

INOVAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ANÁLISE DOS PORTAIS ELETRÔNICOS DAS PREFEITURAS MUNICIPAIS DE SERGIPE

RONY KLAY VIANA DE FREITAS

UFS - Universidade Federal de Sergipe
ronyfreitas@gmail.com

DÉBORA ELEONORA PEREIRA DA SILVA

UFS - Universidade Federal de Sergipe
dsilva.ufs@gmail.com

INOVAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ANÁLISE DOS PORTAIS ELETRÔNICOS DAS PREFEITURAS MUNICIPAIS DE SERGIPE

Resumo

O objetivo desse estudo foi verificar como os governos municipais sergipanos inovam em relação a prestação de serviços públicos por meio dos portais eletrônicos. Especificamente o estudo buscou identificar quais os serviços públicos são disponibilizados aos cidadãos nos portais eletrônicos das prefeituras municipais do estado de Sergipe. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, baseado em uma adaptação do modelo de Mello e Slomski (2010). A população do estudo compreendeu os 75 municípios do estado de Sergipe. A amostra intencional e não probabilística contemplou os 40 municípios com até 100 mil habitantes que possuíam *websites* ativos durante a operacionalização da pesquisa. Os dados do estudo foram obtidos nos portais eletrônicos das prefeituras no período da pesquisa entre de 10/06/2013 a 09/07/2013. Os resultados apontaram índices de inovação em e-serviços nas administrações municipais extremamente baixos. Os resultados demonstraram ainda que quatro municípios (10%) apresentaram índice zero e o maior índice encontrado foi de 39,58%. Constatou-se ainda que, de modo geral, os municípios com maior população possuem melhores índices de inovação de e-serviços.

Palavras-chave: inovação em serviços, serviços públicos, governo eletrônico

Abstract

The aim of this study was to determine how sergipeans municipal governments innovate in relation to the provision of public services through its electronic portals. Specifically the study sought to identify which public services are delivered to citizens in electronic portals of the municipalities of the state of Sergipe. To this end, we carried out a descriptive study with a quantitative approach, based on an adaptation of model of Mello and Slomski (2010). The study population comprised 75 municipalities in the state of Sergipe. The Intentional and non-probabilistic sample included the 40 municipalities with up to 100.000 inhabitants who owned assets websites during the search period. The study data were obtained from the homepages of the prefectures during the survey period between 10/06/2013 to 09/07/2013. The results showed rates of innovation in e-services extremely low in the municipal administrations. The results also demonstrated that four municipalities (10%) had zero rate and the highest rate found was 39.58%. It was further observed that, in general, municipalities with larger populations have higher rates of innovation in e-services.

Keywords: innovation in services, public services, e-government

1. INTRODUÇÃO

O surgimento da Internet vem provocando uma grande transformação no mundo dos negócios, oferecendo às empresas um novo e poderoso canal de comunicação com o mercado, ao proporcionar diversas inovações, e desencadeia em diversos casos de empreendimentos bem sucedidos. Essa revolução, além de transformar as relações comerciais, passou a fazer parte das agendas políticas da Administração Pública. Com o surgimento de entrega de serviço no setor público os Governos de diversos países já perceberam a importância de fazer o seu serviço mais eficiente, transparente e disponível a todos os interessados (EL-HADDADDEH, WEERAKKODY, AL-SHAFI, 2013)

É nessa perspectiva que se verifica um aumento na percepção dos diversos níveis de governo sobre a importância da gestão da inovação na prestação dos serviços públicos. Particularmente, governos de todo o mundo estão procurando aproveitar potencialidades oferecidas pelas tecnologias da informação para criar novas dimensões de progresso econômico e social (OKOT-UMA, 2000)

Entretanto, as experiências têm sido ainda restritas. Nesse sentido, a inovação em serviços, como um ramo dos estudos de inovação cuja literatura vem se desenvolvendo de forma significativa, pode proporcionar contribuições teóricas e empíricas que ajudam a compreender melhor os processos de inovação dentro do ambiente da administração pública (LIMA E VARGAS, 2012).

Ferguson (2002) considera que o governo eletrônico é uma importante inovação na área administrativa governamental. Segundo o autor a prestação eletrônica de serviços permite um acesso mais estreito com a população. Assim, o estudo parte de tal premissa que considera uma inovação relevante a mudança na forma de prestação de serviço público e que tecnologia da informação pode fornecer métodos alternativos para entrega de serviços e operações governamentais. Desta forma, faz-se necessário descobrir como essa ótica se dá na realidade dos municípios.

Ademais, destaca-se o crescimento e popularização da internet, e a implementação de diversas inovações da prestação de serviços públicos direcionadas, principalmente, para grupos de pessoas menos favorecidas e nos mais diversos lugares do país. Destaca-se, portanto, a relevância e utilidade da pesquisa que propõe averiguar as diversas práticas de inovação em serviços, realizados pelos governos municipais por meio dos seus portais eletrônicos, no nível dos micros, pequenos e médios municípios, que representam, de acordo com o IBGE (2012) 94,8% do total de cidades brasileiras.

Ademais, segundo a Pesquisa de Informações Básicas Municipais (2012) apresentada pelo IBGE, houve um crescimento significativo na proporção de municípios que dispunham de computadores ligados em rede e com acesso à Internet, sendo mais significativo os com computadores ligados em rede, nas classes de municípios até 100.000 habitantes. De acordo com a mesma pesquisa, no nordeste brasileiro, dos 1.794 municípios, 1.735 estão nesta condição (até 100 mil habitantes) e destes, 1.322 (76,2%) possuem portais eletrônicos na internet. Especificamente em Sergipe, 97,3% dos municípios possuem até 100 mil habitantes e destes 54,8%, possuem página na internet.

