

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DEISE RODRIGUES LIMA

O USO DA TECNOLOGIA AUXILIANDO NO RELACIONAMENTO
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS / MUNICÍPIES E FACILITANDO
ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

CURITIBA

2019

DEISE RODRIGUES LIMA

O USO DA TECNOLOGIA AUXILIANDO NO RELACIONAMENTO
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS / MUNICÍPIES E FACILITANDO
ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão Pública, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a Andréa Torres Barros Batinga de Mendonça

CURITIBA

2019

AGRADECIMENTOS

Agradeço ajuda e apoio da minha família, especialmente ao meu filho Heitor que nasceu durante essa etapa e me deu força para correr atrás deste objetivo.

RESUMO

O presente trabalho refere-se à análise da atual situação da disponibilização de informações e uso de ferramentas tecnológicas na Prefeitura de São José dos Pinhais/PR. A metodologia de pesquisa caracteriza-se como os tipos descritivo que evidencia a situação atual e exploratório que permite maior familiaridade com o problema, utilizando-se também a observação principalmente na Secretaria de Comunicação Social do órgão. Foi realizado levantamento bibliográfico sobre os temas relacionados para melhor contextualização. Após compreensão e análise verificou-se que há ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação que podem ser utilizadas e como proposta final sugeriu-se a criação de aplicativo para aparelhos móveis que facilitaria o acesso à informações, solicitações e acompanhamento de demandas com foco na aproximação com o cidadão e transparência.

Palavras-chave: Acesso à informação, Tecnologia de Informação e Comunicação, Prefeitura São José dos Pinhais.

ABSTRACT

This article refers to the analysis of the current situation of the availability of information and the use of technological tools in the City Hall of São José dos Pinhais, State of Paraná, Brazil. The methodology utilized in this research is characterized as descriptive, which evidences the current situation; and exploratory, that allows a better familiarity with the problem. It was also employed an observation in the Social Communication Department. For a better contextualization, a bibliographic survey was implemented to the topics related to the object of this study. After interpreting and analyzing all the data, it was verified that there are tools of Information and Communication Technology that could be implemented to improve the current service offered. As a solution, it was suggested the development of an app for mobile devices, which would facilitate the access to information, requests and, follow-up of demands, with a focus on the approximation with citizens and transparency.

Key words: Access to information, Information and Communication Technology, São José dos Pinhais City Hall.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – CRONOGRAMA CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO APLICATIVO..... 17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
1.1	APRESENTAÇÃO.....	7
1.2	OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	8
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO	8
1.4	JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	8
2	REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	10
2.1	ACESSO À INFORMAÇÃO.....	10
2.2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	11
2.3	TECNOLOGIA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA ..	12
3	DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	14
3.1	DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO	14
3.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	14
4	PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	16
4.1	PROPOSTA TÉCNICA.....	16
4.1.1	Plano de implantação.....	16
4.1.2	Recursos	17
4.1.3	Resultados esperados.....	17
4.1.4	Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas	18
5	CONCLUSÃO.....	19
	<u>REFERÊNCIAS</u>	20

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

Atualmente o tema transparência está estritamente ligado aos atos das organizações públicas. Promover fácil acesso às informações está definido na lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011 e permite fiscalização e cobrança por parte da população.

O uso da tecnologia auxilia e facilita o acesso a diferentes dados e não poderia ser diferente na gestão pública. Balbe (2010, p.1) já citava esta tendência:

As inovações tecnológicas estão alterando os padrões de relacionamento dos governos com os cidadãos. A administração pública contemporânea, de modo voluntário ou reagindo a estímulos, vem se tornando mais sensível a essas mudanças.

Por sua vez a internet é o canal no qual essa disponibilização pode ser mais democrática, pois segundo IBGE no ano de 2017, 70,5% dos lares brasileiros possuíam acesso à rede. Sendo que conforme pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil divulgada em 24 de Julho de 2018: “hoje, 49% dos brasileiros que estão online acessam a internet exclusivamente pelo celular”.

