

**A INFLUÊNCIA PROPORCIONADA PELA UTILIZAÇÃO DA
PLATAFORMA *E-GOVERNMENT* À LOGÍSTICA DA INFORMAÇÃO:
UMA ANÁLISE COMPARATIVA QUANTO AO PORTAL DA
PREFEITURA DE ANÁPOLIS E OS SERVIÇOS PRESENCIAIS
OFERTADOS (RÁPIDO)**

**The influence provided by using the platform e-government to logistical information: A
comparative analysis for the municipality of the portal and services offered face
(Rápido)**

Rhogério Correia de Souza Araújo

Professor Mestre da UniEVANGÉLICA.

E-mail: rhogerio@brturbo.com.br

Lilian Kellen de Oliveira Santos

MBA em Logística, Produção e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos (UniEVANGÉLICA)

RESUMO

Desde a década de 70, no Século XX, a sociedade vem inserindo no seu meio, o *e-commerce* ou comércio eletrônico, no entanto, com o passar dos anos e devido à crescente globalização ele passou a ser moldado para atender uma gama de serviços que iam além de assuntos financeiros, sendo assim, surgiu o conceito do *e-business* ou negócio eletrônico. Esse novo conceito pode ser classificado de forma a atender cada tipo de necessidade, levando ao surgimento do *Government-to-Citizen (G2C)* ou *e-government* (Governo Eletrônico), que visa prestar serviços por meios eletrônicos dos governos estaduais, municipais e federais para a população em geral. Com essa nova forma de prestação de serviço percebe-se sua correlação à logística de informação, assim, neste artigo será analisada a influência da plataforma *e-government* à logística da informação por meio da análise comparativa entre o Portal da Prefeitura e os serviços ofertados pelas unidades do Rápido de Anápolis.

Palavras-chave: *E-Government*, Logística da Informação, Portal da Prefeitura de Anápolis, Rápido de Anápolis

ABSTRACT

Since the 70s the society is entering in their midst e-commerce or commerce electronic, however, over the years, due to increasing globalization it has become molded to suit a range of services that go beyond financial matters, therefore, came the concept of e-business or business electronic. This new concept can be classified in order to meet every type of need, leading to the emergence of the *Government-to-Citizen (G2C)* or *e-government* (government electronic), which aims to provide services by electronic means of the state, municipal and federal governments for the general population. With this new form of service perceives its correlation to logistics information, so this article will analyze the influence of the platform e-government logistics information through comparative analysis between the Portal of City Hall and the services offered by units of Anápolis Fast.

Key Words: E-Government, Logistics Information, Portal of the Anápolis City Hall, Anápolis Fast

1 INTRODUÇÃO

A utilização do termo *e-commerce* ou comércio eletrônico está presente nas grandes organizações e instituições financeiras desde a década de 70, como seu próprio nome indica, ele estava destinado a assuntos comerciais, que envolviam a realização da transferência de dinheiro eletronicamente (TURBAN; KING, 2004).

Apesar de ser um grande avanço para o mundo do negócio, ele ainda não abrangia o mundo corporativo como um todo, dessa forma, surgiu o termo *e-business*, conhecido também como negócio eletrônico. Este novo modelo permitiu direcionar o meio eletrônico para diversas áreas, sendo essas empresas, governos, consumidor e comércio.

Visando as diversas possibilidades do *e-business*, muitos governos passaram a perceber a importância de se adequar a essa nova tecnologia, de forma, a melhorar seu relacionamento com outros governos, diversas instituições financeiras, empresas e a sociedade. Portanto, do negócio eletrônico, surgiu o *e-government* ou governo eletrônico que pode ser dividido em: *Business-to-Government* (B2G), *Government-to-Business* (G2B), *Citizen-to-Government* (C2G), *Government-to-Citizen* (G2C) e, *Government-to-Government* (G2G).

Considerando a importância que o *e-business* está obtendo atualmente nos meios governamentais, começa a perceber a relevância da logística da informação nesta situação, pois permite buscar meios para obtenção, armazenagem, transferência e processamento de informações. No entanto, é necessário analisar se o governo está atento a eficiência desse processo ou está investindo no *e-government* de forma deliberada sem medir sua contribuição para a melhoria de sua prestação de serviços.

Dessa forma, para melhor realizar a percepção sobre a logística da informação nos meios governamentais foi utilizado como objeto de estudo o *Government-to-Citizen* (G2C), no qual o agente será uma entidade governamental de esfera municipal e o consumidor será a própria sociedade. Assim, nesse artigo objetiva-se analisar a influência do *e-government* à logística da informação por meio da comparação da melhoria dos atendimentos nas unidades do Rápido, após a disponibilização do Portal da Prefeitura para os cidadãos do município de Anápolis.

Portanto, foram delimitados como objetivos específicos mapear o referencial teórico sobre *e-commerce*, *e-business*, *e-government*, *Government-to-Citizen* (G2C) e logística da informação; coletar e mensurar dados sobre os serviços oferecidos pelo Portal da Prefeitura e unidades do Rápido de Anápolis e, comparar os dados obtidos do acesso do Portal e dos atendimentos do Rápido a fim de verificar o que a utilização do *Government-to-Citizen* pode influenciar à logística da informação.

