIPAIS
- i CONSERTO DE REDE DE ESGOTO
- CONSTRUÇÃO DE CERCAS E MUROS
- CONSTRUÇÃO DE ESCADARIA
- i CONSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO PLUVIAL
- i CONSTRUÇÕES IRREGULARES
- CONSULTAS MÉDICAS
- CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS
- i CÓPIA DA DECISÃO - JARI
- i CÓPIA DE AIT (AUTO DE INFRAÇÃO DE TRÂNSITO)
- CÓPIA DE PROCESSO DE RECURSO DE INFRAÇÕES DE TRÂNS

- CORTE DE ÁRVORES EM ÁREA PARTICULAR  
CORTE DE ÁRVORES EM ÁREA PÚBLICA  
DADOS DA PREFEITURA  
DÉBITO EM DÍVIDA ATIVA  
DECLARAÇÃO DE ATIVIDADE TAXISTA  
i DENÚNCIA COMÉRCIO AMBULANTE CAMELÔ ARTESÃOS  
i DENÚNCIA CONSTRUÇÃO ABANDONADA  
i DENÚNCIA DE ÁGUA PARADA - DENGUE  
i DENÚNCIA DE CHIQUEIROS E AVIÁRIOS EM ZONA RURAL  
DENÚNCIA DE COLOC. DE FAIXA/PAINEL DE PUBLICIDADE  
i DENÚNCIA DE COMÉRCIO DE ALIMENTOS  
DENÚNCIA DE CRIAÇÃO DE ABELHAS  
i DENÚNCIA DE DANOS AMBIENTAIS  
i DENÚNCIA DE DEPÓSITO DE LIXO DOMÉSTICO/INDUSTRIAL  
DENÚNCIA DE DROGATIZAÇÃO E PROSTITUIÇÃO  
i DENÚNCIA DE ESCOLA MUNICIPAL  
i DENÚNCIA DE ESCOLAS INFANTIS  
DENÚNCIA DE ESGOTO A CÉU ABERTO EM ÁREA PARTICULAR  
i DENÚNCIA DE FUMAÇA EXCESSIVA  
DENÚNCIA DE INDUSTRIAS DE ALIMENTOS/MEDICAMENTOS  
DENÚNCIA DE INTOXICAÇÃO ALIMENTAR  
i DENÚNCIA DE LOTEAMENTOS OU PARCELAMENTOS IRREGULAR  
i DENÚNCIA DE MAU CHEIRO DE ALIMENTOS, ESGOTO, ETC...  
i DENÚNCIA DE MAU CHEIRO DE ANIMAIS  
i DENÚNCIA DE POLUIÇÃO DAS ÁGUAS  
i DENÚNCIA DE POLUIÇÃO DO AR  
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO SONORA  
i DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL  
i DENÚNCIA DE VEÍCULOS MUNICIPAIS  
DENÚNCIA PROPAGANDA ELEITORAL  
DENÚNCIAS CONTRA SERVIDORES  
DENÚNCIAS DE CRIANÇAS VÍTIMAS DE MAUS TRATOS  
DENÚNCIAS DE PESSOAS IDOSAS VÍTIMAS DE MAUS TRATOS  
DESMEMBRAMENTO  
i DESMORONAMENTO DE LOTEAMENTO POPULAR  
i DESMORONAMENTO - URGÊNCIA  
DEVOLUÇÃO DE IPTU  
DEVOLUÇÃO DE ITBI  
DEVOLUÇÃO DE LÂMPADAS FLORESCENTES  
DEVOLUÇÃO DE TAXA DE COLETA DE LIXO  
DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS DE MULTAS DE TRÂNSITO  
DIREITO DE VIZINHANÇA  
DISTRIBUIÇÃO DE PANFLETOS NOS LOGRADOUROS PÚBLICOS  
DOAÇÃO DE ÁREA  
DOAÇÃO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO  
DOAÇÃO DE MATERIAL ESCOLAR PARA CARENTES  
DOAÇÃO DE MUDAS (SOMENTE ENTIDADES)  
i DÚVIDAS  
i DÚVIDAS REFERENTES A SECRETARIA DA FAZENDA  
EMERGÊNCIA OFTAMOLÓGICA HOSPITALAR

