

A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL NO ESTADO DO PARANÁ

ALINNE MARCONDES PAVELSKI DA SILVA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO OESTE (UNICENTRO)
alinnemp@yahoo.com.br

MARCOS ROBERTO KUHL
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO OESTE (UNICENTRO)
marcosrobertokuhl@yahoo.com.br

Introdução

Ao analisar a perspectiva da institucionalização do governo eletrônico no Brasil, percebe-se que para adaptar-se a uma demanda da sociedade e as novas tecnologias de comunicação, o Estado se utilizou dessa ferramenta como um meio de aprimorar os serviços prestados, dispor aos cidadãos informações públicas de interesse coletivo e promover a participação da sociedade na construção de políticas públicas.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Este estudo está pautado no seguinte problema de pesquisa: como se comportam os municípios brasileiros em função da institucionalização das práticas dos serviços ofertados por meio eletrônico a partir da análise dos respectivos sites? Assim, este trabalho tem como objetivo classificar e analisar o comportamento dos municípios brasileiros em função da institucionalização das práticas dos serviços ofertados por meio eletrônico a partir da análise dos respectivos sites.

Fundamentação Teórica

A fundamentação teórica deste trabalho está pautada na Teoria Institucional, demonstrando sua trajetória e principais conceitos. Através da perspectiva institucionalista, também é abordado o governo eletrônico, explicando seus objetivos e demonstrando o auxílio que o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão dispõe, através do Departamento de Governo Eletrônico às organizações públicas para que ocorra a efetividade na utilização desta prática.

Metodologia

A pesquisa é caracterizada como descritiva, por meio da abordagem quantitativa. Foram selecionados 100 municípios do estado do Paraná para acesso e análise dos sites de suas prefeituras, através dos indicadores e métricas avaliação de e-Serviços propostos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Departamento de Governo Eletrônico. Para análise dos dados coletados foi utilizado a análise de cluster, com o objetivo de classificar e agrupar os municípios por práticas adotadas.

Análise dos Resultados

A divulgação de informações da prefeitura na internet é prevista em lei, mas não há obrigatoriedade de um padrão estético. Na análise de cluster foram identificados dois grupos de municípios, mas nenhum atingiu mais que 70% da pontuação. A variável maturidade do serviço apresentou média aproximada do valor máximo, destacando o nível de serviços prestados eletronicamente, e a variável acessibilidade foi excluída das análises, por apenas um município apresentar essa prática em sua página.

Conclusão

A pesquisa consistiu em classificar e analisar o comportamento dos municípios brasileiros em função da institucionalização das práticas dos serviços ofertados em seus sites, e concluir-se que a divulgação das informações está institucionalizada, por força da lei, mas as demais práticas sugeridas pelo departamento de governo eletrônico estão em processo de objetificação, pois estão se disseminando entre os gestores dos municípios selecionados no estado do Paraná.

Referências Bibliográficas

As referências bibliográficas consultadas foram os principais autores que abordam a Teoria Institucional, artigos científicos que utilizam a teoria e a relacionam com a Administração Pública. As referências consultadas para o tema Governo Eletrônico foram artigos científicos, Leis e os manuais disponíveis no site do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. - Departamento de Governo Eletrônico.

A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL NO ESTADO DO PARANÁ

1 INTRODUÇÃO

A institucionalização representa um processo de aceitação de normas socialmente estabelecidas, podendo indicar uma trajetória da organização ou comportamentos adotados por indivíduos e atores envolvidos na busca de resolução de conflitos dentro das organizações. Sendo assim, os membros das organizações valorizam as condutas sociais que surgem dentro das organizações, tornando estas ações institucionalizadas. (MEYER; ROWAN, 1977; TOLBET; ZUCKER, 1999).

Opondo-se ao institucionalismo, o formalismo é uma das características dos comportamentos da sociedade, que consiste na diferença entre as normas prescritas e as atitudes dos indivíduos, ou seja, o formalismo impõe regras ao contrário do institucionalismo que normatiza práticas já realizadas. Como o Brasil possui fortes influências de práticas estrangeiras, tem sua estrutura formal, praticada através de legislações (MACHADO-DA-SILVA et al., 2003).

Porém quando destaca-se o estudo de uma organização isoladamente, tem-se a possibilidade da aplicação da abordagem institucional, focando nas estratégias adotadas (MACHADO-DA-SILVA, et al., 2005). Ao analisar a perspectiva da institucionalização do governo eletrônico no Brasil, percebe-se que para adaptar-se a uma demanda da sociedade e as novas tecnologias de comunicação, o Estado buscou aplicar novas formas de divulgar suas informações e oferecer seus serviços através do governo eletrônico. Ele surge como um instrumento de modernização, alterando e aperfeiçoando os processos para prestação de serviços públicos, aumentando a eficiência, aumento da transparência e participação dos cidadãos nas políticas públicas (DINIZ et al., 2009).

Além da utilização das novas tecnologias, o governo eletrônico surge como um meio de aprimorar os serviços prestados, dispor aos cidadãos informações públicas de interesse coletivo e promover a participação da sociedade na construção de políticas públicas (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006), porém para disponibilizar uma estrutura eficaz deve-se levar em conta fatores como a coordenação dos serviços prestados, padrões técnicos necessários e recursos humanos capacitados para a desenvolvimento das páginas disponíveis na internet (TAKAHASHI, 2000).

A partir dessa contextualização, este estudo está pautado no seguinte problema de pesquisa: como se comportam os municípios brasileiros em função da institucionalização das práticas dos serviços ofertados por meio eletrônico a partir da análise dos respectivos sites? Assim, este trabalho tem como objetivo classificar e analisar o comportamento dos municípios brasileiros em função da institucionalização das práticas dos serviços ofertados por meio eletrônico a partir da análise dos respectivos sites.

A coleta de dados será realizada em páginas da internet da prefeitura dos 100 maiores municípios do Paraná. A avaliação dos sites será pautada nos indicadores propostos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em seu Departamento de Governo Eletrônico, o qual disponibiliza a cartilha Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços. Serão avaliados oito indicadores que permitem a visão dos serviços prestados aos cidadãos eletronicamente, sua disposição, facilidade de uso, confiabilidade, entre outros.

A abordagem metodológica da pesquisa é quantitativa, e para análise dos dados coletados será utilizado a análise de cluster, com o objetivo de classificar e agrupar os municípios por práticas adotadas em suas páginas na internet, através da pontuação gerada pelos indicadores.