Por meio da metodologia de pesquisa exploratória embasada na revisão bibliográfica e o estudo de caso procurou-se analisar a influência do *e-government* à logística de informação e, assim, percebeu-se um déficit no arquivamento e transferência de informações, levando a insuficiência de dados que permitiam o comparativo de atendimentos entre o Portal e as unidades do Rápido e, conseqüentemente, impedindo verificar com mais eficiência sobre os aspectos positivos e negativos desse novo processo de logística.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 *E-commerce* ou comércio eletrônico

O *e-commerce* ou comércio eletrônico teve suas primeiras aplicações no início da década de 70, por meio de novidades como a transferência eletrônica de fundos (TEF), a qual permitia transferir dinheiro eletronicamente. No entanto, a aplicação do *e-commerce* se limitava apenas para as grandes corporações, instituições financeiras e algumas empresas mais arrojadas (TURBAN; KING, 2004).

Segundo Turban e King (2004), posteriormente surgiu a troca eletrônica de dados *Electronic Data Interchange* (EDI), que permitia a transferência eletrônica de documentos como ordens de compra, faturas e pagamentos eletrônicos entre organizações. Ampliando assim, a participação de empresas financeiras, de manufatura, de revenda e prestadoras de serviços. Outras aplicações do comércio eletrônico se seguiram e, foram chamadas de “sistemas interorganizacionais” (*Interorganizational Systems – IOS*) e seu valor ainda é amplamente reconhecido.

À medida que a internet se tornou mais comercial e que os usuários passaram a fazer parte da World Wide Web no início da década de 90, a expressão *eletronic commerce* passou a ser utilizada, e suas aplicações se expandiram rapidamente. Um dos motivos dessa rápida expansão foi o desenvolvimento de novas redes, protocolos, softwares e especificações. Outro motivo foi o aumento da competitividade e das pressões sobre os negócios (TURBAN; KING, 2004, p. 7).

Conforme Silva Neto (2004), o comércio eletrônico é realizado através de recursos e meios eletrônicos, tornando dispensável o contato físico-presencial entre as partes envolvidas no processo e, principalmente, tornando irrelevante a distância geográfica que se interponha entre elas.

Kalakota e Robison (2002) definem o *e-commerce* como um meio que compreende atividades de compra e venda por meio digital. Do mesmo modo, Kotler e Armstrong (2003, p. 454), o

definem como “o termo geral que designa os processos de compra e venda apoiados por meios eletrônicos”.

Visando a abrangência do comércio eletrônico, Turban e King (2004) relacionam alguns benefícios que ele pode proporcionar às organizações, sendo a expansão do mercado, permite significativa redução de custos, melhora a organização e os processos de negócios, oferece interatividade, simplificação nos processos comerciais, redução do *time-to-market* (intervalo entre a concepção de uma ideia e sua execução), melhoria na imagem corporativa, aumento da produtividade, redução do volume de papel e impressos, ampliação do acesso à informação e maior flexibilidade.

Turban e King (2004) informam ainda que em relação aos consumidores percebem-se as vantagens de conveniência, velocidade e custo, possibilidade de obterem produtos e serviços personalizados, obtenção de novas maneiras de interagir comercial e socialmente. Para a sociedade, as vantagens se relacionam às melhorias no padrão de vida e na oferta de serviços públicos.

Bertaglia (2003) define como oportunidades e potenciais benefícios o que o *e-commerce* pode oferecer: a presença global e a possibilidade de competir no cenário global, melhoria na posição de competitividade, melhoria do nível de serviço devido a maior interação com os clientes, redução do tempo de ciclo da cadeia, resposta rápida às necessidades dos clientes, redução dos custos transacionais, possibilitando potenciais reduções de preços dos produtos.

Apesar dos benefícios, ainda existem algumas limitações provenientes do *e-commerce* como a preocupação com a segurança e privacidade dos dados dos usuários dessa ferramenta, a falta de confiança do comércio eletrônico e em fontes desconhecidas de vendas inibe as compras, leis nacionais e internacionais podem atrapalhar, resistência de trocar lojas reais por virtuais, falta de confiança nas transações efetuadas sem documentos e sem presença física das pessoas (TURBAN; KING, 2004).

Novaes (2007) apresenta os seguintes problemas em relação ao *e-commerce*, sendo a possibilidade de fraude devido à vulnerabilidade da rede de vírus e programas maliciosos, indefinições quanto ao controle de taxaço e cobranças de impostos entre fronteiras, dificuldade de proteção à propriedade intelectual, possibilidade de violação da confidencialidade dos dados e informações, relação de confiança prejudicada por ausência de um ponto de referência físico.

2.2 E-business ou negócio eletrônico

Segundo Laudon (2010) o *e-business* ou negócio eletrônico, refere-se ao uso de tecnologia digital e da Internet para executar os principais processos de negócios em uma empresa, ou seja, inclui atividades para a gestão interna da empresa e para sua coordenação com fornecedores e outros parceiros de negócios.

Alguns definem o termo “comércio” como transações efetuadas entre parceiros de negócios. Por essa definição, pode-se concluir que a expressão “comércio eletrônico” é um tanto restrita. É por isso que muitos preferem o termo *e-business*, uma definição mais ampla de CE que não inclui simplesmente a compra e venda de produtos e serviços, mas também a prestação de serviços a clientes, a cooperação com parceiros comerciais e a realização de negócios eletrônicos dentro de uma organização (TURBAN; KING, 2004, p. 3).

Para Gerstner (1993 apud Costa, 2013), “o termo *e-business* foi originalmente utilizado por alguns executivos da IBM (*International Business Machines*) durante uma apresentação da Wall Street, em novembro de 1996”. Portanto, ainda não há um consenso universalmente aceito quanto à definição do termo *e-business*, no entanto, conforme as diversas abordagens de acordo com o tema percebe-se que as mesmas enfatizam a importância da tecnologia para os negócios das organizações (COSTA, 2013).