Assim sendo, é fundamental que as organizações se adequem a essa realidade e disponibilizem informações e serviços da maneira mais fácil possível e nos moldes consumidos pela sociedade.

As atenções para a Internet não estão somente concentradas na iniciativa privada já que muitos governos estão percebendo que ela pode ser um grande instrumento para a prestação dos serviços públicos. Segundo Venetis (1999), o governo de Ontário no Canadá, busca a idéia de fazer o Estado menor possível, o mais flexível e integrado possível através da internet, oferecendo serviços cujo foco é o cidadão. (ENDER, 2011, p.2)

Focar no cidadão é prestar serviços com mais qualidade e agilidade. Na busca dessa qualidade é importante prestar atenção nos princípios da Constituição Federal que regem a Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No caso da disponibilização de informações através da internet atende-se principalmente a questão da publicidade, visto que o cidadão que tiver interesse pode consultar os atos da gestão pública na hora que desejar.

Desta forma este trabalho busca demonstrar como o uso da tecnologia pode beneficiar a interação entre Prefeitura de São José dos Pinhais e seus munícipes. Este município foi escolhido após a verificação de que o mesmo utiliza-se pouco de ferramentas que contribuem e facilitam o acesso à informação.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Propor ação para facilitação de acesso às informações da Prefeitura de São José dos Pinhais.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

- Identificar a atual situação da Prefeitura de São José dos Pinhais em relação a disponibilização de informações;
- Identificar a atual situação quanto ao uso de tecnologias de informação;
- Propor novas maneiras de utilização de ferramentas tecnológicas no serviço público do município.

1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

São José dos Pinhais por ter uma grande extensão territorial – possui segundo IBGE área territorial de 946,435 km², sendo que o tamanho de Curitiba é de 435,036 km² - faz com que em alguns casos seus munícipes tenham que se deslocar por longas distâncias para requerer uma informação ou serviço ou retirar um documento relacionado à prefeitura. Esta distância poderia ser encurtada caso fossem disponibilizadas mais opções para interação, solicitações, reclamações e elogios.

Com o uso de tecnologias aumenta-se o alcance das ações e permite que haja maior democratização. Espíndola, Oliveira e Formiga (2011, p.3) afirmam que:

A democratização e universalização do acesso aos serviços públicos desempenha papel fundamental. É neste contexto que as distâncias físicas são superadas e a tecnologia da informação torna-se uma ferramenta para viabilizar a prestação de serviços públicos de forma ágil e eficiente à milhões de brasileiros. A prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, especialmente a Internet, tem como um de seus principais

objetivos disponibilizar todos ou a maior parte dos serviços a partir de um único ponto de entrada, a qualquer hora.

Assim sendo, esse trabalho tem como propósito demonstrar a importância da disponibilização de informações para a população tanto para atender a Lei citada anteriormente quanto para promover transparência.

Além de que permitirá maior interação entre população e esta organização em específico e desta forma atender mais ativamente as solicitações dos munícipes.

2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

Para conceituar os temas abordados e compreender como os assuntos se correlacionam necessita-se definir Acesso à informação, Tecnologia da Informação e Comunicação, Tecnologia da Informação e Comunicação na Gestão Pública.

2.1 ACESSO À INFORMAÇÃO

Primeiramente precisamos compreender o significado de Informação que segundo o Dicionário Michaelis pode ser definido como “Conhecimentos acumulados sobre certo tema por meio de pesquisa ou instrução” e também “Explicação sobre um processo dado por funcionário de repartição após este ser despachado ou solucionado por autoridade competente”.

Para complementar Lively (2002, p. 5) considera “as informações como força motriz de todas as decisões”, assim como, Oliveira (2003, p. 149) “acredita que é o centro de tudo e que saber usá-la representa a sobrevivência de qualquer empresa ou órgão”. Estas definições evidenciam sua importância na busca por respostas e para tomada de decisões.