EMERGÊNCIAS/ URGÊNCIAS CLÍNICAS

EMIÇÃO DE SEGUNDAS VIAS - IPTU E TAXA DE COLETA D

ENCAMINHAR HABITE-SE

ENTULHOS (RESTOS DE CONSTRUÇÃO, TERRA, PEDRA E MAD

ENVENENAMENTO DE ANIMAIS

ESTABELECIMENTOS QUE NÃO FORNECEM NOTAS FISCAIS

EXAMES MÉDICOS

- i EXECUÇÃO DE BOCA-DE-LOBO EM RUA PAVIMENTADA
- EXECUÇÃO DE BUEIROS EM ESTRADA DE CHÃO
- i EXPOSIÇÃO NO SAGUÃO DA PREFEITURA
- EXTENSÃO DE LINHA DE ÔNIBUS
- i FAISCAMENTO EM DIA DE CHUVA
- FAIXA (DE PANO) DE PUBLICIDADE
- i FAIXA DE SEGURANÇA
- FALTA DE PASSEIO PÚBLICO EM ÁREA PÚBLICA
- i FALTA OU REPARO DE PASSEIO PÚBLICO
- FECHAMENTO DE RUA
- FEIRA DO AGRICULTOR
- FERIADOS MUNICIPAIS
- FEZES DE ANIMAIS EM VIA PÚBLICA
- i FIO CAÍDO
- i FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO
- FORNECIMENTO DE CÓPIAS - FOTOS DO AÉROFOTOGRAFÉTRI
- FORNECIMENTO DE INSULINA
- FUNDOPROCURTURA
- GUAYÍ
- HABITE LEGAL
- HABITE-SE JÁ ENCAMINHADO
- IDENTIFICAÇÃO DE IMÓVEL PARA PAGAMENTO DE IPTU - I
- IDENTIFICAÇÃO DE LAGARTAS
- IDENTIFICAÇÃO DO IMÓVEL PARA FINS DE LIGAÇÃO DE ÁG
- IMPOSTO TERRITORIAL RURAL - ITR
- INFESTAÇÃO DE ABELHAS
- i INFESTAÇÃO DE RATOS
- INFORMAÇÃO URBANÍSTICA - IU (MERAMENTE INFORMATIVA
- INFORMAÇÃO URBANÍSTICA - IU (PARA APROVAÇÃO DE PRO
- INFORMAÇÕES GERAIS
- INFORMAÇÕES SOBRE O PLANO FÍSICO URBANO
- INFORMAÇÕES SOBRE PROJETOS E OBRAS DO MUNICÍPIO
- INSTALAÇÃO DE LIXEIRAS EM ÁREA PÚBLICA
- i INSTALAÇÃO DE LIXEIRAS PARTICULARES NO PASSEIO PÚBLICO
- INTERNAÇÃO DE URGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA
- INTERNAÇÃO DE URGÊNCIA EM CLÍNICA PEDIÁTRICA
- INTERNAÇÃO DE URGÊNCIA PARA CIRURGIA
- i INVASÃO DE ÁREAS VERDES
- ISENÇÃO DE IPTU - APOSENTADOS
- ISENÇÃO DE IPTU - ÁREAS AGRÍCOLAS
- ISENÇÃO DE IPTU PARA ENTIDADES E IGREJAS
- i LÂMPADA ACESA DURANTE O DIA
- i LÂMPADA PENDENTE OU CAÍDA