A IBM define o *e-business* como “uma forma segura, flexível e integrada de fornecer um valor diferenciado na gestão administrativa, pela combinação de sistemas e processos para a administração e funcionamento de operações centrais, de forma simples e eficiente, alavancada pela aplicação da tecnologia da internet.” (FRANCO JÚNIOR, 2006, p. 21).

Costa (2013), explica a posição de diversos autores em relação à diferenciação do comércio eletrônico (*e-commerce*) com o negócio eletrônico (*e-business*), os quais classificam o primeiro como um subgrupo do *e-business*, pois para eles além de englobar o comércio eletrônico, o *e-business* inclui atividades de contato de retaguarda que forma o mecanismo principal do negócio moderno. Portanto, o negócio eletrônico é uma estratégia global de redefinição de antigos modelos de negócios, com o auxílio de tecnologia, para maximizar o valor do cliente e os lucros.

Por meio dessa perspectiva, onde o *e-commerce* deve ser subordinado às estratégias do *e-business*, o negócio eletrônico permite às empresas obterem diversos benefícios, como novos mercados, a obtenção de mais informações sobre os clientes, agilidade nos negócios realizados entre as empresas, aumento do mix e quantidade de produtos e serviços, melhora nos processos logísticos, comunicação interna e externa mais eficiente, diminuição de custos em todos os setores envolvidos (COSTA, 2013).

Laudon (2010) informa que as tecnologias associadas ao *e-business* também levaram a alteração no setor público, pois, governos de todos os níveis utilizam essa tecnologia para fornecer informações, prestar serviços por meio da Internet aos cidadãos, funcionários públicos e às empresas com as quais trabalham.

2.3 Classificação do *E-business* ou negócio eletrônico

Os negócios eletrônicos são classificados por meio das análises das modalidades de relacionamento entre os agentes que participam da rede, que são entidades governamentais, empresas, consumidores, clientes, ou cidadãos e empregados. Esses relacionamentos envolvem transações comerciais, administrativas e contábeis entre os agentes (COSTA, 2013).

De acordo com Turban e King, (2004) e Costa (2013), o comércio eletrônico ou negócio eletrônico, podem ser classificados das seguintes maneiras:

- *Business-to-Consumer ou Business-to-Customer (B2C)* – envolve transações via internet de varejo entre empresas e compradores individuais. Essa modalidade envolve dois agentes: empresas e consumidores.
- *Consumer-to-Business ou Customer-to-Business (C2B)* – envolve, por um lado, indivíduos que utilizam a internet para a venda de produtos ou serviços a organizações e, por outro, aqueles que buscam vendedores a fim de que ofereçam lances. Essa modalidade envolve: consumidores ou clientes e empresas.
- *Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C)* – nessa modalidade ocorre a transação entre empresas, no qual uma delas atua como intermediário e repassa o produto ao consumidor, através de outro canal eletrônico.
- *Business-to-Business (B2B)* – nessa modalidade os dois agentes são empresas. Sendo o tipo de negócio que mais cresce atualmente.
- *Business-to-Government (B2G)* – modalidade que envolve empresas e entidades governamentais, ou seja, o agente que oferece o produto é uma empresa e, o consumidor ou cliente é o governo de âmbito municipal, estadual ou federal.
- *Government-to-Business (G2B)* – tipo de comércio onde quem oferece o produto ou serviço é o governo de âmbito municipal, estadual ou federal e quem adquire é uma empresa.

- *Citizen-to-Government* (C2G) – envolve cidadãos e entidades governamentais, sendo que o agente é o cidadão, o qual propõe um produto ou serviço e, a entidade governamental adquire o que foi proposto.
- *Government-to-Citizen* (G2C) – modalidade no qual o agente é uma entidade governamental de esfera municipal, estadual ou federal e, o consumidor ou cliente são os cidadãos.
- *Government-to-Government* (G2G) – os dois agentes são as entidades governamentais de esfera municipal, estadual ou federal.
- *Consumer-to-Consumer* (C2C) – os agentes são consumidores, na mesma ocorre venda direta via internet entre os consumidores.
- *CE intranegócios (organizacional)* – abrange todas as atividades internas que envolvem a troca de produtos, serviços ou informações entre diferentes unidades e indivíduos de uma organização.
- *Business-to-Employee* (B2E) – considerada uma subcategoria do comércio eletrônico intranegócios, a mesma envolve consumidores e empresa, no qual a organização oferece serviços, produtos ou informações a funcionários.
- *Employee-to-Business* (E2B) – nessa modalidade quem oferece produtos e serviços são os funcionários e quem adquire é a organização.
- *Mobile Commerce* ou *M-commerce* – transações do comércio eletrônico realizadas em ambiente sem fio.
- *Comércio Colaborativo* ou *C-commerce* – modalidade no qual indivíduos ou grupos se comunicam ou colaboram uns com os outros online.
- *CE nonbusiness* – modalidade onde empresas não comerciais utilizam o comércio eletrônico para reduzir despesas ou aprimorar suas operações e serviços.
- *Exchange-to-exchange* (E2E) – sistema formal que estabelece conexões de trocas entre diversos compradores e vendedores.

2.4 *Government-to-Citizen* (G2C) ou *E-government*

O avanço da tecnologia interligado ao crescente processo de globalização, leva à necessidade de investir em ferramentas que proporcionem rapidez e eficiência na entrega de produtos e serviços. Diante desse novo cenário a administração pública percebe a importância de rever sua forma tradicional de desempenhar suas funções, reorganizando-se, no sentido de se tornar mais eficiente no atendimento aos interesses dos cidadãos, diz Balbe (2010).