Atualmente a troca de informações é muito rápida devido a internet e demais tecnologias e é preciso que estas sejam trabalhadas para alcançar o público alvo da melhor maneira possível. Empresas precisam divulgar novos produtos, organizações aproximarem suas ações do público alvo e órgãos públicos disponibilizarem aos seus usuários informações a que esses têm interesse.

Tanto é que se considera que estamos vivendo na Sociedade da Informação. Esta sociedade também conhecida como pós-industrial ou informacional é descrita como “integração do uso de TICs para a cooperação e compartilhamento de conhecimento entre os atores, dentre eles, governos, universidades e as empresas” (POLIZELLI; OZAKI, 2008, p. 2).

Podemos destacar como marco nesta evolução:

Após a década de 60, durante a revolução tecnológica que se inicia no fim da Segunda Guerra Mundial, configura-se a Sociedade da Informação, que modifica, em um curto período, diversos aspectos da vida cotidiana (PEREIRA; SILVA, 2012, p.154).

Werthein (2018, p.71) reforça que:

As transformações em direção à sociedade da informação, em estágio avançado nos países industrializados, constituem uma tendência dominante mesmo para economias menos industrializadas e definem um novo paradigma, o da tecnologia da informação, que expressa a essência da presente transformação tecnológica em suas relações com a economia e a sociedade.

Pode-se verificar como informação é fundamental nos dias atuais, além de notar como o uso de tecnologias contribui para o desenvolvimento de diferentes tarefas.

Não poderia ser diferente na área pública, pois gestão pública é para o povo e este deve ter acesso a todas informações, para tanto, em 2011 foi publicada a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011 que determina:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Conforme citado na lei é imprescindível que os órgãos disponibilizem informações de fácil acesso a população beneficiando a transparência e colocando em prática um dos princípios da Administração Pública: a publicidade dos seus atos.

2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Não há como falar de uso de ferramentas tecnológicas e acesso às informações sem falar sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação.

Estas tecnologias estão presentes em nossas vidas de maneiras inimagináveis e foram evoluindo com o passar do tempo. Desde a “eletricidade que permitiu a invenção de tantas máquinas e equipamentos até atualmente a internet e seus aplicativos que permitem pesquisas, consultas e interação entre diferentes pessoas e atores” (CURY; CAPOBIANCO, 2011).

Oliveira e Moura (2015, p.78) complementam que as possibilidades tecnológicas “apareceram como uma alternativa da era moderna, facilitando a educação com a inserção de computadores nas escolas, o acesso a informações e a realização de múltiplas tarefas em todas as dimensões da vida humana”.

Oliveira (2003, p. 113) enfatiza que as TICs “manipulam informação, agregando valor (produtos e serviços), seja por meio da sua estocagem ou, principalmente, pela sua difusão”.

Portanto verifica-se que as TICs beneficiam nossas vidas desde ações cotidianas até auxílio na educação, acesso à informação e diferentes formas de comunicação.

Assim sendo, é difícil imaginar o mundo sem eletricidade ou internet, além de que incorporamos novas opções muito facilmente em nossas rotinas. Kubota (2012, p. 64) corrobora dizendo que:

a internet é a maior transformação pela qual o mundo inteiro passa. As tendências caminham todas nesta direção, seja em termos de infraestrutura, seja quanto aos mais diversos dispositivos que facilitam a utilização da internet ou de novos serviços.

Assim sendo, a sociedade mudou com esses avanços tecnológicos e sua utilização é necessária para facilitar o cotidiano, promover desenvolvimento e disseminar informações.

2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

Conforme descrito acima vivemos atualmente na Sociedade da Informação, portanto as organizações públicas necessitam se adaptar e se beneficiar da tecnologia a fim de ter mais transparência em seus processos e ações, melhorar eficácia e eficiência, além de combater a morosidade tão falada no meio público.

Desta forma, “ferramentas auxiliam na aquisição, organização, controle, disponibilização e uso da informação de maneira mais assertiva” (TARAPANOFF, 2006).