A importância deste trabalho está no estudo organizacional do setor público, com o foco na institucionalização das práticas dos serviços prestados eletronicamente. O governo eletrônico no Brasil possui diretrizes oferecidas pelo governo federal, através do seu Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e do Departamento de Governo Eletrônico, portanto o foco deste trabalho está na verificação da institucionalização das práticas adotadas.

Além desta seção inicial, este artigo é constituído pela fundamentação teórica conceitual, destacando a Teoria Institucional, o governo eletrônico no Brasil, seguido do detalhamento dos procedimentos metodológicos e, por fim, a análise dos resultados da pesquisa e as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA CONCEITUAL

Na abordagem institucionalista, Philip Selznik é considerado seu precursor ao interpretar as organizações a partir das ações racionais. Selznik era discípulo de Robert Merton, o qual iniciou na década de 1940 os estudos organizacionais no campo da sociologia (TOLBERT; ZUCKER 1999; CARVALHO; VIEIRA, 2003). O novo institucionalismo surgiu a partir de trabalhos de Meyer, Rowan e Zucker iniciados na década de 1970, observando dentro da visão sociológica o papel das normas culturais e seus elementos, como os organismos do Estado no processo de institucionalização (CARVALHO; VIEIRA, 2003).

Machado-da-Silva e Gonçalves (1999) explicam que a Teoria Institucional é originária principalmente da ciência política, da sociologia e da economia, baseando-se em padrões de comportamento, nas normas e valores que estão em cada indivíduo, grupos ou organizações. Os enfoques da teoria divergem em cada uma das áreas, principalmente na vertente sociológica, a qual tem uma perspectiva dividida em três pilares. O primeiro é o pilar é o regulador baseado em fixação de normas ou controle direto das ações dentro da organização. O segundo é o normativo, estruturado pelos valores e normas dos indivíduos, ou as ações cotidianas interiorizados por estes. O terceiro pilar é o cognitivo, que compreende a subjetividade as ações dos indivíduos, baseados em seus ambientes (DIMAGGIO; POWELL, 1983; CARVALHO; VIEIRA, 2003).

As diversas perspectivas da teoria institucional levam a conceitos subjetivos. (MACHADO-DA-SILVA; GONÇALVES, 1999 CARVALHO; VIEIRA, 2003). Para Tolbert e Zucker (1999) a institucionalização é uma caracterização de ações rotineiras ou comportamentos adotados por indivíduos ou grupos de atores, com o objetivo de resolver conflitos. Para Meyer e Rowan (1977) a institucionalização é um processo condicionado as normas aceitas pelas sociedades, pois as organizações adaptam suas estruturas e práticas aos valores ambientais externos para aumentar sua chance de sobrevivência. Assim, entende-se como institucionalização a legitimação dos processos organizacionais considerados eficazes e necessários pelos seus membros, originárias de pressões internas e externas à organização (TOLBERT; ZUCKER 1999; MEYER; ROWAN, 1977; ROSSETTO; ROSETTO, 2005).

Para a efetivação da institucionalização nas organizações, Tolbert e Zucker (1999) explicam que há processos sequenciais: a habitualização, a objetificação e sedimentação. A etapa habitualização abrange os novos arranjos estruturais gerados a partir de um problema. Na habitualização acontece, também, a formalização desses arranjos em políticas e procedimentos de uma organização. A objetificação consiste na disseminação e de consenso social entre os

responsáveis pelas decisões da organização. Para completar o processo de institucionalização, há o processo de sedimentação, que significa a continuidade histórica da estrutura e a permanência das ações por vários membros da organização.

Outra perspectiva do processo de institucionalização é a consequência das pressões internas e externas nas estruturas da organização, tornando-as cada vez mais similares, o chamado isomorfismo. O isomorfismo é conceituado pela força das condições ambientais e o processo de adaptação de cada organização, tornando-as homogêneas (MACHADO-DA-SILVA et al., 2003; ROSSETTO; ROSETTO, 2005). O isomorfismo acontece a partir de mecanismos institucionais coercitivos, miméticos e normativos. O isomorfismo coercitivo decorre das expectativas da sociedade e pressões da organização. O isomorfismo mimético consiste na imitação de arranjos estruturais e procedimentos bem-sucedidos de outras organizações. E o isomorfismo normativo emana o compartilhamento de um conjunto de normas e métodos de trabalho pelos membros da organização (DIMAGGIO; POWELL, 1983; MACHADO-DA-SILVA et al., 2003).

No Brasil, a institucionalização está baseada no pilar normativo através do formalismo. O conceito de formalismo é a oposição entre as normas prescritas e as atitudes adotadas frente a implementação das normas. O formalismo está associado aos três pilares da institucionalização, presente no Brasil através de aspectos formais em expressões a lei e informais de comportamento dos atores sociais. A influência de padrões estrangeiros leva a uma adoção da estrutura formal que, através de leis, institucionaliza comportamentos sociais e que, com o passar do tempo tornou-se natural à sociedade brasileira (MACHADO-DA-SILVA et al., 2003).

Silva, Pereira e Alcântara (2012) ao se utilizar do institucionalismo para compreender a administração pública no Brasil, explica que a teoria permite entender sua estrutura, normas e necessidade da legitimação de suas ações públicas, incluindo em sua discussão as modificações das relações entre cidadão e governo, como os casos de descentralização política e participação da população.

Com o objetivo da participação mais ativa dos cidadãos na administração pública, surge a necessidade de disponibilização de informações e canais de comunicação de fácil acesso. Surge, então, o governo eletrônico que vem suprir nessa necessidade utilizando-se da internet como meio de divulgação e disponibilização de serviços, formalizada pela Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2009).

No âmbito do Governo Federal Brasileiro iniciou-se uma organização administrativa para a implantação de um governo eletrônico no ano de 1996, através da Política Brasileira de Governo Eletrônico (PEG). Antes dessa reorganização já estavam disponíveis serviços eletrônicos, como a entrega das declarações anuais de imposto de renda pessoa física e jurídica (PARENTE, 2004). O governo eletrônico foi se consolidando com a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico no ano 2000, no qual definiram normas e ações para o ambiente institucional do *e-gov*. Em 2003, foram criados comitês técnicos para planejamento e implementação de projetos e ações nesta área (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006).