Além da importância acadêmica, o estudo possibilitará aos gestores públicos municipais apreciar fatores a serem melhorados nas práticas de prestação de serviço públicos por meios digitais, e, conseqüentemente, resultará em uma melhor prestação desses serviços aos cidadãos. Este artigo busca, portanto, na averiguação da prestação de serviços públicos eletrônicos, ou seja, a disponibilização de canais digitais para entrega de serviços e informações públicas das plataformas eletrônicas das Prefeituras Municipais do Estado de Sergipe com até 100 mil habitantes.

Destarte, a proposta central deste estudo é verificar como os governos municipais sergipanos inovam em relação a prestação de serviços públicos por meio dos portais eletrônicos, especificamente o estudo vai buscar identificar quais os serviços públicos são disponibilizados aos cidadãos nos portais eletrônicos das prefeituras municipais sergipanas. Para consecução dos objetivos, utilizou-se uma adaptação da base metodológica adotada por Mello e Slomski (2010).

O artigo está estruturado em cinco seções. Após essa introdução são abordados, no referencial teórico, os conceitos de gestão da inovação em serviços; gestão da inovação em serviços públicos e o uso da tecnologia; e, governo eletrônico e inovação em serviços. A terceira seção aborda o percurso metodológico utilizado na pesquisa. A seção seguinte é composta da descrição e análise dos dados. Finalmente, são apresentadas as considerações finais.

2. GESTÃO DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

A inovação é a saída para responder às mudanças no ambiente externo/interno e elevar o nível de desempenho (DAMANPOUR, WALKER E AVELLANEDA, 2009). Segundo esses autores, as organizações interagem com o ambiente e fazem mudanças adaptativas em resposta às demandas e oportunidades ambientais, sob a orientação de seus líderes. Todavia, segundo Gallouj e Weinsten (1997), a teoria da inovação foi desenvolvida essencialmente com base na análise da inovação tecnológica nas atividades de manufatura.

Entretanto, segundo Moreira e Vargas (2012) as atividades de serviços desenvolvem-se constantemente como resposta às demandas emergentes por novas funcionalidades, sejam elas provenientes da indústria, sejam mesmo de outros serviços, o que explica a geração de uma dinâmica inovadora no setor.

Os estudos sobre a inovação de serviços são relativamente novos e têm sido classificados em três grupos (GALLOUJ, 1994; VRIES, 2006). No primeiro grupo estão aqueles com uma abordagem de assimilação ou **tecnológica** (estudos tecnicistas baseados na inovação manufatureira). Fazem parte de um segundo grupo aqueles que tomam a abordagem **orientada a serviços** (estudos que criam uma teoria específica para a inovação em serviços). Em outro grupo estão aqueles que tomam uma síntese, abordagem **integrativa** (que tenta reunir os conceitos de inovação de serviços e de produtos).

Entretanto, na visão de Vargas e Zawislak (2006) a inovação em serviços deve pressupor um conceito de inovação bastante amplo, tipicamente schumpeteriano em que a inovação pode ser identificada em determinadas situações, tais como: introdução de novo serviço ou de nova qualidade de serviço; e a introdução de novo método para prestação de serviço.

Essa inserção de um novo serviço ou de um novo método para prestação dos serviços podem acontecer de diversas maneiras. Gallouj e Weinsten (1997) propuseram uma tipologia dos modos e modelos de inovação, conforme observa-se no quadro 01:

Quadro 01: Tipos de Inovação

TIPOS DE INOVAÇÃO	DEFINIÇÕES
Inovação radical	Indica a criação de um produto totalmente novo, isto é, aquele definido em termos de características não relacionadas com aquelas de um produto antigo
Inovação de melhoria	Consiste simplesmente de melhorar certas características, sem qualquer alteração na estrutura do sistema.

Inovação incremental	Caracteriza-se por uma substituição ou adição de características ao produto ou serviço. Nesse tipo de inovação a estrutura geral do sistema permanece a mesma, mas o sistema é alterado ligeiramente através da adição de novos elementos ou através da substituição de elementos.
Inovação <i>ad hoc</i>	Pode ser definida em termos gerais como uma construção de uma solução para um problema específico colocado por um determinado cliente. É uma forma muito importante de inovação em serviços de consultoria, onde o conhecimento e as experiências acumuladas ao longo do tempo são aproveitados e colocados para trabalhar em sinergia para criar novas soluções.
Inovação recombinação	Explora as possibilidades abertas pelas novas combinações de várias características finais e técnicas, derivadas de um estoque de conhecimento estabelecido. A inovação recombinação tornou-se um modo fundamental de criação de inovações. É um modelo muito importante na inovação em serviços, visto que as inovações tornam-se cada vez mais sistêmicas.
Inovação formalizada	Existe um modelo final, no qual não é a quantidade ou a qualidade que varia, mas sim a "visibilidade" e do grau de padronização das várias características. Este modelo, que é chamado de modelo de formalização, consiste em colocar as características do serviço "em ordem", especificando-as, tornando-as menos obscuro, tornando-se concreto, dando-lhes uma forma.

Fonte: Gallouj e Weinsten (1997)

Segundo Gallouj e Weinsten (1997), os vários modelos de inovação tem por base a variação qualitativa ou quantitativa de características técnicas ou competências (adição, eliminação, o aperfeiçoamento, a agregação, a separação). Entretanto, Gallouj e Weinsten (1997) afirmam que a inovação recombinação (fundamental para as inovações) tem certas implicações fundamentais, particularmente para os serviços. Primeiro que a capacidade de inovação depende da capacidade de explorar e mobilizar um conjunto de conhecimentos e técnicas. Isto tem implicações importantes para o papel das formas sociais de fluxo e apropriação da informação e do conhecimento e para os modos de organização e de inovação dentro das empresas.

Por outro lado, a implementação dessa forma de inovação em serviços é baseada em alguns pressupostos importantes. Supõe-se que o "produto" pode ser decomposto em elementos claramente identificados e definidos. Isso pode levar a uma maior formalização das atividades existentes, ou seja, contribui para o desenvolvimento de serviços padronizados. A terceira implicação do modelo de inovação recombinação está localizado ao nível da

indústria. Aglomerados de inovações emergentes de diferentes indústrias de serviços são combinados de tal forma que passam a constituir novos sistemas e novos serviços.