“A partir das TICs há início do que se conhece por Governo Eletrônico (e-gov), ou seja, a informatização das atividades governamentais e a comunicação entre governo e público externo: cidadãos, empresas, fornecedores, outros setores governamentais ou da sociedade” (GELATTI; SOUZA; SILVA, 2015, p.7).

A implementação do e-gov em âmbito Federal iniciou-se a partir do início da década de 2000 buscando além dos benefícios citados anteriormente a ampliação

do debate e participação popular nas políticas públicas (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, 2016, p.8)

Ruediger (2011, p.1) reforça que:

uso das novas tecnologias de informação e comunicação [TIC] aplicadas a um amplo arco das funções de governo e, em especial, deste para com a sociedade. Em conjunto, tecnicamente, o governo eletrônico, além de promover essas relações em tempo real e de forma eficiente, seria ainda promotor de boas práticas de governança e, potencialmente, catalisador de uma mudança profunda nas estruturas de governo, proporcionando mais eficiência, transparência e desenvolvimento, além do provimento democrático de informações para decisão.

Vê-se uma nova forma de relação entre governo, cidadãos e prestação de serviços. Pimenta e Canabarro (2014, p. 10) enfatizam que o e-gov possibilita “oferta e entrega de serviços públicos através de portais web, e-mails, redes sociais, SMS etc, além dessa interação ser em duas vias”, ou seja, partindo do órgão para atingir a sociedade e vice-versa”.

Dessa forma, demonstra-se benefícios que a junção tecnologia a prestação dos serviços públicos pode trazer e como é indispensável sua utilização nos dias atuais promovendo eficiência, transparência, participação popular e auxiliando o gestor na tomada de decisões.

3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

Tal trabalho baseia-se na experiência da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais que consiste em um município da Região Metropolitana de Curitiba elevado a cidade devido a Lei Estadual nº 259, de 27 de dezembro de 1.897. Referente sua localização:

Situada ao Leste do Estado do Paraná, São José dos Pinhais é a 5ª maior e uma das mais antigas cidades da Região Metropolitana de Curitiba. Localizada a 15 quilômetros ao Sudeste da Capital, tem como limites os municípios de: Pinhais e Piraquara ao Norte; Tijucas do Sul ao Sul; Morretes e Guaratuba a Leste; Curitiba, Fazenda Rio Grande e Mandrituba a Oeste.

Com aproximadamente 317.476 habitantes segundo IBGE, sendo que muitos destes vieram nos últimos anos com intuito de trabalhar nas montadoras de veículos e empresas do setor instaladas em sua extensão, além de outras empresas nacionalmente conhecidas.

O município conta também com a presença do Aeroporto Internacional Afonso Pena, além de ser cortado por importantes rodovias que levam a diferentes regiões do país.

Em decorrência destes fatos o município já foi o terceiro em arrecadação do Estado, sendo que nos últimos anos houve queda na arrecadação. Para 2019 a previsão da receita é de R\$ 942.586.770,00.

Contando com 6.500 servidores efetivos e 336 comissionados atende os munícipes em diversas Secretarias espalhadas pelo Paço Municipal e em outros prédios descentralizados. Há também atendimento em 3 subprefeituras.

Apesar de haver essa tentativa de descentralização, a maior parte dos serviços necessitam de deslocamento do usuário a diferentes prédios, sendo que estes nem sempre são próximos o que dificulta para os munícipes.

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Essa pesquisa por se tratar de observação através da vivência do dia a dia da atual situação da Prefeitura de São José dos Pinhais mais especificamente o que

passa pela Secretaria de Comunicação Social quanto ao uso de tecnologias de informação e comunicação para interação com seus usuários pode ser definida como exploratória, pois permite maior familiaridade com o problema encontrado. Além de também ser descritiva, pois evidencia a situação atual.

Buscou-se observar qual a atual relação Prefeitura e municípios em relação ao uso de TICs para interação e acesso às informações.