Com o avanço das inovações tecnológicas em comunicação, principalmente a internet, as organizações passam a migrar seus sistemas para uma interface online. O Estado passa, então, a utilizar essa prática com o objetivo de aumentar sua arrecadação, aprimorar seus processos internos e, sob a pressão da sociedade, demonstrar transparências em seus gastos. O *e-gov* se utiliza das novas tecnologias de comunicação para auxiliar o Estado no cumprimento do seu papel, além da melhoria de seus serviços. Nessa questão também está inserida a possibilidade de

uma governança e monitoramento das políticas públicas e controle social (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006; DINIZ et al., 2009).

Para Martins (2004), o objetivo do governo eletrônico é o de atender as demandas dos cidadãos, aprimorar o relacionamento entre governo e a sociedade, reduzir custos e melhorar a eficiência dos serviços prestados. O mesmo autor destaca, ainda, que a procura de serviços do Estado por meio eletrônico é um modo de promover a inclusão do cidadão na sociedade informacional, ou seja, de maneira integrada. Para que isso aconteça, é necessário a preocupação com a qualidade dos serviços prestados através do governo eletrônico, e a disponibilização de informações claras, processos simplificados, e de integração entre órgãos de Governo (COSTA, 2004).

Para caracterizar os sites de governo, Diniz e Barbosa (2004) os dividem em duas dimensões: a direção do fluxo de informações entre usuários e os serviços disponíveis e o grau de interatividade e inovação dos serviços oferecidos quanto ao nível de controle que o usuário tem sobre estes. Ademais, os autores ainda classificam os sites em três categorias: como veículos de divulgação de informações; como canal para operar transações e; como ferramenta para aprimorar o relacionamento com os usuários. A divulgação das informações tem um sentido de ampliar a transparência das ações governamentais. A categoria transação operacionaliza e melhora serviços públicos prestados aos cidadãos. O relacionamento abrange a participação da sociedade nas decisões da administração pública.

Para cumprir o papel do governo eletrônico, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, dispõe cartilhas que auxiliam a administração pública na criação, manutenção e avaliação de seus portais na internet. Além desses documentos, o portal do governo eletrônico dispõe o embasamento legal para a divulgação das informações, além de suporte técnico através de cursos. Os padrões dos portais da administração pública são de responsabilidade de cada unidade da administração, e devem oferecer aos cidadãos o acesso ao governo de maneira eletrônica. Ademais, os serviços prestados devem estar em constante aperfeiçoamento, suprimindo as necessidades da população, e realizando constantes processos de avaliação (BRASIL, 2007, 2009, 2010).

Para a realização dessa avaliação, o portal do governo eletrônico disponibiliza o projeto Métricas pra Avaliação de e-Serviços, o qual tem por objetivo “avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão” (BRASIL, 2007, p. 8). Através de pesquisas e avaliação piloto realizado em 2006, a partir de uma parceria entre o DGE, a Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) e da Companhia de Processamento de Dados do Município de Salvador (PRODASAL), sugeriu-se oito indicadores para a avaliação da efetividade do *e-gov*: 1) maturidade do serviço prestado; 2) comunicabilidade; 3) confiabilidade; 4) multiplicidade de acesso; 5) acessibilidade; 6) disponibilidade; 7) facilidade de uso; e 8) transparência.

Quadro 01 – Conceito dos indicadores

Indicador	Conceito
Maturidade do serviço prestado	É medido através de três sub-níveis de análise: a informação, caracterizada pela disponibilidade de informações básicas de horário, de local e de atendimento; a interação, que consiste em oferecer a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão de formulários para a realização do procedimento que necessite e a transação; e a transação é considerada quanto há a obtenção completa de serviços públicos de formal online.
Comunicabilidade	A comunicabilidade visa a influência e participação dos cidadãos nas políticas públicas através de ouvidorias, tirar suas dúvidas via formulários disponíveis nas páginas de internet, além de oferecer ajuda para promover o acesso às informações. É verificada através de meios

	de contatos disponíveis (correio eletrônico, telefones e endereços) e de links de ajuda (existência de indicações de dúvidas frequentes, FAQ, ajudas online ou via telefones).
Confiabilidade	A confiabilidade demonstra a qualidade do serviço prestado eletronicamente e a autenticidade das informações, apresentado pela indicação de informações de segurança, a presença de políticas de privacidade de informações e a presença de informações sobre atualizações de conteúdo.
Multiplicidade de acesso	A multiplicidade de acesso demonstra as possibilidades de acesso aos governos, além da internet. Podem ser verificados pelos tipos de acessos disponíveis como os serviços de mensagens curtas (SMS), quiosques de computadores públicos disponíveis para consultas, <i>call centers</i> ou atendimentos via telefone, e outros meios que possam ser oferecidos.
Acessibilidade	A acessibilidade contempla a participação de pessoas portadoras de deficiência no uso de serviços e informações. Nas páginas deve estar presente o selo internacional de indicação de acessibilidade, além de demonstrar o nível de adaptação do conteúdo.
Disponibilidade	A disponibilidade verifica o quanto o serviço está disponível para os usuários, com a prontidão de 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias na semana), além de verificar se o acesso não é demasiadamente carregado através do peso da página.
Facilidade de uso	A facilidade de uso verifica a interação para acesso aos serviços, sendo a interface da programação da página um fator de sucesso para uma efetiva utilização. A facilidade e dá através da linguagem compreensível, da navegabilidade e localização das informações.
Transparência	A transparência é a divulgação de informações sobre o gerenciamento de recursos públicos, sendo necessária a indicação dos responsáveis pelos atos administrativos, o acompanhamento da situação ou andamento do serviço solicitado e da divulgação de indicadores de satisfação.

Fonte: adaptado de Brasil (2007).

3 METODOLOGIA

A metodologia está baseada na abordagem quantitativa, por meio de levantamento de corte transversal. Realizou-se a pesquisa com 100 municípios do estado do Paraná, através do acesso aos portais das prefeituras, acessados em janeiro de 2016. A escolha dos municípios para pesquisa baseou-se no número de habitantes divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE (2016).

Em cada página dos municípios foram aplicadas as análises através dos indicadores propostos pela Métrica para Avaliação de e-Serviços, o qual norteia a avaliação dos serviços e informações prestados pelos órgãos públicos. Ao aplicar padrões web em governo eletrônico, a administração pública promove a garantia da qualidade e a possibilidade de mensuração de resultados. Nesse sentido, a cartilha de métricas para avaliação traz oito principais indicadores e 19 avaliações para a aplicação nas páginas disponíveis, conforme Quadro 02 (BRASIL, 2007).