O conceito de *e-government* refere-se, portanto, à aplicação da Internet e das tecnologias de rede para digitalizar as relações entre governo e órgãos públicos e os cidadãos, empresas e outros braços do setor público. Além de melhorar a prestação de serviços, o *e-government* pode tornar as operações do governo mais eficientes e, até mesmo, dar mais poder aos cidadãos, ao facilitar seu acesso às informações e permitir que interajam eletronicamente com outros cidadãos (LAUDON, 2010, p. 51).

Governo eletrônico (*e-government*) segundo Turban e King, (2004) é a utilização da tecnologia de informação para oferecer aos cidadãos e organizações acesso mais conveniente a informações e serviços governamentais e providenciar a prestação de serviços públicos a cidadãos, parceiros de negócios e funcionários públicos.

O *e-government* é “um meio eficiente e efetivo de realizar transações de negócios tanto externas, com cidadãos e outras instituições, quanto internas, dentro dos próprios órgãos públicos” (TURBAN; KING, 2004, p. 247).

O governo eletrônico significa tanto o advento de uma nova forma de governo quanto o nascimento de um novo mercado, pois, pode proporcionar mais eficiência e efetividade nas funções governamentais, tornando-as mais transparentes aos cidadãos e empresas, ao permitir o acesso a uma grande quantidade de informações geradas por ele (TURBAN; KING, 2004).

Diante desses conceitos percebe-se que o *e-government* quebra algumas das barreiras entre setor público e população, pois, segundo Balbe (2010), o mesmo proporciona a inclusão digital e a compreensão de que o cidadão é o grande consumidor dos serviços eletrônicos eventualmente oferecidos pelo governo.

2.5 E-government no Brasil

Como visto por meio de Martinuzzo (2007) o conceito e aplicação de governo eletrônico já está disseminado por diversos locais do mundo, no entanto, no Brasil o mesmo começou a ganhar relevância a partir da segunda metade da década de 1990.

No Brasil, a gênese do governo eletrônico soma pouco mais de uma década, mas já coleciona pelo menos três fases distintas e duas políticas oficiais bastante diferentes. A trajetória da ação político-governamental em ambiente digital é inaugurada, em meados da década de 1990, com discussões relacionadas aos potenciais do *e-gov* [...] oportunidade de inclusão social e democratização do acesso aos benefícios da tecnologia por parte das classes empobrecidas (MARTINUZZO, 2007, p 21).

Martinuzzo (2007), explica que as políticas do governo eletrônico no território brasileiro são administradas pelo Ministério do Orçamento Planejamento e Gestão (MP), através da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação (SLTI), mas, a presidência do Comitê

Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) é comandada pelo ministro chefe da Casa Civil da Presidência da República.

Conforme a cartilha de proposta de política de governo eletrônico (2000), o governo brasileiro entende o *e-gov* como a universalização do acesso aos serviços, a transparência das suas ações, a integração de redes e o alto desempenho dos seus sistemas.

Mesmo com o aumento do governo na busca para fornecer acesso cada vez mais facilitado de serviços e produtos por meio de tecnologias de informação, é importante, verificar até que ponto esse acesso individual e independente é possível, portanto, verifica-se que apesar de que a maioria dos órgãos públicos já está se adequando a essa nova realidade, os serviços e produtos fornecidos ainda são limitados (RUEDIGER, 2009).

Atualmente, os órgãos públicos abrangem o *e-government* em uma série de serviços, sendo aplicações da certificação digital por intermédio do ICP-BRASIL, Portal da Transparência, votação eletrônica, pregões eletrônicos e Portal da Previdência Social (BRAGA et. al, 2008).

Apesar das tecnologias de informação, fornecerem ferramentas que em diversos momentos permitem proporcionar facilidades para todos usuários, verifica-se que a operação do *e-government* tem seus prós e contras, que podem contribuir ou não para a melhoria da administração pública (RUEDIGER, 2009).

Segundo Ruediger (2009), seria uma simplificação considerar o governo eletrônico apenas como um mecanismo de oferta de serviços pontuais a “clientes”, sem considerar que o provimento de serviços pelo Estado é inexoravelmente um bem público, influenciado por percepções também políticas, o que leva a constantes transformações e interpenetrações das esferas pública e privada, pois é influenciado por processos societários.

Analisando a inserção do governo eletrônico dentro da administração pública percebe-se que esse novo paradigma em que os governos funcionam 24 horas por dia, divulgando informações e prestando serviços de maneira mais rápida, com menores custos e melhor qualidade, promovendo um controle social mais eficiente, ainda está para ser construído e, segundo sociólogos, atualmente trata-se de uma utopia ou um ideal a ser atingido (COELHO, 2001).

Portanto, conforme Coelho (2001), a adoção do *e-government* pela gestão pública ainda necessita de um enorme esforço de estruturação, pois ainda são identificadas necessidades básicas para a implantação da infraestrutura de uma padronização e de uma integração de redes e sistemas, além de serem relevantes as questões relacionadas à alfabetização e à exclusão digital.

Coelho (2001) explica ainda que o governo eletrônico ainda pode proporcionar inúmeras potencialidades na melhoria da gestão pública, principalmente em relação ao atendimento ao cidadão, mas ainda necessita de muito investimento. O mesmo é capaz de realizar serviços e fornecer produtos com mais eficiência, entretanto, ainda pode provocar a exclusão digital, levando em muitas situações a insatisfação dos cidadãos diante do órgão públicos.