Referente disponibilização de informações atualmente o órgão conta com o Portal Oficial (www.sjp.pr.gov.br), página de Facebook e perfil no Instagram para divulgação de ações, disponibilização de agenda de eventos, entre outros. Sendo que o portal é o principal canal sendo replicadas as informações para os demais.

No portal é possível consultar o Diário Oficial que passou a ser somente eletrônico com foco na economia; o Portal da Transparência que disponibiliza informações sobre servidores, contratos, licitações, orçamentos e finanças etc, além do e-SIC.

O e-SIC atende a Lei de Acesso à Informação e possibilita que interessados façam solicitações, elogios e reclamações, sendo que o órgão tem até 20 dias para retorno. O sistema entrou em vigor em 19 de Março de 2018 e desde então tiveram 3.041 protocolos, ou seja, menos de 277 solicitações/mês para uma população de mais de 300.000 pessoas.

O site no momento não é responsivo, ou seja, não se molda a aparelhos móveis como celulares e *tablets*. Sendo que facilitar o acesso através de ferramentas que os usuários já utilizam aproxima o órgão da população, além de atualizar a instituição para a nova realidade que estamos vivendo.

Outro ponto a ser destacado é que algumas informações encontram-se desatualizadas, como exemplo, dados sobre o município com mais de 10 anos que não foram mais atualizados.

Quanto ao uso de ferramentas tecnológicas foi lançado no município em agosto de 2018 o Aplicativo e Portal Mais Saúde Cidadão que “o usuário do SUS vai poder verificar o resultado de exames, acompanhar a carteirinha de vacinação e a prescrição de medicamentos com a orientação do médico”.

Há também em fase de finalização um Aplicativo da Guarda Municipal no qual o munícipe poderá relatar ocorrências e entrar em contato.

Pode-se verificar que a Prefeitura está evoluindo em relação à utilização de TICs no relacionamento com os cidadãos, mas há o que melhorar.

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO SITUAÇÃO-PROBLEMA

4.1 PROPOSTA TÉCNICA

No decorrer da elaboração desse trabalho verificou-se que há como melhorar a interação da Prefeitura de São José dos Pinhais com seus moradores através da utilização das TICs.

Desta maneira se sugere como opção a implantação do e-gov através da criação de um aplicativo informativo para aparelhos móveis com informações gerais, acesso a solicitações e consultas aos principais serviços prestados pela instituição. Essa ação promoveria maior eficiência, pois auxiliaria o gestor a visualizar as demandas e atendê-las mais brevemente, além de ter fácil implementação.

Nesta ferramenta seria possível divulgar agenda de eventos, consulta a IPTU, acesso ao e-SIC, verificar tempo de espera na Unidade de Pronto Atendimento, acesso ao Diário Oficial como sugestão, mas para ter maior efetividade o interessante seria enumerar as demandas mais requeridas e assim disponibilizá-las.

Sem falar que outras funções poderiam ser incluídas como, por exemplo, uma pessoa inserir uma foto e indicar localização de um buraco em uma via, informar sobre poste com lâmpada queimada ou animal precisando de ajuda para que os órgãos responsáveis fossem mais facilmente informados.

Como proposta para essa mudança seria necessário o auxílio do setor de tecnologia da instituição para que criassem o aplicativo que atendesse as necessidades, além de necessitar do auxílio de todas as Secretarias, mas principalmente da Secretaria de Comunicação para divulgação massiva desta nova opção para que os interessados efetivamente começassem a usá-la. Dessa maneira utilizando-se da estrutura já existente não sendo necessários grandes investimentos.

4.1.1 Plano de implantação

Para colocar em prática essa proposta vê se necessário primeiramente a reunião das secretarias envolvidas para que todos entendam a importância e se comprometam.