Gallouj e Weinsten (1997) citam o exemplo da organização dos processos de Pesquisa e Desenvolvimento em serviços, em que novas combinações de competências ou características podem significar novas combinações de indivíduos (especialmente quando a especialização é altamente tácita). Essa constatação ajuda a explicar a tendência para a criação de grupos de projetos flexíveis para gerir a inovação em empresas de serviços.

3. GESTÃO DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS E O USO DA TECNOLOGIA

Na literatura, a inovação nos serviços é frequentemente associada à adoção de sistemas técnicos (tecnologia da informação) oriundos da inventividade dos setores industriais, em detrimento do desenvolvimento de outras formas de inovação mais intangíveis ou menos especulares (GALLOUJ; SANSON, 2007). Essa realidade também não é diferente nas organizações públicas.

Além disso, segundo Damanpour, Walker e Avellaneda (2009) as inovações em organizações de serviços são principalmente incrementais. Ou seja, se é incremental, depende de ações coordenadas de várias partes e da experiência interna, a inovação nas empresas de serviço, não está isolada e por isso não pode ser tida como inovação em um único tipo.

Desde as primeiras acepções da teoria da inovação em serviços, Barras (1986) já apontava para grandes rupturas ou melhorias incrementais. Segundo o autor, os serviços inovadores seriam resultantes apenas da adoção de novas tecnologias por empresas de serviços. Barras (1986) destaca ainda o importante papel das tecnologias de informação no desenvolvimento econômico e assevera que o setor de serviços absorve mais apropriadamente os artefatos tecnológicos.

Essa visão de Barras (1986) aborda a introdução de sistemas tecnológicos nas organizações. O que foi definido posteriormente por Gallouj (1994) como uma abordagem tecnicista da inovação em serviços. Para as organizações públicas, segundo Araújo e Laia (2004), as tecnologias da informação podem representar a possibilidade de uma inovação na prestação dos serviços públicos.

De acordo com Diniz *et al* (2009), dentre as causas determinantes da adoção das TICs de forma estratégica e intensiva pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade destacam-se: o aumento do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a mudança da maneira de como a informação é disseminada, passando do meio impresso para os meios eletrônicos, e; o avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e da internet. Verifica-se conforme o autor, o importante papel das TICs na inovação das formas de prestação dos serviços públicos.

Pois, segundo Funai e Rezende (2011), os cidadãos, ao solicitarem determinados serviços à prefeitura, não querem, e não devem, se preocupar com complexidade, escopo, esfera e nível governamental para se obter e fornecer determinada informação. Simplesmente, querem o serviço à sua disposição.

A convergência das tecnologias de voz, dados e imagem trouxe diversas inovações na prestação de serviços. Segundo aponta Diniz (2005) surgiu um vasto campo para os serviços públicos móveis, também conhecido como M-Gov (Móble Government). Verifica-se um aumento na quantidade de aparelhos portáteis, que acompanham o cidadão em seu cotidiano (telefones celulares, *smartphones*, , *notebooks*, *tablets*) é uma oportunidade para o

desenvolvimento de novas formas de prestação de serviços ou melhoria nos serviços já existentes.

Nesse sentido, conforme aduz Santana Junior *et al* (2009), o Estado deve estruturar-se para poder inovar e fornecer ao cidadão os melhores serviços. Todavia, segundo Raupp e Pinho (2012), Para garantir que qualquer cidadão possa ter acesso a informações e serviços, é necessário levar em conta diversas questões, como a disponibilidade de infraestrutura de comunicação e os meios tecnológicos. Esse fato é reforçado por Komaladewi *et al* (2012) que afirma que o ponto central das inovações em serviços é que há um desequilíbrio entre as necessidades dos consumidores e dos processos de inovação das empresas.

Portanto, conforme afirmam Lima e Vargas (2012), para uma melhor compreensão da temática de inovação nos serviços públicos é necessário uma análise de novas perspectivas e, ainda, examinar o fenômeno de outras perspectivas. Dessa forma, segundo os autores, agrega-se as contribuições de pesquisas que abordam o nível micro na análise dos dados e que adotam a concepção da teoria da inovação em serviços, de uma maneira que envolva toda a diversidade e complexidade presente nas organizações públicas.

Assim, na perspectiva de Diniz (2005), para uma melhor análise das inovações tecnológicas no setor público são necessários estudos mais aprofundados, visto que sua intervenção, além da desburocratização, aprimora sobretudo o desenvolvimento dos processos internos estimulando a efetividade da gestão pública administrativa, com isso gera-se uma cultura interna em que os administradores públicos persigam constantemente novos conhecimentos para manterem-se sempre com o espírito inovador.

4. GOVERNO ELETRÔNICO E A INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Conforme afirmam Funai e Rezende (2011), a disponibilização de serviços eletrônicos por meio das plataformas de governo eletrônico trazem benefícios para os cidadãos, via modificação dos serviços governamentais. Dessa forma, oferece-se aos governos municipais uma forma alternativa de disponibilizar novos serviços aos cidadãos e trazer inovação às suas operações internas. Essas alternativas inovadoras são viáveis por que, conforme Araújo e Laia (2004) encontram-se nos portais de governos na internet, onde informações e serviços públicos podem ser acessados a qualquer tempo e local.

As políticas de inovação relacionadas ao Governo Eletrônico expandiram-se no Brasil a partir de 1995, com os movimentos de reforma gerencial do Estado e à expansão da oferta de serviços públicos ao cidadão pela internet. A partir desse momento, em que o governo eletrônico entrou na agenda do primeiro escalão federal, movimentou as estruturas técnicas e políticas dos Estados e Municípios (MELLO; SLOMSKI, 2010).