2.6 Logística da Informação

Ferreira e Anjos (2005) definem informação como a “medida de redução da incerteza sobre um determinado estado de coisas por intermédio de uma mensagem”. Segundo Caiçara Júnior (2015), informação vem do latim *informare*, que significa “dar forma”, portanto, os dados são considerados a matéria-prima utilizada pela informação.

De acordo com Mcgee e Prusak (1994, apud OLIVEIRA, 2010, p. 27) “cada indivíduo possui informação única, pois mesmo que tenham acesso a um mesmo grupo de dados, cada pessoa irá interpretá-los de maneira diferenciada, levando a diferentes comportamentos”. Também nessa perspectiva, acrescenta que as pessoas não recebem informações, ou seja, elas a criam a partir da obtenção de dados da leitura realizada e do contexto em que estão inseridas.

A informação é um conjunto de dados que são organizados com o objetivo a fazer sentido ao destinatário, de forma, que as informações nascem a partir de dados processados. (TURBAN, 2003).

Conforme Oliveira (2010, p. 28), “ao determos uma informação é de suma importância que seja selecionada e utilizada de forma coerente, pois só dessa maneira poderá surtir algum benefício para que a utiliza.”

Segundo com Mcgee e Prusak (1994, apud OLIVEIRA, 2010, p. 31) a informação deve ser correta, ser transmitida em tempo hábil e em locais adequados. Ela constituirá a base da competição especialmente no setor de serviços, é caracterizada por dados coletados, organizados e ordenados aos quais são atribuídos significados e contexto.

Dessa forma, percebe como a informação está correlacionada à logística, pois segundo Nazário (2000), o fluxo de informações é um elemento de grande importância nas operações logísticas, no entanto, esse fluxo era inicialmente realizado na forma de papel de forma lenta e pouco confiável, sendo, conseqüentemente, propenso a erros, mas, atualmente a tecnologia reverte este quadro permitindo às organizações obterem meios de coletar, armazenar, transferir e processar dados com maior eficiência, eficácia e rapidez.

De acordo com Laudon (2004, p. 113), “a internet diminuiu a assimetria da informação, que existe quando um participante da transação tem mais informação do que a outra parte. Essa informação a mais pode determinar seu poder de barganha relativo”.

A SCM Concept diz que atualmente as organizações tendem a buscar melhores resultados em seus processos, assim, o papel da logística passa a ser essencial para explorar e estimular o investimento e utilização de recursos mais avançados e, conseqüentemente, agilizando o fluxo da informação associada a suas operações, portanto, é e suma importância que as informações sejam disponibilizadas de forma rápida, segura e no momento em que cada etapa do processo logístico acontece.

Ainda de acordo com a SCM Concept a informação refere-se atualmente à logística da informação, a qual busca inserir a tecnologia a ponto de facilitar e agilizar o tráfego da informação sobre os processos logísticos, permitindo uma capacidade de armazenagem maior e, conseqüentemente, facilitando as tomadas de decisões que se adequem aos novos tempos.

3 METODOLOGIA

Para a realização desta pesquisa, foi adotada a metodologia de pesquisa exploratória, com os procedimentos embasados na pesquisa bibliográfica e estudo de caso, para assim, analisar o que a utilização do *Government-to-Citizen (G2C)* ou *e-government* pode proporcionar para a logística da informação, principalmente ao que se refere ao atendimento aos cidadãos pelas unidades do Rápido, na cidade de Anápolis – GO.

Gil (2002), afirma que pesquisas exploratórias proporcionam maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito ou construindo hipóteses. Estas pesquisas têm como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Em muitos casos, essas pesquisas envolvem: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que “estimulem a compreensão”.

Em busca de um melhor resultado tornou-se necessário utilizar como procedimentos a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. A qual no procedimento de pesquisa bibliográfica realizou-se um levantamento de referências teóricas sobre o *e-commerce*, *e-business*, *e-government*, *Government-to-Citizen (G2C)* e a logística da informação, a ponto de verificar sobre seu surgimento, função, objetivos, aplicação entre outros aspectos relevantes para a compreensão do andamento do estudo de caso.

De acordo com Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida por meio de material já elaborado, constituído por livros e artigos científicos. Boa parte dos estudos de pesquisa exploratória pode ser definida como pesquisa bibliográfica.

Considerando como uma das principais vantagens da pesquisa bibliográfica se deve ao fato de permitir ao investigador a cobertura de uma grande quantidade de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002).

O estudo de caso foi necessário para realizar uma análise do Portal da Prefeitura de Anápolis e sua influência ante a logística da informação, quando comparado aos serviços disponibilizados nas Unidades do Rápido do município de Anápolis durante dos períodos de 2013 a 2015.

Segundo Gil (2002, p 54), o estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

A análise dos dados foi qualitativa com embasamento teórico.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 Construção de cenário

4.1.1 Portal da Prefeitura de Anápolis

O Portal da Prefeitura de Anápolis foi criado no ano de 2013 pela Gerência de Desenvolvimento e vinculado à Secretaria de Planejamento, nasceu pela necessidade de se criar um novo portal, pois o antigo não atendia as leis e/ou decreto (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Presidência da República; Lei Complementar 131/2009 – Portal Transparência; Decreto nº 7724 – Presidência da República).

Ele centralizou um grande número de informações públicas da Prefeitura de Anápolis, com destaque para as pertinentes à gestão administrativa da Casa: licitações, contratos, recursos humanos, despesas, orçamento, receitas, entre outras.

Apesar de ser desenvolvido pela Secretaria de Planejamento e Secretaria de Controladoria, na fase de busca de informações envolveram várias secretarias e gerencias entre elas o governo e procuradoria onde são destacadas as Licitações e Contratos.