- LANÇAMENTO DE CASAS OU DEMOLIÇÕES
- LEI DA HIGIENE E DA LIMPEZA
- LEI DE INCENTIVO À CULTURA
- LIBERAÇÃO DE EVENTOS EM PRAÇAS
- LIBERAÇÃO DE EVENTOS NO PARQUE DOS MACAQUINHOS
- LIBERAÇÃO DE HIPOTECA
- LICENÇA PARA CONSTRUÇÃO DE AÇUDE
- LICENÇA PARA CONSTRUIR
- LICENÇA PARA DETONAÇÃO E PERFURAÇÃO
- LICENÇA PARA PEDÁGIO
- LICENÇA PARA PESCA
- LICENÇA PARA REBAIXAMENTO DE MEIO FIO
- LICENÇA PARA REFORMAS
- LICENÇA PARA TRANSPORTE DE ANIMAIS
- LICENCIAMENTO PARA INSTALAÇÃO DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS
- i LIMPEZA DE BOCA-DE-LOBO
- LIMPEZA DE BUEIROS
- LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA EM CONDOMÍNIOS
- i LIMPEZA DE REDE DE ESGOTO
- i LIXO ORGÂNICO (COZINHA E BANHEIRO)
- i LIXO SELETIVO (PAPEL, METAL, VIDRO E PLÁSTICO)
- LOMBADA (QUEBRA-MOLAS)
- i LOTEAMENTO FUNCAP
- i LUMINÁRIA VIRADA
- MANUTENÇÃO DA RS 122 E BR 116
- i MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS(ESPORTE-LAZER)
- i MANUTENÇÃO DE ESCOLA INFANTIL
- i MANUTENÇÃO DE PRAÇAS E ÁREAS PÚBLICAS
- i MANUTENÇÃO DE SEMÁFOROS
- i MANUTENÇÃO EM ESCOLA MUNICIPAL
- i MATERIAL DE CONSTRUÇÃO DEPOSITADO NO PASSEIO PÚBLICO
- i MATO ALTO/CAPOEIRA EM TERRENO BALDIO
- MAUS TRATOS DE ANIMAIS
- MEDICAÇÃO BÁSICA
- MEDICAÇÃO ESPECIAL
- i MELHORIA DE ESTRADA (TIRAR CURVA, REBAIXAR)
- MELHORIA DE VEÍCULO (TÁXI)
- MINISTÉRIO PÚBLICO
- MOVIMENTAÇÃO DE TERRA - LICENCIAMENTO AMBIENTAL
- NOME DE PROPRIETÁRIO DE TERRENOS
- NOMES E ENDEREÇOS DE PROPRIETÁRIOS
- NUMERAÇÃO PREDIAL NOVA
- i OBRAS DA PERIMETRAL
- i OBRA SEM TAPUME, BANDEJA OU PROTEÇÃO
- i OBRA SENDO CONSTRUÍDA SEM PROJETO
- i OBRAS REFERENTES AO ORÇAMENTO COMUNITÁRIO
- i OBRAS RELATIVAS À SEPLAM
- OBTENÇÃO DE CÓPIAS DE MAPAS OU OUTROS DADOS DE IMÓVEL
- OXIGENIOTERAPIA DOMICILIAR
- PAGAMENTO DE TRIBUTOS EM DUPLICIDADE