Dessa maneira, segundo Funai e Rezende (2011), o Governo Eletrônico por meio das ferramentas de tecnologia da informação, pode oferecer métodos alternativos para disponibilização de serviços e operações pelos entes governamentais, entretanto é essencial identificar as necessidades de cada município. Para configuração do governo eletrônico, deve-se ouvir os diversos atores envolvidos no processo (cidadãos, servidores públicos, agentes políticos), e verificar os recursos disponíveis e as políticas prioritárias de cada município.

Guimarães e Rezende (2005) afirmam que outros aspectos que incentivam o surgimento da inovação. Um desses fatores apontado pelos autores é a necessidade das administrações aumentarem sua arrecadação e melhorarem seus processos internos e o outro fator é a pressão da sociedade para que o governo aperfeiçoe seus gastos e atue, cada vez mais, com transparência, qualidade e de modo universal na oferta de serviços aos cidadãos e às organizações em geral.

Na ótica de Funai e Rezende (2011), denomina-se serviços públicos eletrônicos ou e-serviços públicos o uso das TICs nas organizações do setor público com o objetivo de

fornecer acesso e entrega de serviços públicos fundamentais de maneira mais eficaz aos cidadãos e a outras organizações públicas e privadas que interagem direta ou indiretamente com o governo. Nesse contexto, o uso dos e-serviços permitem uma melhoria da utilização de canais digitais proporcionando formas inovadoras de acesso e entrega de soluções eletrônicas.

Todavia, segundo Araújo e Laia (2004), a ideia de governo eletrônico, embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão. Pode ser associada a diversas inovações na prestação dos serviços públicos.

Dessa forma, o governo eletrônico representa uma das principais formas de modernização e inovação dos Governos nas suas diversas esferas e está fortemente sustentado numa visão inovadora do uso das tecnologias da informação para a prestação de serviços públicos, transforma-se assim, a maneira pela qual o governo relaciona com o cidadão, outros governo e empresas privadas (DINIZ *et al*, 2009).

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo dedutivo, pois, conforme asseveram Collis e Hussey (2005), pois para o estudo foi desenvolvida uma estrutura conceitual e teórica que posteriormente foi testada pela observação empírica. No tocante à tipologia relacionada aos objetivos, o estudo caracteriza-se como descritivo, visto que partiu-se de um objetivo bem definido e a pesquisa foi conduzida para descrevê-lo precisamente (NEUMAN, 2006).

Para o delineamento de pesquisa utilizou-se da documentação direta (os dados são coletados pelo pesquisador), utilizando-se de um formulário estruturado. De acordo com Beuren, Moura e Kloeppel (2013) essa é forma interessante para operacionalização da pesquisa, visto que os dados estão em fontes públicas e podem ser facilmente coletados. Além disso, os dados são transparentes, permitem uma fácil replicação e são de fácil interpretação.

O universo da pesquisa compreendeu os 73 (setenta e três) municípios sergipanos, que são classificados, de acordo com o IBGE, como micro (até 10.000 habitantes), pequenos (de 10.001 até 20.000 habitantes) e médios (de 20.001 até 100.000 habitantes). O universo da pesquisa representou 97,3% dos municípios do estado, pois apenas as cidades de Nossa Senhora do Socorro e a capital Aracaju não enquadraram tais condições.

Entretanto, dos 73 municípios, 33 (17 micro, 10 pequenos e 06 médios) não possuíam ou o portal eletrônico estava em manutenção, no momento da coleta de dados que ocorreu entre 19/06/2013 e 16/07/2013, e foram excluídos do estudo. Assim a amostra intencional contemplou os 40 municípios restantes conforme demonstra o quadro 02.

Quadro 02: Classificação dos municípios da amostra

Micro		Pequenos		Médios	
Município	População	Município	População	Município	População
Araúá	9495	Campo do Brito	16987	Barra dos Coqueiros	26059
Divina Pastora	4487	Carmópolis	14130	Boquim	25727
Macambira	6492	Cristinápolis	16859	Canindé de S. Francisco	25733
Malhada dos Bois	3494	Frei Paulo	14162	Capela	31402
N. S. de Lourdes	6271	Japaratuba	17213	Estância	65226
Pedrinhas	8970	Japoatã	12926	Itabaiana	88501
Pinhão	6084	Maruim	16478	Itabaianinha	39432
Pirambu	8538	Moita Bonita	11038	Itaporanga d'Ajuda	31165

Riachuelo	9509	Neópolis	18493	Lagarto	96602
Santa Rosa de Lima	3773	Pacatuba	13379	Laranjeiras	27442
São Miguel do Aleixo	3736	Riachão do Dantas	19414	Poço Redondo	31614
Siriri	8169	Tomar do Geru	12858	Poço Verde	22287
				Porto da Folha	27370
				Propriá	28612
				Tobias Barreto	48776
				Umbaúba	23223

Fonte: Estimativa de população divulgada pelo IBGE em 31/10/2012.

Para a definição das práticas de inovação de serviços, adotada nesta pesquisa, foi utilizada uma adaptação das variáveis do modelo proposto Mello e Slomski (2010). O modelo dos autores consideram as seguintes práticas: conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade. Contudo, devido ao objetivo deste trabalho foram consideradas apenas as variáveis correspondentes as práticas de serviços. Além disso, Foram feitas algumas adaptações nas variáveis propostas por Mello e Slomski (2010) para atender a realidade dos municípios que ligeiramente diverge dos estados.