O portal da prefeitura possui o intuito de facilitar a obtenção de informações do município para os cidadãos anapolinos e, posteriormente, fornecer serviços online, para dessa forma,

diminuir o fluxo de atendimento nos rápidos do município e, conseqüentemente, melhorar a qualidade do serviço prestado pelas secretarias da Prefeitura de Anápolis.

No portal são disponibilizados serviços tanto para empresas, servidores e população em geral, sendo eles:

Orçamento – demonstram o orçamento por órgão e por ano e suas divisões, Programa de Trabalho, elemento de despesas, fontes de Recurso, LOA, LDO e PPA de todos os anos desde o período de 2010.

Receitas – descreve onde será buscado cada centavo que foi alocado no orçamento e, suas execuções se foram arrecadadas ou não.

Despesa – demonstra os empenhos levando em consideração o orçamento disponível e além da execução do orçamento como a liquidação e pagamentos.

Diárias – demonstram os empenhos levando em consideração o orçamento disponível e, além da execução do orçamento como a liquidação e pagamentos, porém referenciando gastos com diárias (valores pagos para servidores em função do seu cargo, serviços externos).

Folha – demonstrativo de pagamento de salários por órgãos, ano e mês e por funcionários.

Contratos – mostram dados relativos ao contrato por órgão e ano e mês além de relacionar a execução orçamentária no mesmo (empenhos, liquidações e pagamentos), além de expor o contrato na íntegra (arquivo em formato pdf).

Licitação – mostra o processo de cada licitação desde a criação a todas as etapas da mesma, além de expor as licitações e anexos na íntegra (arquivo em formato pdf).

Convênio – mostra o processo de cada convênio desde a criação a todas as etapas da mesma, além de expor os convênios e anexos na íntegra (arquivo em formato pdf).

Contas – demonstra todas as prestações de contas como se pede na Lei 131/2009.

Obras – demonstram as obras e sua execução orçamentária como empenhos, liquidações e pagamentos, além de georreferenciamento das mesmas (mapas).

Frota – mostra os veículos da Prefeitura Municipal de Anápolis.

E-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) – pedido de informação por qualquer pessoa física ou jurídica a prefeitura pela internet.

Ouvidoria – Sugestões, reclamações e elogios diretamente com a prefeitura pela internet (Recebimento Ouvidoria).

Telefones – demonstra telefones, endereços e horários de atendimentos da prefeitura.

Faq – Perguntas Frequentes.

Sobre o Portal – o que o portal pode oferecer.

Organograma – organograma dos setores da administração.

Glossário – glossário com o sinônimo de palavras usadas no portal.

Conselho – demonstra atas e arquivos dos conselhos e seus conselheiros, telefones e endereços.

Cidade – informações gerais sobre a cidade de Anápolis.

Prefeitura – informações sobre o prefeito da cidade e a chefia do gabinete

Secretaria e Órgãos – informações sobre as secretarias e órgãos mantidos no município de Anápolis.

Audiência Pública – informações sobre as audiências ocorridas em Anápolis, as quais permitem a participação da população.

Certidões – emite e valida certidões do contribuinte, imobiliária e do cadastro econômico.

IPTU/TSU/ITU– informações fornecidas pela Secretaria Municipal da Fazenda, permite obter dados sobre o IPTU (Imposto sobre a Propriedade Predial Urbana), TSU (Taxa de Serviços Urbanos) e ITU (Imposto sobre a Propriedade Territorial Urbana).

Cadastro Comercial – informações para a solicitação do registro de dados de identificação dos estabelecimentos comerciais (arquivos em formato pdf ou doc.).

Processos – consulta dos processos arquivados pelo município de Anápolis.

Taxas – consulta das taxas referentes a imóveis.

ISS Online/Nota Fiscal Eletrônica– ferramenta que permite consultar a autenticidade das notas fiscais eletrônicas, consultar conversão de RSP/RT e verificar os prestadores que emitem nota fiscal eletrônica.

Aprovação de Projetos, Alvará e Habite-se – realiza o preenchimento de formulários para a aprovação de projetos, obtenção de alvarás e emissão de carta habite-se e, disponibiliza informações necessárias para a realização desses serviços.

Editais e Publicações – informativos sobre os editais de concursos ou publicações dos acontecimentos do município de Anápolis.

Fornecedores – portal que disponibiliza a informação sobre os documentos necessários para se cadastrar como fornecedor da prefeitura, realização de consulta da validade do CRC e analisar a situação ante a prefeitura de cada fornecedor.

Diário Oficial – jornal informativo da prefeitura de Anápolis.

Instrução Normativa – portarias sobre os serviços disponibilizados pela prefeitura de Anápolis.

4.1.2 Rápido de Anápolis

O Rápido é um serviço de atendimento global, concentrado num mesmo local para a busca de soluções rápidas para inúmeras necessidades do cidadão. No município de Anápolis, ele responde à Secretaria de Governo que analisa a quantidade de serviços prestados mensalmente e repassa essas informações para a Secretaria de Comunicação, com o objetivo de demonstrar à população transparência na prestação de serviços.

Visando a demanda dos serviços existentes, no município de Anápolis foram instaladas três unidades, sendo a unidade Anashopping, unidade da Jaiara e unidade do Jundiáí.

No rápido são realizados atendimentos que visam prestar serviços à população de Anápolis e, dessa forma, por meio deste Sistema Municipal de Serviços, o cidadão anapolino poderá obter os seguintes serviços:

Protocolo – engloba o protocolamento, ou seja, encaminhamento e consulta de andamento de processos de órgãos públicos municipais em relação à construção, cadastro de atividade econômica, fazenda, fiscalização de obras, engenharia, divisão de postura, meio ambiente, uso do solo, entre outras solicitações.