Quadro 02 – Indicadores

	Medida	Pontos
1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente	(Escala)	12,50
Informação	S/N	4,00
Interação	S/N	8,00
Transação	S/N	12,50
2. Comunicabilidade		12,50
Transação		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	S/N	1,75
Telefone das instituições envolvidas	S/N	1,75
Endereço das instituições envolvidas	S/N	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	S/N	1,75

Ajuda		
Existência de FAQ	S/N	1,75
Existência de ajuda on-line	S/N	2,00
Existência de ajuda por telefone	S/N	1,75
3. Multiplicidade de Acesso		12,50
Tipos de acesso		
SMS	S/N	4,17
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	S/N	4,17
Quiosques ou PCs de acesso público	S/N	4,17
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	S/N	4,17
Outros meios	S/N	4,17
4. Acessibilidade		12,50
Acesso às pessoas portadoras de deficiência		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	S/N	3,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “A”	S/N	5,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AA”	S/N	9,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AAA”	S/N	12,50
5. Disponibilidade		12,50
Peso da Página		
Até 50 Kb	S/N	6,50
Entre 50 Kb e 70 Kb	S/N	3,00
Mais de 70 Kb	S/N	0,00
Prontidão 24 x 7	S/N	6,00
6. Facilidade de uso		12,50
Linguagem compreensível	S/N	3,00
Navegabilidade		
Presença de motor de busca	S/N	0,875
Presença de mapa do sítio ou portal	S/N	0,875
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço em até três cliques	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	S/N	0,875
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	S/N	0,875
Formas de Seleção do serviço		
Linha da Vida	S/N	1,00
Áreas de Interesse	S/N	1,00
Público-alvo	S/N	1,00
Ordem Alfabética	S/N	1,00
Órgão responsável	S/N	1,00
Pró-atividade	S/N	1,00
7. Confiabilidade		12,50
Presença de informações sobre segurança	S/N	4,00
Presença de informações sobre política de privacidade	S/N	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	S/N	4,50
8. Transparência		12,50
Indicação do responsável pelos atos administrativos	S/N	4,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	S/N	4,00
Item quando não se aplica “Acompanhamento da situação/status do serviço”	S/N	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	S/N	4,50

Fonte: BRASIL (2007, p. 21)

A metodologia proposta pela cartilha Métrica para Avaliação de e-Serviços propõe que cada indicador tem um peso de 12,50 pontos, e o questionário completo perfaz um total de 100 pontos. Para análise serão utilizados critérios qualificados e quantificados, seguindo a escala de

valores do quadro 2. Os itens maturidade do serviço prestado e acessibilidade possuem uma pontuação excludente, pois receberá o valor de acordo com o nível de serviço disponibilizado. No item multiplicidade de acesso, todos os subitens têm valor de 4,17 pontos, mas é necessário apenas 3 subitens para que o serviço pontue o valor máximo. Para avaliação do item disponibilidade deve-se considerar o subitem peso da página com pontuação excludente e somatória com o subitem prontidão 24x7. No item facilidade de uso, o subitem navegabilidade deve apresentar um máximo de 4 serviços para obter a pontuação máxima, assim como o subitem formas de seleção do serviço deve apresentar 3 serviços para obter a pontuação total, então estes serão somatórios com os subitens linguagem compreensível e pró-atividade. O item transparência é observado de forma somatória, porém o subitem acompanhamento da situação/status do serviço também deve ser pontuado no caso da sua não aplicação, sendo a pontuação destes dois subitens excludente. Os itens comunicabilidade e confiabilidade são avaliados de forma somatória (BRASIL, 2007).

Após a coleta de dados, inseriu-se no software estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) e procedeu-se a análise de cluster. O objetivo desta análise é utilizar os critérios de classificação e formação de conglomerados, conforme evidencia Maroco (2003, p. 295) a “análise de cluster é uma técnica exploratória de análise multiderivada que permite agrupar sujeitos ou variáveis em grupos homogêneos ou compactados relativamente a uma ou mais características comuns”.

Para proceder a análise de cluster é necessário a identificação de agrupamentos naturais de variáveis, portanto são agrupados segundo algum tipo de distância métrica, a distância euclidiana, que mede o comprimento da reta que une duas observações num espaço dimensional. Esse primeiro passo tem o objetivo de identificar possíveis *outliers* multiderivados, e levantar hipóteses de relações entre as variáveis. Para identificar os agrupamentos, serão utilizadas as técnicas de hierárquicas, a qual parte do pressuposto que o todo faz parte de um único cluster para então identificar a proximidade dos indivíduos para a criação de clusters divididos (MAROCO, 2003).

4 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES

O direito de receber informações dos órgãos públicos e de acesso a informações sobre atos de governo está previsto na Constituição Federal de 1988, art. 5º, inciso XXXIII e do art. 37, em seu § 3º, inciso II. Para a efetividade desse acesso, é publicada em 18 de novembro de 2011 a LAI, Lei de Acesso a Informação, que vem regulamentar o direito a essas informações. Na LAI está descrito que as informações disponibilizadas devem ser de fácil acesso e de obrigatória divulgação em sítios oficiais da internet, porém desobriga a utilização de sítios para municípios com até dez mil habitantes (BRASIL, 2011).

Na amostra de sites pesquisados, todos os municípios possuem mais que dez mil habitantes, portanto há obrigatoriedade na divulgação pela internet. Porém, o município de Irati foi excluído da amostra por não ter seu site disponível ou estar com problemas técnicos. O acesso aos sites foi realizado nos meses de janeiro e fevereiro do ano de 2016 e para a análise, foram aplicados os critérios elencados no Quadro 02. Após o somatório de todos os subitens, o Quadro 03 apresenta o resultado final para cada município pesquisado, sendo que os municípios estão apresentados em ordem crescente do total de sua da população.