O quadro 03 mostra as 16 variáveis das práticas de serviços que serão utilizadas para medir o nível de inovação na prestação de serviços pelas Prefeituras Municipais do Estado de Sergipe com até 100 mil habitantes

Quadro 03: Variáveis para operacionalização da pesquisa

VARIÁVEIS	PRÁTICAS DE SERVIÇOS (PServ)
PServ1	Disponibilizar e-mails, telefones e endereços para solicitar informações
PServ2	A página principal deve ser personalizada para facilitar o acesso do cidadão aos serviços.
PServ3	Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em registros educacionais, médicos, cadastro civil etc.
PServ4	Permitir o acesso a informações relacionadas à educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio ambiente, saúde, transporte etc.
PServ5	Identificar o responsável ou gerenciador do site para possível contato ou responsabilização.
PServ6	Disponibilizar um relatório das violações de leis e regulamentos administrativos.
PServ7	Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento de queixas/denúncias públicas.
PServ8	Disponibilizar as notícias e informações sobre políticas públicas.
PServ9	Permitir o preenchimento de guias de impostos, taxas, contribuições de melhorias, multas etc. Essa prática deve permitir o acesso a informações, cálculo do tributo e possível multa e juros.
PServ10	Permitir o pagamento on-line de impostos, taxas, contribuições de melhorias, multas, etc.
PServ11	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.
PServ12	Permitir a obtenção eletrônica de documentos tributários, como: consultas e certidões tributárias, nota fiscal eletrônica etc.
PServ13	Permitir o registro do cidadão e/ou empresa para serviços online.
PServ14	Conceder licenças, registros ou permissões, como: licenças, registros, permissão e alvará para construção etc.
PServ15	Permitir inscrição e/ou a compra de bilhetes para eventos públicos etc.
PServ16	Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de pregão eletrônico.

Fonte: Adaptado de Melo e Slomski (2010)

Na formação do índice, para minimizar o problema de interpretação da escala, conforme propõem Mello e Slomski (2010) inicialmente foi estabelecida uma referência a qual serviu de base para criar a escala utilizada na obtenção dos dados; essa escala leva em consideração as características de cada variável, conforme visualiza-se no quadro 04:

Quadro 04: Escalas de referência

Escala	Descrição
0	Prática não identificada
1	Existem poucas informações sobre a prática.
2	Prática identificada, mas de maneira incompleta
3	Prática identificada

Fonte: adaptado de Mello e Slomski (2010)

A seguir foram estabelecidos pesos as escalas de referência. Em seguida, considerando o número de práticas de inovação em serviços, estabeleceu-se a pontuação de cada prática dentro do grupo, conforme ser verifica:

Quadro 05: Procedimentos para elaboração do índice

Procedimentos	Serviços
Número de práticas	16
Pontuação máxima de cada prática dentro do grupo	6,25
Pontuação para resposta 0	0
Pontuação para resposta 1	2,08
Pontuação para resposta 2	4,17
Pontuação para resposta 3	6,25

Fonte: elaboração do autor (2013)

Após a aplicação dos critérios acima mencionados, o índice de inovação em e-serviços é representado pelo resultado do somatório de todas as variáveis.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir do processamento dos dados utilizados para composição do índice de inovação em e-serviços dos municípios, foi possível verificar o nível de cada cidade que participou do estudo. Além disso, foram feitas análises específicas das práticas de inovação em serviços correlacionando de acordo com o porte e população de cada município.

Todavia, antes da apresentação dos dados insta salientar o alto percentual de municípios do estado de Sergipe que ainda não possuem portal eletrônico. Confirma-se assim a alegação do estudo de Funai e Rezende (2011) que concluiu que a simples presença na internet com um portal eletrônico, já representa uma inovação para os governos municipais. Dentre os municípios que não participaram do estudo (33), apenas seis estavam com o site em manutenção. O restante (27) não possuía página na internet, ou seja, 37%.

Destaca-se que foram feitas no período da coleta de dados três tentativas de acesso para cada portal. Os resultados foram organizados por porte dos municípios, conforme previsto na metodologia. No quadro 06 tem-se o resultado, com o índice de cada um dos micro municípios.

Quadro 06: Índice de inovação em e-serviços dos micro municípios

MICRO MUNICÍPIOS												
VARIÁVEIS	Araúá	Pedrinhas	Pirambu	Riachuelo	Siriri	Pinhão	São Miguel	S. Rosa de Lima	Macambira	Malhada dos Bois	Divina Pastora	N. S. Lourdes
População	9.495	8.970	8.538	9.509	8.169	6.084	3.736	3.773	6.492	3.494	4.487	6.271
PServ1	2,08	0	0	2,08	4,17	0	2,08	0	0	0	2,08	0
PServ2	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ5	0	2,08	2,08	0	0	2,08	0	0	0	0	0	0
PServ6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ8	6,25	4,17	4,17	4,17	0	0	0	0	4,17	0	2,08	0
PServ9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ11	0	0	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ13	0	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10,41	8,33	8,33	6,25	0	2,08	2,08	0	4,17	0	4,16	0

Fonte: elaboração do autor (2013)

Nota-se que, no geral, os índices de inovação na prestação de serviços públicos nos sites dos micro municípios sergipanos são extremamente baixos. O maior índice encontrado neste grupo foi na cidade de Araúá, com 10,41 e o menores foram encontrados nas cidades de Siriri, Santa Rosa de Lima, Malhada dos Bois e N. S. de Lourdes, que obtiveram o índice 0 (zero).

Foi possível verificar que, nos municípios que obtiveram índice zero, serviços simples como a disponibilização de e-mails, telefones e endereços para solicitar informações e disponibilização de notícias e informações sobre políticas públicas não são realizadas. Em alguns desses municípios não é possível sequer saber o nome dos representantes políticos e administrativos da cidade.

Em outra análise possível a partir dos resultados do grupo de micro municípios permitiu inferir que das 16 (dezesesseis) variáveis, 10 (dez) não foram encontradas em nenhum dos municípios do grupo. Desta maneira, percebe-se que apenas 6 (seis) práticas estão presentes em alguns dos municípios do grupo. Entretanto, essa presença ainda é representada pela identificação das práticas de maneira incompleta ou com pouquíssimas informações.

A prática mais identificada neste grupo de municípios foi a PServ8 - disponibilização de notícias e informações sobre políticas públicas – que estava presente nos portais de 6 municípios, seguido da prática PServ1 - disponibilização de e-mails, telefones e endereços para solicitar informações e não são realizadas – que estava presente em cinco, mesmo que de maneira parcial.