Secretaria Municipal da Fazenda – realiza serviços referentes ao IPTU, ITU, ISS, taxa de licença, auto infração e extrato imobiliário/econômico, também emite certidão negativa de pessoa física e jurídica; libera autorização de impressão e autenticação de notas fiscais de serviços (A.I.D.F.); realiza o parcelamento de auto de infração; cálculo e reavaliação de ITBI (Imposto de Transição de Bens Imóveis) imobiliário e rural; emite ISSQN retido e, também a taxa da vigilância sanitária.

Gestão de Assistência Social – órgão responsável por assuntos sociais como o Programa Renda Cidadã, preenchimento de boletim informativo nos casos de perda ou roubo; cadastramento de Bolsa Família e da inclusão da família no CAD (Cadastro Único).

Ouvidor do Município – recebimento de reclamações, denúncias ou sugestões.

INCRA – órgão voltado para o setor rural, o qual realiza a análise de declarações, pesquisa de ITR nível rural, emite 2ª via de CCIR (Certificado de Cadastro de Imóvel Rural); disponibiliza informações sobre declaração de enquadramento de aposentadoria e, realiza atendimento aos municípios de Abadiânia, Alexânia, Corumbá de Goiás, Cocalzinho e Silvânia.

PROCON – atendimento ao consumidor em relação às reclamações.

Companhia Municipal de Trânsito e Transporte (CMTT) – por meio desse órgão é possível dar entrada em processos, protocolar multa dos órgãos CETRAM, SMT, AGETOP, DNIT, entre outros. O Rápido também é responsável por enviar relatórios ao JARI e CMTT, também à engenharia do município. Além desses serviços o Rápido recebe ofícios contendo informações sobre eventos, sinalizações, mudança e pedidos de ponto de ônibus, além de realizar a visualização da PA2 (placa de veículo).

Junta de Alistamento Militar – por meio dela é possível realizar serviços referentes ao alistamento militar.

Corpo de Bombeiros – realiza o protocolamento de taxa para vistoria em comércio, indústria, firma prestadora de serviço, entre outros, taxa de aprovação de projetos; é de responsabilidade do Rápido receber projetos de arquitetura e incêndio, para fins de aprovação; taxa para credenciamento e recredenciamento de empresas de vendas de extintores e, receber denúncia de comércio irregular.

ISSA (Instituto de Seguridade Social de Anápolis) – fornece informações e serviços referentes à aposentadoria de servidores municipais de Anápolis.

INSS (Previdência Social) – fornece informações e realiza serviços referentes à Previdência Social, PIS/PASEP/FGTS, aposentadoria, pensões, acidentes de trabalho, Imposto de Renda, salários maternidade, tempo de contribuição.

DETRAN-GO – esse órgão está presente apenas nas unidades da Jaiara e Jundiá e realiza serviços referentes a licenciamento, IPVA, multas, comunicado de vendas, DUA (Documento Único de Arrecadação), vistoria e transferência de veículos locais de pequeno porte/motocicletas (MUTAN), revalidação de CNH.

SANEAGO – realiza ligação de água, consulta, parcelamento e emissão de débitos, religações, reclamações em geral e, denúncia sobre irregularidades.

Banco do Povo – tem por função oferecer crédito aos empreendedores a fim de financiar máquinas e equipamentos, matéria-prima, móveis, utensílios e mercadorias para revenda.

Caixa Econômica Federal – é um tele atendimento responsável apenas para esclarecer dúvidas de contribuinte via telefone.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento e a Secretaria de Governo da Prefeitura de Anápolis, principais secretarias responsáveis pelo Portal da Prefeitura e unidades do Rápido,

respectivamente, forneceram os dados referentes aos períodos de 2013 a 2015, para possibilitar a análise dos acessos no portal em comparação com os atendimentos dos Rápidos, permitindo obter um parecer sobre a influência que a utilização do *Government-to-Citizen* (G2C) proporciona à logística da informação.

Após a estruturação dos dados para a realização de uma possível análise, percebeu-se que o Portal da Prefeitura não possui uma infraestrutura capaz de contabilizar o total anual de acessos de todos os serviços, isso de certa forma se deve ao fato da descentralização da responsabilidade pela manutenção e alimentação do portal, assim, algumas informações e serviços prestados não puderam ser averiguados eficientemente, portanto, os dados apresentados posteriormente não permitem apurar a real situação de acessos do portal.

Os dados obtidos representaram a quantidade de acesso no Portal da Prefeitura durante o período de 2014 e 2015, devido ao fato que o período anterior foi o ano de criação do portal, assim, não houve um registro relevante da contabilização dos acessos em 2013. Portanto, a única informação obtida desse ano é que a quantidade total de acessos em comparação com os posteriores representou apenas 0,6% aproximadamente, no entanto, esse percentual ainda não calcula todos os serviços existentes no portal.

Nos anos posteriores, o total de acesso conferiu ainda uma grande diferença entre os períodos, sendo que em 2014 o percentual atingiu uma marca de aproximadamente 25,8% e, em 2015 totalizou cerca de 73,6% de acessos, considerando que conforme os dados disponibilizados, nesses três anos houve um total de 217.256 acessos.

Segundo as informações fornecidas, no portal os serviços mais utilizados são Certidões (emissão, validação e informações pertinentes), Folha de Pagamento (emissão e informações sobre pagamento dos servidores públicos), Licitação (informações e disponibilização de documentação), Despesas Municipais (informações), Receitas Municipais (informações), Orçamento Municipal (informações), Contratos (informações e disponibilização de documentação).