Quadro 3 – Resultado dos indicadores aplicados

	Municípios	Maturidade do serviço prestado eletronicamente	Comunicabilidade	Multiplicidade de Acesso	Acessibilidade	Disponibilidade	Facilidade de uso	Confiabilidade	Transparência	TOTAL
01	Curitiba	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	56,34
02	Londrina	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	56,34
03	Maringá	12,50	8,75	4,17	0,00	12,50	5,63	4,50	4,00	52,05
04	Ponta Grossa	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,63	4,50	4,00	51,30
05	Cascavel	12,50	10,75	12,51	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	63,26
06	São José dos Pinhais	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
07	Foz do Iguaçu	12,50	7,00	8,34	0,00	6,00	7,50	4,50	4,00	49,84
08	Colombo	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	46,67
09	Guarapuava	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	47,67
10	Paranaguá	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	52,17
11	Apucarana	8,00	7,00	4,17	12,50	12,50	7,50	4,50	4,00	60,17
12	Toledo	12,50	7,00	0,00	0,00	9,00	7,50	4,50	4,00	44,50
13	Araucária	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	4,50	4,50	8,00	53,17
14	Pinhais	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
15	Campo Largo	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	44,25
16	Arapongas	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	0,00	4,00	47,67
17	Almirante Tamandaré	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	5,63	4,50	4,00	45,80
18	Umuarama	12,50	8,75	4,17	0,00	12,50	6,63	4,50	4,00	53,05
19	Cambé	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	48,00
20	Piraquara	8,00	7,00	8,34	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	49,84
21	Campo Mourão	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	54,34
22	Sarandi	8,00	3,50	0,00	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	38,00
23	Fazenda Rio Grande	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	56,34
24	Paranavaí	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	5,63	4,50	4,00	54,47
25	Francisco Beltrão	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	55,34
26	Pato Branco	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	46,67
27	Cianorte	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	47,00
28	Telêmaco Borba	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	47,00
29	Castro	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	55,34
30	Rolândia	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	47,00
31	Irati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
32	União da Vitória	12,50	5,25	4,17	0,00	6,00	7,50	4,50	4,00	43,92
33	Prudentópolis	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	50,17
34	Ibiporã	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	55,34
35	Cornélio Procopio	12,50	3,50	8,34	0,00	9,00	5,50	4,50	0,00	43,34
36	Marechal Cândido Rondon	12,50	7,00	4,17	0,00	9,00	6,50	4,50	4,00	47,67
37	Lapa	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	47,00
38	Palmas	8,00	3,50	0,00	0,00	12,50	4,63	4,50	4,00	37,13
39	Santo Antônio da Platina	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
40	Medianeira	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	8,00	55,17
41	São Mateus do Sul	12,50	7,00	4,17	0,00	9,00	7,50	4,50	8,00	52,67
42	Jacarezinho	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	43,92
43	Campina Grande do Sul	8,00	7,00	4,17	0,00	9,00	6,50	4,50	4,00	43,17

44	Dois Vizinhos	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	56,34
45	Paiçandu	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	52,17
46	Assis Chateaubriand	4,00	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	43,67
47	Mandaguari	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	52,17
48	Pitanga	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	4,75	4,50	8,50	49,42
49	Jaguariaíva	8,00	3,50	0,00	0,00	12,50	4,75	4,50	4,00	37,25
50	Bandeirantes	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	4,63	4,50	4,00	49,30
51	Palmeira	12,50	8,75	8,34	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	54,34
52	Guaratuba	12,50	7,00	0,00	0,00	9,00	7,50	4,50	4,00	44,50
53	Marialva	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	50,17
54	Ivaiporã	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
55	Rio Negro	12,50	7,00	0,00	0,00	9,00	4,63	4,50	4,00	41,63
56	Laranjeiras do Sul	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	4,63	4,50	4,00	49,30
57	Guáfra	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	6,63	4,50	4,00	46,80
58	Rio Branco do Sul	8,00	7,00	8,34	0,00	12,50	6,63	4,50	4,00	50,97
59	Quedas do Iguaçu	12,50	1,75	0,00	0,00	12,50	0,88	0,00	4,00	31,63
60	Pinhão	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	44,25
61	Matinhos	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
62	Goioerê	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	5,63	4,50	4,00	45,80
63	Ibaiti	8,00	7,00	0,00	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	41,50
64	Palotina	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	50,17
65	Imbituva	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	55,34
66	Nova Esperança	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	3,88	4,50	4,00	44,05
67	Arapoti	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	4,75	4,50	4,00	45,25
68	São Miguel do Iguaçu	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	4,50	4,50	4,00	53,34
69	Reserva	8,00	7,00	0,00	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	39,75
70	Campo Magro	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	47,00
71	Astorga	12,50	5,25	0,00	0,00	12,50	4,75	0,00	4,00	39,00
72	Itaperuçu	8,00	7,00	0,00	0,00	12,50	0,88	4,50	4,00	36,88
73	Cambará	8,00	7,00	0,00	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	41,50
74	Piraí do Sul	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	2,75	4,50	4,00	47,42
75	Santa Helena	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	52,17
76	Ortigueira	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	4,75	4,50	4,00	53,59
77	Colorado	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	43,92
78	Mandirituba	4,00	7,00	4,17	0,00	12,50	2,88	4,50	4,00	39,05
79	Coronel Vivida	12,50	7,00	8,34	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	55,34
80	Ubiratã	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	52,17
81	Loanda	4,00	7,00	0,00	0,00	12,50	0,00	4,50	4,00	32,00
82	Pontal do Paraná	12,50	7,00	0,00	0,00	6,00	6,50	4,50	4,00	40,50
83	Santa Terezinha de Itaipu	12,50	8,75	8,34	0,00	12,50	7,50	4,50	4,00	58,09
84	Andirá	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
85	Altônia	12,50	7,00	0,00	0,00	12,50	2,75	4,50	4,00	43,25
86	Cruzeiro do Oeste	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	3,63	4,50	4,00	43,80
87	Jandaia do Sul	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	5,63	4,50	4,00	45,80
88	Quatro Barras	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	5,50	4,50	4,00	50,17
89	Mandaguaçu	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,50	4,50	4,00	51,17
90	Chopinzinho	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	3,75	4,50	4,00	48,42
91	Tibagi	12,50	5,25	8,34	0,00	12,50	4,63	4,50	4,00	51,72
92	Wenceslau Braz	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	3,63	0,00	4,00	43,80
93	Carambeí	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	6,63	4,50	4,00	51,30
94	Santo Antônio do Sudoeste	4,00	7,00	0,00	0,00	12,50	2,88	4,50	4,00	34,88

95	Antonina	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	2,75	4,50	4,00	47,42
96	Capanema	4,00	7,00	8,34	0,00	12,50	3,63	4,50	4,00	43,97
97	Siqueira Campos	8,00	7,00	4,17	0,00	9,00	3,63	4,50	4,00	40,30
98	Sengés	8,00	7,00	0,00	0,00	12,50	1,88	4,50	4,00	37,88
99	Cruz Machado	8,00	7,00	4,17	0,00	12,50	4,63	4,50	4,00	44,80
100	Ampére	12,50	7,00	4,17	0,00	12,50	4,63	4,50	4,00	49,30

Fonte: elaborado pelos autores.