Após pode-se seguir a Ilustração 1:

QUADRO 1 – CRONOGRAMA CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO APLICATIVO

Ação	Responsável	Prazo	Monitoramento
Reunião Secretarias envolvidas e divisão de tarefas	Secretaria de Comunicação	Semana 1	Feedback da reunião
Criação aplicativo	Secretaria de Planejamento	Semanas 2, 3 e 4	Relatório de acompanhamento ações realizadas
Testes de funcionamento	Secretaria de Planejamento	Semana 5 e 6	Feedback alguns servidores
Treinamento de servidores	Secretaria de Planejamento	Semana 7	Feedback servidores
Disponibilização à comunidade	Secretaria de Comunicação com auxílio das demais Secretarias	Semana 8	Acompanhamento downloads e comentários usuários

FONTE: A autora (2019).

4.1.2 Recursos

Para esta proposta necessita-se da participação de servidores do município, cerca de 2 desenvolvedores de aplicativo, 1 designer para criação da arte de divulgação e os superiores das áreas envolvidas para acompanhamento e readequações.

Quanto aos demais recursos seria necessário o uso de itens da própria Prefeitura, sejam eles, computadores, salas de reuniões, energia elétrica etc. Recursos utilizados diariamente no desenvolvimento dos trabalhos.

4.1.3 Resultados esperados

Espera-se que através da utilização do aplicativo que os munícipes acessem informações gerais para se atualizarem das ações e serviços disponíveis. Além de possibilitar fácil acesso ao e-sic permitindo que os cidadãos façam solicitações e acompanhem o andamento das demandas ao alcance das mãos e a qualquer momento.

Sua utilização promoverá maior participação popular e reconhecimento por parte dos munícipes de que podem fazer a diferença na gestão.

4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Como problema pode-se encontrar o desinteresse por parte dos usuários e neste caso necessita-se intensificar estratégias de divulgação para demonstrar como pode ser útil e facilitar a interação com a prefeitura.

5 CONCLUSÃO

Por fim podemos verificar como é a atual situação referente disponibilização de informações e uso de TICs na Prefeitura de São José dos Pinhais. Foi constatado que há o que melhorar e que alternativas tecnológicas podem auxiliar, pois nos dias atuais o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação está cada vez mais presente em nossas vidas.

Neste caso específico foi proposta a adoção de um aplicativo para dispositivos móveis no qual facilite acesso às informações e também solicitações diversas.

Assim sendo, este trabalho pretende chamar atenção para o assunto e motivar discussão para melhorar essa proposta ou encontro de outras possibilidades.

REFERÊNCIAS

BALBE, Ronald da Silva. **Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública**: exemplos no governo federal. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45/43> Acesso em 23 Outubro 2018.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm Acesso em 08 Fevereiro 2019.

BRASIL. **Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm Acesso em 10 Janeiro 2019.

BRASIL. **Portaria nº 376 de 19 de Agosto de 2011**. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=76&data=22/08/2011> Acesso em 28 Janeiro 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016- 19** / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação. -- Brasília: MP, 2016.

CURY, Lucilene; CAPOBIANCO, Ligia. **Princípios da História das Tecnologias da Informação e Comunicação**. Disponível em: http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/cpedagogica/Capobianco-Principios_da_Histria_das_Tecnologias_da_Informao_e_Comunicao__Grandes_Histrias_Principles_of_ICT_History.pdf Acesso em 09 Janeiro 2019.

DICIONÁRIO MICHAELIS. **Definição palavra informação**. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br> Acesso em 29 Janeiro 2019.

ENDER, Antônio Marcos. **Governo Eletrônico**: a Internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29571-29587-1-PB.pdf> Acesso em 25 Janeiro 2019.

ESPINDOLA, Carlos Eduardo; OLIVEIRA, João Batista Ferri de; FORMIGA Mauricio Marinho. **A tecnologia da informação como meio para facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos**. Disponível em: http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-06/painel_42-148_149_150.pdf Acesso em 15 Janeiro 2019.