Em seguida, verifica-se, no quadro 07, os resultados dos índices de e-serviços nos municípios de pequeno porte.

Quadro 07: Índice de inovação em e-serviços dos pequenos municípios

PEQUENOS MUNICÍPIOS												
VARIÁVEIS	Campo do Brito	Tomar do Gerú	Cristinápolis	Carmópolis	Riachão	Japoatã	Maruim	Pacatuba	Frei Paulo	Japaratuba	Neópolis	Moita Bonita
População	16.987	12.858	16.859	14.130	19.414	12.926	16.478	13.379	14.162	17.213	18.493	11.038
PServ1	6,25	0	2,08	4,17	4,17	0	0	4,17	2,08	2,08	0	0
PServ2	0	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ4	0	0	0	0	0	0	0	2,08	0	0	0	0
PServ5	0	2,08	0	0	4,17	2,08	0	0	0	0	6,25	0
PServ6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ8	4,17	0	4,17	4,17	4,17	0	4,17	0	4,17	2,08	2,08	4,17
PServ9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ11	2,08	0	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ12	2,08	0	0	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ13	2,08	0	0	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16,66	4,16	8,33	12,5	12,51	2,08	4,17	6,25	6,25	4,16	8,33	4,17

Fonte: elaboração do autor (2013)

Assim, como no grupo de micro municípios houve pouca variação nos índices apurados. De uma maneira geral, os índices de inovação da na prestação de e-serviços pelos municípios de pequeno porte ainda está aquém de um patamar mínimo desejado. Todavia, diferentemente do grupo anterior, no grupo dos pequenos municípios não houve índice 0 (zero). Desta forma, é possível concluir que nestes municípios, pelo ou menos uma das dezesseis práticas de prestação de serviços está implantada. Entrementes, vista de outra vertente, nos sites dos de 3 (três) governos municipais (Japoatã, Maruim e Moita Bonita) dos 12 (doze) desse grupo há somente uma prática instalada, e mesmo assim de maneira parcial.

Visto de uma maneira macro, dos 100 pontos possíveis, verifica-se que o maior índice foi encontrado na cidade de Campo do Brito (16,6) e o menor em Japoatã (2,08). Ademais, nesse grupo 8 (oito) das 16 (dezesseis) variáveis não foram identificadas em nenhum dos município, ou seja, 50% das práticas de prestação de serviços não foi identificada em nenhum dos municípios de pequeno porte.

Os dados apontam ainda que das práticas identificadas a grande maioria (26) são práticas incompletas ou que oferecem pouca informação e em apenas duas práticas, uma no município de Campo do Brito e outra no município de Neópolis foi possível identificar a implantação de maneira completa. Nesse grupo de municípios a prática de prestação de e-serviços mais freqüente, ainda que de maneira incompleta, foi a disponibilização de notícias e informações sobre políticas públicas, que foi identificada em 09 (nove) dos 12 (doze) municípios do grupo. Outra prática bastante disseminada, assim como nos pequenos

municípios foi a disponibilização de e-mails, telefones e endereços dos órgãos e departamentos governamentais.

Outro fato relevante diz respeito a disponibilização de informações referentes à educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio-ambiente, saúde e transporte do município. Nessa variável apenas 01 município (Pacatuba) disponibiliza tais informações ainda que de maneira superficial. Todavia, a maioria dos médios municípios (11) sequer disponibiliza qualquer informação relativa a tais temas.

No próximo grupo a ser apresentado estão os município de médio porte, conforme visualiza-se no quadro 08.

Quadro 08: Índice de inovação em e-serviços dos médios municípios

MÉDIOS MUNICÍPIOS																
VARIÁVEIS	Lagarto	Barra dos Coqueiros	Boquim	Tobias Barreto	Itabaiana	Capela	Estância	Propriá	Poco Verde	Umbauba	Itabaianinha	Itaporanga	Poco Redondo	Laranjeiras	Porto da Folha	Canindé
População	96.602	26.059	25.727	48.776	88.501	31.402	65.226	28.612	22.287	23.223	39.432	31.165	31.614	27.442	27.370	25.733
PServ1	6,25	0	6,25	2,08	4,17	4,17	2,08	4,17	6,25	4,17	0	0	4,17	2,08	0	0
PServ2	0	2,08	2,08	0	0	0	0	4,17	0	2,08	0	0	0	0	0	0
PServ3	0	0	2,08	4,17	0	0	0	0	0	0	0	2,08	0	0	0	0
PServ4	2,08	0	4,17	0	2,08	2,08	2,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ5	6,25	6,25	0	4,17	0	6,25	0	2,08	2,08	2,08	0	0	6,25	0	0	6,25
PServ6	0	0	2,08	0	4,17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ7	0	0	2,08	0	4,17	0	0	4,17	0	0	0	0	0	0	0	2,08
PServ8	4,17	6,25	6,25	2,08	6,25	4,17	4,17	4,17	0	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17	2,08
PServ9	0	0	6,25	6,25	0	0	0	0	0	0	4,17	6,25	0	0	0	0
PServ10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ11	4,17	2,08	4,17	2,08	6,25	4,17	6,25	2,08	0	0	6,25	0	2,08	0	2,08	0
PServ12	2,08	4,17	4,17	6,25	6,25	2,08	2,08	0	0	0	6,25	6,25	0	0	0	2,08
PServ13	2,08	4,17	0	4,17	6,25	2,08	2,08	0	0	0	4,17	6,25	2,08	0	0	2,08
PServ14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,17	0	4,17	0	0	0	0
PServ15	6,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PServ16	0	0	0	0	0	0	6,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	33,33	25	39,58	31,25	33,34	25	25	20,84	8,33	16,67	25	29,17	18,75	6,25	6,25	14,57

Fonte: elaboração do autor (2013)

O grupo dos médios municípios foi o que apresentou os melhores índices de inovação na prestação de e-serviços pelos governos. De uma maneira geral, os índices estão bem acima dos apresentados pelos pequenos e micro municípios. Neste grupo foi possível verificar práticas mais interacionais com os clientes/cidadãos, frente a práticas meramente informacionais dos outros dois grupos.