Destaca-se que a política do governo eletrônico federal não obriga nenhum órgão da administração pública direta ou indireta a seguir um único padrão estético nos portais, mas destacam características importantes que devem ser utilizados para o desenvolvimento das páginas na internet, como a objetividade, a acessibilidade, a disponibilidade de contato e a confiança e transparência (BRASIL, 2009, 2007).

Primeiramente o site deve ser objetivo e de fácil acesso às informações e sempre evidenciando seu conteúdo principal (BRASIL, 2009). De um modo geral, os sites analisados possuíam um conteúdo de fácil entendimento, porém não obtiveram pontuação máxima no item facilidade de uso porque não possuíam ferramentas que melhoram seu acesso, como mapa do site ou informações classificadas por área de interesse e/ou público alvo.

O carregamento da página deve ser rápido, sem elementos animados ou excesso de conteúdo em uma única página, e de acesso a todos (BRASIL, 2009). No item disponibilidade quase a totalidade dos sites analisados apresentaram pontuação máxima, pois possuíam páginas leves, com até 50kb, além da disponibilidade em tempo integral. Quanto ao item acessibilidade, apesar de alguns sites indicarem a ferramenta de aumento da fonte na página, apenas um site possuía política de acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência com o selo indicativo de nível “AAA” da *W3C Web Content Accessibility Guidelines*.

Outro componente essencial nos sites governamentais é o contato, ou seja, a forma de comunicação entre o cidadão e a administração (BRASIL, 2009). Na análise do item comunicabilidade, todos os sites possuíam alguma forma de contato, via telefone ou correio eletrônico, porém não houve pontuação máxima nesse item, pois a política de contato e/ou ajuda online ainda não está presente nas páginas acessadas.

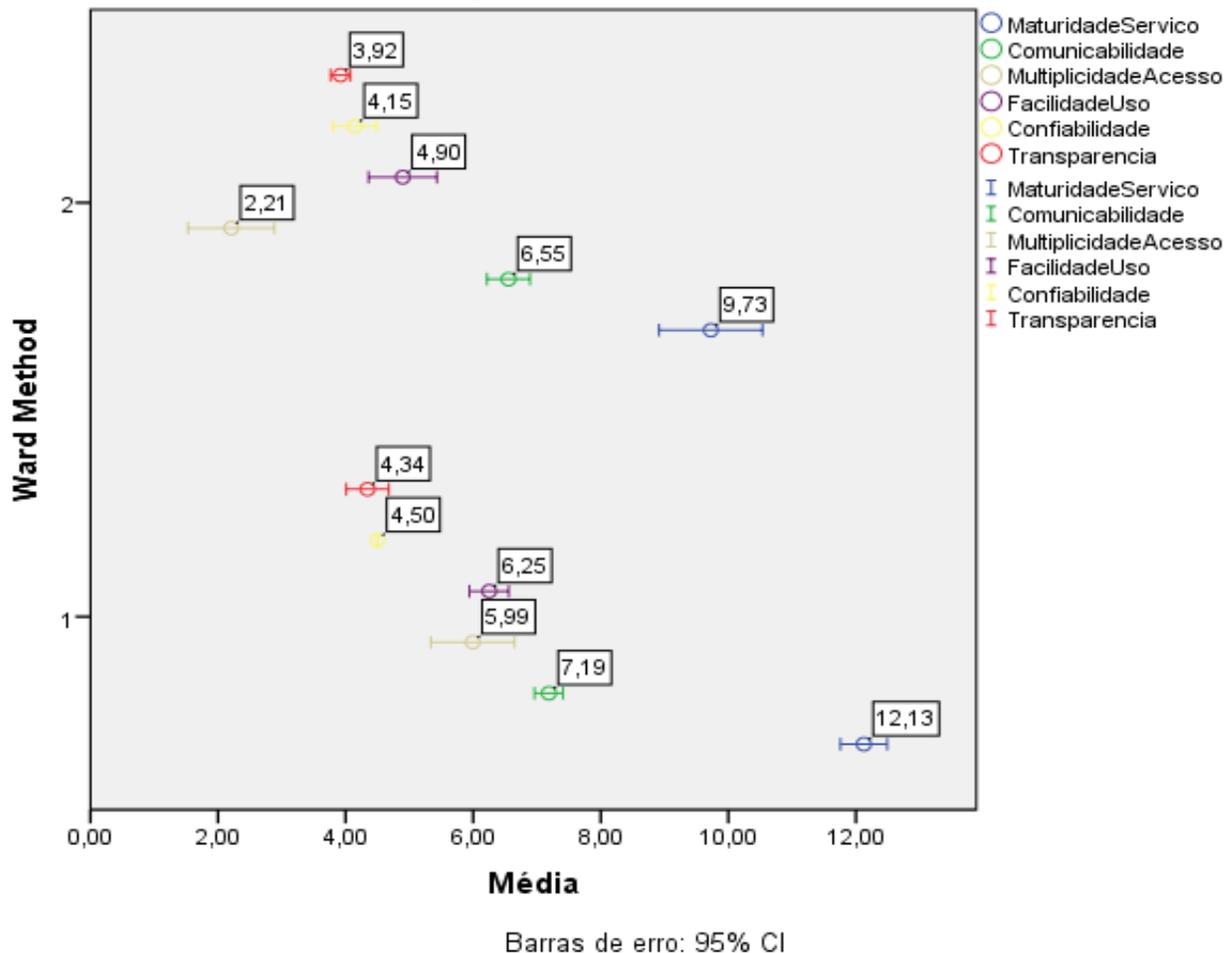
As informações disponibilizadas nos sites devem ser confiáveis e transparentes, então a administração deve se preocupar com questões de segurança e privacidade, além de manter estas informações atualizadas (BRASIL, 2009). A análise no item confiabilidade demonstrou que a grande maioria das páginas possuía a informação de atualização, porém nenhuma informava políticas de privacidade e segurança da página. Na transparência, poucos sites indicavam os responsáveis pelas informações e indicadores de satisfação, apenas pontuaram no item existência de acompanhamento de serviços solicitados ou no item não se aplica.