ESTADÃO. **Celular é meio de acesso exclusivo à internet para 49% dos brasileiros online**. Disponível em: <https://link.estadao.com.br/noticias/cultura->

digital,celular-e-meio-de-acesso-exclusivo-a-internet-para-49-dos-brasileiros-online,70002413254 Acesso em 05 Janeiro 2019

GAZETA DO POVO. **Cidade tem a terceira maior arrecadação do Paraná.** Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/cidade-tem-a-terceira-maior-arrecadacao-do-parana-a0qaamr7f95ors61ucgbfu5ou/> Acesso 04 Janeiro 2019.

GELATTI, Alice Reichembach; SOUZA, Rebeca Lírio de; SILVA, Rosane Leal da. **Poder público, TIC e e-gov: Uma análise acerca do uso das novas tecnologias na Administração Pública.** Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/8-1.pdf> Acesso em: 25 Fevereiro 2019.

IBGE. **Brasil em síntese.** IBGE. Disponíveis em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/curitiba/panorama> e <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/sao-jose-dos-pinhais/panorama> Acesso em 26 de Janeiro de 2019.

IBGE. **Características gerais dos domicílios e dos moradores 2017.** Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/983c56b6748df13690bcab63b5f631c1.pdf Acesso em 04 Janeiro 2019.

IBGE. **Censo 2010.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/sao-jose-dospinhais/panorama>. Acesso em 25 Outubro 2018.

KUBOTA, Luiz C. **Tecnologias da Informação e comunicação.** Brasília: Ipea, 2012.

LIVELY, Lynn. **Como gerenciar informações.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

OLIVEIRA, Cláudio de; MOURA Samuel Pedrosa. **Tic's na educação: A utilização das tecnologias da Informação e Comunicação na aprendizagem do aluno.** Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/viewFile/11019/8864> Acesso em: 22 Fevereiro 2019.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **T.I.C. – Tecnologias de Informação e da Comunicação.** São Paulo: Érica, 2003.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento.** Disponível em: <http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891> Acesso em 16 Janeiro 2019.

PIMENTA, Marcelo Soares; CANABARRO, Diego Rafael. **Governança Digital. Porto Alegre : UFRGS/CEGOV, 2014.** Disponível em: <https://www.ufrgs.br/cegov/files/livros/gtdigital.pdf> Acesso em 04 Fevereiro 2019.

POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. **Sociedade da informação**: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

PREFEITURA SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. **E-SIC**. Disponível em: <http://www.sjp.pr.gov.br/sic/estatisticas/> Acesso 09 Fevereiro 2019.

PREFEITURA SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. Investimentos na Cidade. Disponível em: <http://www.sjp.pr.gov.br/secretarias/secretaria-industria-comercio-e-turismo/investimentos-na-cidade/> Acesso 22 Fevereiro 2019

PREFEITURA SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. **LOA 2019**. Disponível em: <http://www.sjp.pr.gov.br/secretarias/secretaria-planejamento-e-des-economico/loa-2019/> Acesso em 04 Janeiro 2019.

PREFEITURA SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. **Localização**. Disponível em: <http://www.sjp.pr.gov.br/localizacao/> Acesso 03 Janeiro 2019

PREFEITURA SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. **Prefeitura lança Aplicativo e Portal da Saúde na quarta-feira (8)**. Disponível em: <http://www.sjp.pr.gov.br/prefeitura-lanca-aplicativo-e-portal-da-saude-na-quarta-feira-8/> Acesso em: 26 Fevereiro 2019

PREFEITURA SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. **Transparência Servidores**. Disponível em: http://servicos.sjp.pr.gov.br/servicos/transparencia_rh/controller/quadroAction.php Acesso em 04 Janeiro 2019.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica – Conceitos Alternativos no Uso das Tecnologias de Informação para o Provimento de Acesso Cívico aos Mecanismos de Governo e da Reforma do Estado**. Disponível em: <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29564-29580-1-PB.pdf> Acesso em: 17 Janeiro 2019.

TARAPANOFF, Kira. **Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementariedade**. TARAPANOFF, Kira (org.). In: Inteligência, Informação e Conhecimento, Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios**. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-da-informa%C3%A7%C3%A3o-e-seus-desafios> Acesso em 18 Janeiro 2019.