No município de Boquim, que apresentou o maior índice (39,58), foi possível identificar várias práticas relacionais e interacionais com os cidadãos como, por exemplo, o preenchimento de guias de impostos, taxas e multas e ainda, obtenção eletrônica de documentos tributários e consultas a certidões tributárias. Ademais, outra prática bastante difundida em 9 (nove) dos 16 (dezesesseis) municípios desse grupo foi a emissão de nota fiscal eletrônica. Os municípios de Laranjeiras e Porto da Folha apresentaram os menores índices

desse grupo (6,25). Esse índice apurado nesses municípios foram menores do que os apurados em 8 (oito) municípios de menor porte.

De uma maneira geral foi possível inferir que esse grupo de municípios apresentam as práticas mais consolidadas, ou seja, inovações que já foram implantadas de uma maneira integral. Nesse grupo apenas a prática PServ10 – pagamento on-line de impostos, taxas, contribuições e multas – não foi encontrada em nenhum dos portais eletrônicos dos municípios. Todavia, as outras 15 práticas foram identificadas em pelo ou menos um portal eletrônico dos municípios.

Nesse grupo de municípios a prática de prestação de e-serviços mais freqüente e consolidada, assim como nos grupos de micro e pequenos municípios foi a disponibilização de notícias e informações sobre políticas públicas, que foi identificada em 15 (quinze) dos 16 (dezesesseis) municípios do grupo. Apenas o município de Poço Verde não apresentou nenhuma prática relativa a essa informação.

Outra inovações também já estão bastante consolidadas nesse grupo de municípios como é o caso da publicação de editais de abertura de licitações e divulgação dos resultados, que está presente em 11 (onze) dos 16 (dezesesseis) portais governamentais, e a obtenção eletrônica de documentos tributários e consulta de certidões, que foi identificada em 10 (dez) portais eletrônicos.

Por fim, são apresentados nos quadros 09 e 10 os melhores e piores índices de inovação em e-serviços identificados no estudo.

Quadro 08: Maiores índices de inovação em e-serviços

Cidade	População	Porte	Índice
Boquim	25727	MÉDIO	39,58
Itabaiana	88501	MÉDIO	33,34
Lagarto	96602	MÉDIO	33,33
Tobias Barreto	48776	MÉDIO	31,25

Fonte: elaboração do autor (2013)

Quadro 09: Menores índices de inovação em e-serviços

Cidade	População	Porte	Índice
Siriri	8169	MICRO	0
Divina Pastora	4487	MICRO	0
N. S. De Lourdes	6271	MICRO	0
Malhadas dos Bois	3494	MICRO	0

Fonte: elaboração do autor (2013)

Conforme observa-se nos quadros 08 e 09, os municípios com os melhores índices são os médios municípios. Os índices mais baixos estão justamente em quatro micro municípios, que apresentaram índice zero. Portanto, infere-se que aparentemente há uma influência do tamanho da população do município e o nível de inovação da prestação de serviços on-line pelas prefeituras municipais sergipanas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme analisaram Funai e Rezende (2011) os serviços públicos eletrônicos disponibilizados pelas prefeituras necessitam de avaliações permanentes, a fim de se analisar

a sua conveniência para o usuário, possibilitando uma melhoria contínua do serviço e das ações corretivas, quando necessário.

Nesse sentido a intenção desse estudo foi verificar como os governos municipais sergipanos inovam em relação a prestação de serviços públicos por meio dos portais eletrônicos, especificamente o estudo buscou identificar quais os serviços públicos são disponibilizados aos cidadãos nos portais eletrônicos das prefeituras municipais sergipanas.

Os resultados apontaram que os índices de inovação em e-serviços nas administrações municipais são extremamente baixos. Observa-se, portanto, que a quantidade de práticas de prestação de serviços aos cidadãos que já foram adotadas pelas prefeituras municipais ainda é muito limitada. Todavia, o valor do índice apurado nas cidades Boquim, Itabaiana, Lagarto, Tobias Barreto (acima de 30%) revelam boas perspectivas futuras de inovações na prestação de e-serviços pelos governos.

Entretanto, os resultados da pesquisa podem ser vistos de outro ângulo. Conforme analisa Pinho (2008) pode-se considerar, devido ao porte dos municípios apontados na pesquisa, que esses governos ainda não apresentam condições de incorporar toda uma nova cultura de inovação na prestação de serviços eletrônicos, ou seja, não estão devidamente preparados para esse novo período, ou que, talvez, estejam ainda em construção. Ademais, só o fato de esses governos estarem presentes na internet já representa um avanço, visto que, do universo da pesquisa, 37% das prefeituras municipais do estado de Sergipe sequer estão presentes na rede.

Entrementes, de maneira geral, percebeu-se que muitas das práticas não identificadas podem ser facilmente resolvidas e que, na maioria das vezes, requer pequenos esforços das administrações, como é o caso por exemplo das práticas ligadas aos aspectos informacionais. Isto posto, sugere-se a adoção de práticas simples como disponibilizar uma lista de links de órgãos internos e externos, com a localização dos setores, contato com horário de funcionamento, endereço, e responsáveis; disponibilizar um calendário de eventos da comunidade, fornecer um quadro de anúncios/informativos da prefeitura, e, ainda disponibilizar um portal de acesso as informações públicas; ou simplesmente, disponibilizar as notícias e informações sobre políticas públicas, o que ainda não é encontrado em diversos portais.

Dessa forma, isso leva a acreditar, conforme analisaram Raupp e Pinho (2012), Laia *et al* (2011) que a tecnologia já existe, mas ainda não é utilizada com o objetivo de interação entre o cidadão e o ente governamental. Fato é que vivencia-se um processo ainda lento de efetivação de práticas inovadoras, principalmente na esfera municipal de micro, pequenos e médios municípios como foi evidenciado por este estudo.