Ao utilizarmos os processos da institucionalização de Tolbert e Zucker (1999) para a análise das práticas do governo eletrônico destaca-se que a utilização da internet como meio de divulgação passou pela habitualização através da formalização e regulamentação dos procedimentos pela Lei de Acesso a Informação, e está disseminando entre as prefeituras de todos os municípios, atingindo o processo de objetificação. A amostra analisada possui todos os municípios com páginas na internet, excluindo um município por problemas técnicos.

Para a classificação dos municípios através das práticas do governo eletrônico, foi realizado uma análise de cluster, a qual verificou que existem dois grupos. A análise foi realizada pelo total geral aplicado às páginas, mas não gerou resultado relevante. Ao analisar com todos os indicadores no gráfico gerado, observou-se que os indicadores acessibilidade e disponibilidade

não possuíam uma diferença significativa entre os grupos e optou-se em excluir, conforme Gráfico 01.

Gráfico 01 – Análise dos indicadores para os grupos



Fonte: elaboração dos autores.

A análise de cluster identificou a existência de dois agrupamentos, sendo que o primeiro apresentou médias mais elevadas em todos os quesitos analisados e o segundo apresentou médias ligeiramente menores. A verificação de existência, ou não, de diferenças estatisticamente significativas será apresentada mais adiante.

Inicialmente é importante destacar que apenas uma variável (maturidade do serviço prestado eletronicamente) apresentou média próxima do limite superior da escala (12,50), considerando o primeiro agrupamento. No caso do segundo agrupamento este construto também apresentou média bastante superior aos demais, mas neste caso bem abaixo do primeiro agrupamento. Este fato pode indicar que este aspecto pode estar sendo melhor trabalhado por parte das prefeituras, pois esta variável representa o nível de serviço prestado pela prefeitura através da página do município (transacional, interacional e informacional).

Outro aspecto que merece destaque é a média significativamente mais baixa da variável multiplicidade de acesso, mais especificamente no segundo agrupamento, onde a média se aproxima bastante do limite inferior da escala (0). Este fato pode indicar que as prefeituras deste

grupo não estão propensas a disponibilizar maneiras alternativas de acesso a seus sites através outros canais de socialização de informações ou de ajudas presenciais para acesso aos serviços eletronicamente disponíveis.

A variável facilidade de uso obteve, também, uma média superior no grupo 1, significando uma diferença na navegação nos sites dos municípios dentro deste grupo, considerando, além da linguagem compreensível, a disponibilidade de mais ferramentas para agilizar o acesso, como links de busca, mapa de site, barra de estado, assim como seu conteúdo visualizado por áreas de interesse, ou seja, foram melhor pontuados por disponibilizarem mais ferramentas.

As variáveis de comunicabilidade, confiabilidade e transparência não obtiveram médias distantes entre os grupos. Pode-se observar que ambos têm médias baixas, o que significa que nos municípios, em sua maioria, não pontuaram nos serviços online de ajuda, nas informações de segurança, privacidade e atualização de conteúdo das páginas na internet e, ainda, na divulgação dos responsáveis pela informação disponibilizada e a satisfação de seus usuários.

Quadro 04 – Teste de amostras independentes

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)
Maturidade Serviço	Variâncias iguais assumidas	75,258	0,000	5,317	97	0,000
	Variâncias iguais não assumidas			5,429	69,291	0,000
Comunicabilidade	Variâncias iguais assumidas	5,038	0,027	3,099	97	0,003
	Variâncias iguais não assumidas			3,140	85,516	0,002
Multiplicidade Acesso	Variâncias iguais assumidas	0,656	0,420	8,050	97	0,000
	Variâncias iguais não assumidas			8,066	96,999	0,000
Facilidade Uso	Variâncias iguais assumidas	17,548	0,000	4,324	97	0,000
	Variâncias iguais não assumidas			4,394	79,307	0,000
Confiabilidade	Variâncias iguais assumidas	19,128	0,000	2,001	97	0,048
	Variâncias iguais não assumidas			2,063	50,000	0,044
Transparência	Variâncias iguais assumidas	9,387	0,003	2,337	97	0,021
	Variâncias iguais não assumidas			2,293	67,058	0,025

Fonte: elaboração dos autores.

Ao aplicar a análise de amostras independentes, através do teste-t para amostras independentes, pode-se observar no Quadro 04 que as variáveis: maturidade do serviço, facilidade de uso e confiabilidade não obtiveram significância $> 0,05$, portanto utilizaram-se as variâncias iguais não assumidas para sua análise. A variável multiplicidade de acesso, a significância foi $> 0,05$ e utilizou-se a variâncias iguais assumidas (FIELD, 2009). Ao observar o valor t , os valores encontrados foram $< 0,05$, o que significa que houve diferença significativa entre as médias dos dois grupos.

As características encontradas nos dois grupos gerado na análise de cluster são que o grupo 1 é composto por 48 municípios, com médias entre 63,26 (pontuação máxima atingida) e 49,3 pontos. Neste grupo está a maioria dos municípios mais populosos do estado, mas participam, também, 14 municípios com menos de 30 mil habitantes. O grupo 2 contém 51 municípios e suas pontuações são abaixo de 46 pontos. Neste grupo estão participando seis

municípios com mais de 100 mil habitantes, 20 entre 30 a 100 mil e o restante até 30 mil habitantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do estudo consistiu em classificar e analisar o comportamento dos municípios brasileiros em função da institucionalização das práticas dos serviços ofertados por meio eletrônico a partir da análise dos respectivos sites. Para tanto foi realizada a verificação dos serviços prestados eletronicamente, através da análise de oito variáveis, como a maturidade, comunicabilidade, acessibilidade, facilidade e transparência das informações, variáveis estas que estão contidas em cartilhas contem orientações e sugestões de procedimentos para a criação das páginas da internet e foi a base para a criação dos Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços, organizadas pelo departamento de governo eletrônico, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que servem de auxílio para os gestores, apesar de suas práticas não serem exigência em lei.

Através da análise das médias obtidas pelos municípios pesquisados pode-se concluir que os municípios de maior porte obtiveram maior média em serviços disponibilizados, mas não atingiram mais de 60% da pontuação, ou seja, não possuem uma página completa para os cidadãos, conforme a práticas sugeridas pelo Departamento de Governo Eletrônico. Apesar disso, ocorreram exceções onde municípios com menos de 30 mil habitantes possuem páginas mais completas do que de grandes centros.