- i PARADA DE ÔNIBUS
- PARCELAMENTO DE DÍVIDA
- i PARCERIAS SOCIAIS/AMBIENTAIS
- i PASSEIO PÚBLICO OBSTRUÍDO, COM PLACAS, CONES, CAVA
- PASSE LIVRE APOSENTADOS E PENSIONISTAS -INTERMUNICIPAL
- PASSE LIVRE PARA DEFICIENTE VISUAL - URBANO
- i PATROLAMENTO
- i PATROLAMENTO E CASCALHAMENTO
- PEQUENAS CIRURGIAS - SAÚDE
- i PLACA PARA TÁXI
- i PLACA PONTO DE FRETE
- i PLACAS DE TRÂNSITO
- PLACAS (PROIBIDO COLOCAR LIXO)
- PLANTIO DE MUDAS EM ÁREA PÚBLICA
- PODA DE ÁRVORES (ÁREA PARTICULAR)
- PODA DE ÁRVORES (ÁREA PÚBLICA)
- PODA DE ÁRVORE SOB FIAÇÃO
- PONTO DE ÔNIBUS
- PROCON
- PROJETO MORE LEGAL
- i QUANTIDADE DE ATIVIDADES POR EMPRESA
- i QUEIMADAS
- QUESTÕES TRABALHISTAS
- REAVALIAÇÃO DO VALOR VENAL ITBI
- REAVALIAÇÃO OU REVISÃO DO VALOR VENAL IPTU
- i REBAIXAMENTO DE RUA
- i RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS - SUS
- i RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA DE VEÍCULOS MUNICIPAIS
- i RECLAMAÇÕES
- i RECLAMAÇÕES REFERENTE A TÁXIS, TRANSPORTE, ÔNIBUS
- i RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS EM VIA PÚBLICA
- RECOLHIMENTO DE GALHOS DE ÁRVORES EM VIA PÚBLICA
- i RECOLOCAÇÃO DE PLACAS DE TRÂNSITO
- i RECUPERAÇÃO DE PONTE
- RECURSO DE MULTAS DE TRÂNSITO
- RECURSOS AO CONSELHO MUNICIPAL DE CONTRIBUINTES
- REDES DE INFRA-ESTRUTURA
- REDUÇÃO DE PAGAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
- REFORMA E CONSTRUÇÃO DE TÚMULO
- REGISTRO DE CERTIFICADO PROFISSIONAL
- REGISTRO DE VEÍCULOS DE EMPRESAS - SAÚDE
- REGULARIZAÇÃO DE LOTEAMENTO IRREGULAR
- REGULARIZAÇÃO DE OBRAS
- i REMOÇÃO DE TERRA EM ÁREA PARTICULAR
- i REMOÇÃO DE TERRA EM VIA PÚBLICA
- RENOVAÇÃO DA ISENÇÃO DO IPTU
- RENOVAÇÃO DE ALVARÁ (ESCOLAS MATENASIS/CRECHES)
- RENOVAÇÃO DE ALVARÁ (FARMÁCIAS E DROGARIAS)
- RENOVAÇÃO DE ALVARÁ - SAÚDE
- RENOVAÇÃO DE CARNEIRA

- RENOVAÇÃO DO ALVARÁ DE LICENÇA PARA CONSTRUIR
- i REPAROS EM ASFALTO
- i REPAROS EM CALÇADA (ODO EXECUTADO ALGUM SERVIÇO)
- i REPAROS EM CALÇAMENTO (PARALELEPÍPEDO)
- i REPINTURA DE FAIXA DE SEGURANÇA
- RESERVA DE VAGA PARA ESTACIONAMENTO
- RETIRADA DA GUIA DE ITBI
- REVISÃO OU CANCELAMENTO DA TAXA DE COLETA DE LIXO
- i RUÍDO NA LUMINÁRIA (RELÉ)
- i SEGURANÇA DE ÁREAS PÚBLICAS
- SINALEIRA
- i SINALIZAÇÃO DE RUAS
- SOAMA - SOCIEDADE DOS AMIGOS DOS ANIMAIS
- i SOLICITAÇÃO DE TRANSPORTE ESCOLAR - REDE MUNICIPAL
- i SOLICITAÇÃO REFERENTES A FAS
- i SOLICITAÇÃO REFERENTE SECRETARIA MUNICIPAL DA CULTURA
- i SOLICITAÇÃO REFERENTE SECRETARIA MUNICIPAL DO TURISMO
- i SOLICITAÇÕES À SECRETARIA DA AGRICULTURA
- i SOLICITAÇÕES DIVERSAS - SMED
- i SOLICITAÇÕES REFERENTES A FESTA DA UVA
- i SOLICITAÇÕES RELATIVAS AO SAMAE
- i SOLICITAÇÕES RELATIVAS À SDE
- i SUBSTITUIÇÃO DAS PLACAS DE SINALIZAÇÃO
- SUBSTITUIÇÃO DE PRANCHAS
- SUBSTITUIÇÃO DE PROJETO
- i SUBSTITUIÇÃO DOS ABRIGOS DE ÔNIBUS
- i SUGESTÕES
- i SUSPEITA DA POTABILIDADE DA ÁGUA
- TAXA PARA APARELHO DE TRANSPORTE / ELEVADOR
- i TERRENO BALDIO SEM CERCA/MURO
- TOMBAMENTO DE BENS
- TRANSFERÊNCIA DE CONCESSÃO DE TÁXI
- TRANSFERÊNCIA DE PONTO DE TÁXI
- TRANSLADO DE RESTOS MORTAIS
- TRANSPORTE DE CASA
- i TROCA DE LÂMPADAS
- TROCA DE NOME DO PROPRIETÁRIO
- TROCA DE NOME DO PROPRIETÁRIO IPTU - AVERBAÇÃO
- i TROCA DE PLACAS DE TRÂNSITO
- TROCA DE RESPONSÁVEL TÉCNICO
- URGÊNCIA OFTAMOLÓGICA AMBULATORIAL
- URGÊNCIAS TRAUMATOLÓGICAS AMBULATORIAIS
- URGÊNCIAS TRAUMATOLÓGICAS HOSPITALARES
- VACINAÇÃO DE ANIMAIS
- VAGAS EM CRECHES
- i VARRIÇÃO EM ÁREA PÚBLICA
- VERIFICAÇÃO DE DIFERENÇAS DE VALORES COMPARADOS CO
- VIABILIDADE DE LOTEAMENTO
- VIABILIDADE LIBERAÇÃO DE ALVARÁ (ZONA DE ÁGUAS)
- VIABILIDADE PARA LIBERAÇÃO DE ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO

VISTORIA DE INSTALAÇÕES SANITÁRIAS - FOSSA

VISTORIAS EM GERAL

\* Esta lista refere-se aos serviços oferecidos pelo Município de Caxias do Sul. Os nomes precedidos da letra " i " indicam serviços que podem ser solicitados via Internet ou pelo telefone da central do Alô Caxias - 54 218 6001. Os demais, devem ser solicitados na Prefeitura Municipal ou órgão competente.

**Cadastro de Solicitações**

• Campos obrigatórios

Selecione o Serviço

Nome

Telefones para Contato (54)  (54)

E-mail

Rua

Número

Bairro  CEP

Complemento

Figura A1. Cadastro de solicitação e dados pessoais

Verifique o andamento de sua solicitação pelos campos abaixo:

Nº da Solicitação

E-mail

Nome do Requerente

Figura A2. Tela de consulta de status da solicitação

Requerente	Nº Solicitação	Solicitado	Concluída	Situação	Informações
CLEUCIL INOCÊNCIO	<u>142974</u>	10-03-2005	--	EM ANDAMENTO	<a href="#">Receber por email</a>

Figura A3. Resultado da consulta de status da solicitação

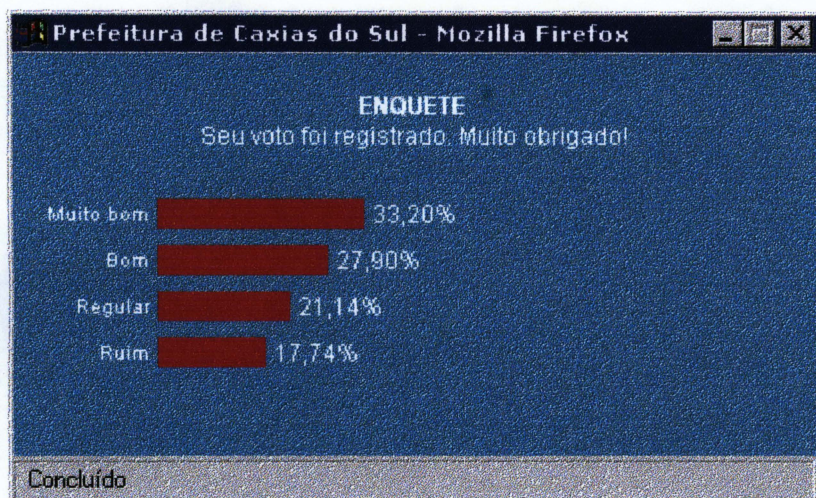


Figura A4. Resultado à pergunta interativa “O que você achou do novo site da Prefeitura de Caxias do Sul”