Em relação às limitações deste estudo, destaca-se que os dados coletados empiricamente representam a situação do período da pesquisa. Assim, diversas ações inovadoras já podem ter sido adotadas e/ou implementadas pelas administrações municipais. Outrossim, esse estudo ficou restrito as administrações públicas no âmbito do executivo, não abordando outras esferas de atuação governamental.

Algumas contribuições foram trazidas à tona. A primeira diz respeito à contribuição do estudo para a temática da inovação em serviços públicos em um nível micro.. A segunda está relacionada com a tentativa de preencher uma lacuna teórica ao desenvolver o estudo nos micro, pequenos e médios municípios. E por fim, o estudo traz uma contribuição prática para os gestores públicos municipais ao fornecer possibilidades de melhoria nas políticas de prestação de serviços públicos por meio dos portais eletrônicos das prefeituras, e, consequentemente melhor prestação de serviços aos cidadãos.

REFERENCIAS:

- ARAÚJO, Wagner F. G.; LAIA, Marconi M. Governança eletrônica e gestão da informação em portais de governo: uma análise da reestruturação do Portal Minas. **Anais... ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**, 2004.
- BARRAS, R. (1986). Towards a theory of innovation in services. **Research Policy**, 15(4), 161-173.
- BEUREN, Ilse Maria; MOURA, Geovanne D. de; KLOEPPEL, Nilton Roberto. Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: uma análise nos estados brasileiros. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n. 2, p. 421-441, 2013.
- COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- DAMANPOUR, Fariborz; WALKER, Richard M.; AVELLANEDA, Claudia N. Combinative effects of innovation types and organizational performance: A longitudinal study of service organizations. **Journal of Management Studies**, v. 46, n. 4, p. 650-675, 2009
- DINIZ, V. A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP — Congresso de Informática Pública. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL 10., 2005, Santiago. **Anais...** Chile, 2005.
- DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre F.; JUNQUEIRA, Álvaro R. B.; PRADO, Otavio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.
- EL-HADDADEH, Ramzi; WEERAKKODY, Vishanth; AL-SHAFI, Shafi. The complexities of electronic services implementation and institutionalisation in the public sector. **Information & Management**, 2013.
- FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.
- FUNAI, Marcio Takeo; REZENDE, Denis Alcides. Governo eletrônico na gestão municipal: avaliação dos serviços eletrônicos da prefeitura de São José dos Pinhais (PR). **Gestão & Regionalidade**, v. 27, n. 80, 2011.
- GALLOUJ, Faïz. . Innovation dans les services. Paris: L'Harmattan, 1994.
- GALLOUJ, Faïz; WEINSTEIN, Olivier. Innovation in services. **Research policy**, v. 26, n. 4, p. 537-556, 1997.
- GALLOUJ, F. SANSON, K. Economia da inovação: um balanço dos debates recentes. In: BERNARDES, Roberto e ANDREASSI, Tales. **Inovação em serviços intensivos em conhecimento**. São Paulo: Saraiva, p. 03-27, 2007.
- KOMALADEWI, Rita; NANERE, Marthin; SURYANA, Yuyus; RUFAIDAH, Popy. Service Innovation in Banking Industry: A Literature Survey. **World Journal of Social Sciences** v. 2. n. 7, 2012
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Perfil dos Municípios Brasileiros: pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012**. IBGE/Diretoria de Pesquisa/Coordenação de População e Indicadores Sociais. Rio de Janeiro, 2013.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Estimativas de população Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2012/estimativa_tcu.shtm >. Acesso em: 10 jun. 2013.
- LAIA, Marconi M. D.; CUNHA, Maria Alexandra V. C. D.; NOGUEIRA, Antonio Roberto R.; MAZZON, José Afonso. Electronic government policies in Brazil: context, ICT

management and outcomes. **Revista de Administração de Empresas**, v. 51, n. 1, p. 43-57, 2011.

LIMA, Dagomar Henriques; VARGAS, Eduardo Raupp de. Estudos internacionais sobre inovação no setor público: como a teoria da inovação em serviços pode contribuir?. **RAP—rio de Janeiro**, v. 46, n. 2, p. 385-401, 2012.

MELLO, Gilmar R. de; SLOMSKI, Valmor. Índice de governança eletrônica dos estados Brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 7, n. 2, p. 375-408, 2010.

MOREIRA, Marina Figueiredo; VARGAS, Eduardo Raupp de. Compras para a inovação: casos de inovações induzidas por clientes públicos. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 13, n. 5, p. 232-257, 2012.

NEUMAN, Willian L. **Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approaches**. Pearson Allyn and Bacon, 2006.

OKOT-UMA, Rogers W. O. Electronic governance: re-inventing good governance 2000. Disponível em: <<http://webworld.unesco.org/publications/it/egov/wordbank/20okotuma.pdf>>. Acesso em: 5 jul. 2013.

PINHO, José Antonio G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública (RAP), Rio de Janeiro**, v. 42, n. 3, p. 471-93, 2008.

RAUPP, Fabiano Maury; PINHO, José Antonio G. de. Possibilidades de Participação no Legislativo Municipal por meio de Portais Eletrônicos. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, v. 17, n. 61, 2012.

SANTANA JUNIOR, J. J. B. de *et al.* Transparência fiscal eletrônica: uma análise dos níveis de transparência apresentados nos sites dos poderes e órgãos dos estados e do Distrito Federal do Brasil. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 3, n. 3, p. 62-84, 2009

VARGAS, Eduardo R.; ZAWISLAK, Paulo A. Inovação em Serviços no Paradigma da Economia do Aprendizado: a Pertinência de uma Dimensão Espacial na Abordagem dos Sistemas de Inovação. **RAC**, v. 10, n. 1 Jan/Mar, 2006: 139-159.

VRIES, Erik J. de. Innovation in services in networks of organizations and in the distribution of services. **Research Policy**, 35.7: 1037-1051, 2006.