Já por força da Lei de Acesso a Informação, todos os municípios com população acima de 10 mil habitantes devem disponibilizar informações aos cidadãos, obrigatoriamente em sites na rede mundial de computadores. Dos municípios selecionados para a pesquisa, apenas um não estava com a página disponível, em virtude de manutenção. A lei obriga, também, a garantir o acesso ao site por todos e acessibilidade aos portadores de deficiências, porém, apesar de alguns sites possuírem algumas ferramentas de auxílio às pessoas com baixa visão, apenas um município possui selo indicativo de nível “AAA” da *W3C Web Content Accessibility Guidelines*, organização que orienta quais as ferramentas são necessárias para acessibilidade.

Quando analisamos esse cenário através da Teoria Institucional, percebe-se, então, que a institucionalização das práticas de governo eletrônico demanda de mais tempo para que todos os aspectos do e-gov sejam comuns entre todos os municípios. Tolbert e Zucker (1999) explicam que o processo de efetivação da institucionalização de um processo na organização passa pela habitualização, a objetificação e sedimentação. Dentro das práticas de governo eletrônico, a habitualização aconteceu na sua formalização, ou seja, na publicação de uma lei que estabelece a utilização da internet como meio de divulgação de informações da administração pública. As práticas para um bom site oficial, sugeridas pelo departamento de governo eletrônico, estão em processo de objetificação, pois estão se disseminando entre os gestores, mas ainda não é uma prática entre todos os municípios selecionados no estado do Paraná.

Os principais limites do estudo referem-se a dificuldade de acesso a algumas páginas dos municípios, onde não havia uma organização em seus links. Para estudos futuros, sugere-se que esta pesquisa seja feita com demais municípios do Brasil para uma comparação da institucionalização das práticas do e-gov em âmbito nacional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP/SLTI, 2007.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Brasil e-Gov: guia de administração**. Brasília: MP/SLTI, 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Brasil e-Gov: cartilha de usabilidade**. Brasília: MP/SLTI, 2010.

BRASIL. Presidência da República. Lei no 12.527, 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 18 novembro 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm>. Acesso em: 6 mar. 2016.

CARVALHO, C. A.; VIEIRA, M. M. F. Contribuições da perspectiva institucional para a análise das organizações: possibilidades teóricas, empíricas e de aplicação. In: CARVALHO, C. A.; VIEIRA, M. M. F. **Organizações, cultura e desenvolvimento local: a agenda de pesquisa do Observatório da Realidade Organizacional**. Recife: EDUFEPE, 2003.

COSTA, E. da. Classificação dos serviços de governo eletrônico. In: FERRER, F. SANTOS, P. (Org.). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo, Ed. Saraiva, 2004.

DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. **American Sociological Review**, v. 48, p. 147-160, 1983.

DINIZ, E. H., BARBOSA, A. Sites de governo na América Latina: presença on-line das áreas institucionais, econômicas e sociais. In: FERRER, F. SANTOS, P. (Org.). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo, Ed. Saraiva, 2004.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, Feb. 2009. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6678/5261>>. Acesso em 21 Dez.2015.

FIELD, A. **Descobrendo a estatística usando o SPSS**. Trad. Lorí Viali. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009, 688 p.

MACHADO-DA-SILVA, C. L.; GONÇALVES, S. A. Nota técnica: A Teoria Institucional. In: CLEGG, S. **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo, Atlas, 1999, Vol. 1, Capítulo 7.

MACHADO-DA-SILVA, C. L.; GUARIDO FILHO, E. R.; NASCIMENTO, M. R.; OLIVEIRA, P. T. Institucionalização da mudança na sociedade brasileira: o papel do formalismo. In: VIEIRA, M. M. F.; CARVALHO, C. A. (Orgs.). **Organizações, instituições e poder no Brasil**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2003. p. 179-202.

- MACHADO-DA-SILVA, C.; FONSECA, V. S.; CRUBELLATE, J. M. Estrutura, agência e interpretação: elementos para uma abordagem recursiva do processo de institucionalização. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 9, n. n.spe1, p. 9-39, 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552005000500002&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em 29 Jan 2016.
- MAROCO, J. **Análise estatística – com utilização do SPSS**. 2. ed. Lisboa: Silabo, 2003.
- MARTINS, W. M. Classificação das atividades de governo eletrônico e as oportunidades de aperfeiçoamento das relações sociedade/Estado. In: FERRER, F. SANTOS, P. (Org.). **E-government: o Governo eletrônico no Brasil**. São Paulo, Ed. Saraiva, 2004.
- MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARAES, T. de A. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. **Rev. Adm. Empres.**, São Paulo , v. 46, n. 4, p. 1-13, Dec. 2006. Disponível em <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902006000400007.pdf>. Acesso em 21 Dez. 2015.
- MEYER, J. W.; ROWAN, B. Institutionalized organizations: formal structure as myth and ceremony. **American Journal of Sociology**, v. 83, n. 2, p. 340-363, 1977.
- PARENTE, P. Política brasileira de governo eletrônico. In: FERRER, F. SANTOS, P. (Org.). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo, Ed. Saraiva, 2004.
- PEREIRA, F. M. A evolução da teoria institucional nos estudos organizacionais: um campo de pesquisa a ser explorado. **Organizações em Contexto**. São Bernardo do Campo, Ano 8, n. 16, jul.-dez. 2012. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/view/3396/pdf_65>. Acesso em 21. Dez. 2015.
- ROSSETTO, A. M.; ROSSETTO, C. R. Teoria Institucional e Dependência de Recursos na Adaptação Organizacional: uma Visão Complementar. **RAE - eletrônica**, v. 4, n. 1, janeiro-junho, 2005. Disponível em <<http://rae.fgv.br/rae-eletronica/vol4-num1-2005/teoria-institucional-dependencia-recursos-na-adaptacao-organizacional>>. Acesso em 20 jan. 2016.
- SILVA, E. A.; PEREIRA, J. R.; ALCANTARA, V. C. Interfaces epistemológicas sobre administração pública, institucionalismo e capital social. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro , v. 10, n. 1, p. 20-39, Mar. 2012 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512012000100004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Jan 2016.
- TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TOLBERT, P. S., ZUCKER, L. G. A Institucionalização da Teoria Institucional. In: CLEGG, S. **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo, Atlas, 1999, Vol. 1, Capítulo 6.