No período de 2014, as Certidões representaram um percentual em torno de 89,2%; Folha de Pagamento aproximadamente 2,8%; Portal Transparência cerca de 5,8%; Licitação por volta de 0,3%; Despesas Municipais aproximadamente 0,3%; Receitas Municipais 0,2%; Orçamento Municipal cerca de 0,2% e, Contratos aproximadamente 0,2% de acessos no portal, devido ao fato que nesse ano muitos dados não foram computados e, ainda muitos cidadãos não possuíam total conhecimento sobre os serviços e informações fornecidos nesta ferramenta informatizada.

No período de 2015, grande parte dos serviços começaram a ser utilizados e apurados, assim, percebeu-se uma melhor distribuição no total de acessos, dessa forma, o serviço Certidões representou apenas cerca de 34,1%, mesmo tendo um aumento de acessos de aproximadamente 9% em relação ao ano anterior, já os outros serviços obtiveram um aumento considerável tanto em relação ao ano anterior quanto em relação à representatividade ao ser comparados com os serviços do mesmo período, assim, os percentuais apresentados foram Folha de Pagamento em torno de 24,1%; Portal Transparência 20,1%; Licitação por volta de 8%.

Conforme, verificado em 2014 e 2015 os serviços menos utilizados foram o Glossário (consulta de novos termos), Ouvidoria (preenchimento de formulário de sugestões e reclamações), Sobre Portal (informações) e Despesas com Diárias (informações), esses serviços somados não atingiram nem 5% do total de acessos.

Em concordância com o que foi dito anteriormente, alguns dos serviços e informações disponibilizados no portal não possuem seus dados computados, impedindo assim, saber corretamente, o total de acessos e os possíveis benefícios ou malefícios no investimento de tempo e serviço na manutenção e alimentação dos mesmos, portanto, esses serviços são Audiência Pública, IPTU/TSU, Cadastro Comercial, ITU, Processos, Taxas, ISS Online, Nota Fiscal Eletrônica, Convênios, Contato, Acessibilidade, Conselhos Municipais, Ouvidoria, Avaliar Portal.

Após investigar sobre o Portal da Prefeitura e, para dar continuidade às análises a fim de realizar as comparações necessárias, também foi observado os dados sobre o total de atendimentos nas três unidades do Rápido da cidade de Anápolis dos períodos de 2013 a 2015.

Devido ao fato que a unidade do Jundiá perdeu os dados referentes aos respectivos períodos, os dados contabilizados não representaram uma totalidade real, mas permitiram uma compreensão sobre como se encontra o processo de procura pelos serviços fornecidos nos Rápidos.

Segundo os dados coletados na prefeitura, os serviços mais requeridos nos Rápidos são os disponibilizados pela Secretaria da Fazenda, Assistência Social, Comunicação, INSS, Junta de Alistamento Militar, PROCON e Protocolo, no entanto, ao comparar os três anos, percebeu-se uma pequena queda na procura dos mesmos.

Sendo, que em 2013 a Secretaria da Fazenda apresentou um percentual de atendimento de aproximadamente 29%; Assistência Social de 12,1%; Comunicação em torno de 16%; INSS

por volta de 10,6%; Junta de Alistamento Militar aproximadamente 10,1%; PROCON em torno de 5% e, Protocolo de 6%.

No entanto, nos períodos de 2014 e 2015 esses mesmos serviços obtiveram uma pequena diminuição em serem requisitados, mas ao serem analisados conforme a quantidade de atendimento de cada um dos dois anos respectivamente, alguns representam um percentual maior do que de 2013, devido ao fato que nesses anos alguns serviços disponibilizados em 2013, como Empreendedor Individual e Informações do Banco do Brasil foram retirados do Rápido do Anashopping.

Dessa forma em 2014 e 2015, a Secretaria da Fazenda representou um percentual aproximado de atendimento de 28,4% e 30,5% respectivamente; Assistência Social aproximadamente 11,6% e 9,1%; Comunicação de 12,7% e 12,6%; INSS em torno de 12,3% e 8,9%; Junta de Alistamento Militar por volta de 12,5% e 14,5%; PROCON aproximadamente 3,7% e 4,9% e, Protocolo em torno de 4,8% e 6,2%.

Visando os serviços procurados pela população, observou-se os serviços de menor demanda nos Rápidos, sendo eles, Banco do Brasil, CMTT, Cadastro Econômico, Empreendedor Individual, Habitação, INCRA, Nota Fiscal Eletrônica e Fórum (REFIS). Juntos eles representaram em 2013 um percentual aproximado de 11,9%, em 2014 aproximadamente 13,9% e, em 2015 de 13,2%.

Após a pesquisa realizada separadamente do Portal da Prefeitura e das unidades do Rápido de Anápolis, realizou-se a comparação dos dados obtidos, de forma que esse comparativo demonstrou algumas falhas devido à falta de algumas informações de ambas as partes, portanto, o resultado apresentado será parcial, mas de grande importância para demonstrar os principais pontos positivos e negativos que influenciam no gerenciamento de uma efetiva logística da informação.

Conforme se averiguou, os serviços oferecidos no Portal e que se relacionam com os existentes e realizados no Rápido, são Certidões, IPTU/TSU, Cadastro Comercial, ITU, Habitação, Nota Fiscal Eletrônica e ISS.

Dessa forma, o único desses serviços que teve disponibilizadas as informações de acesso no Portal foi Certidões, assim, conforme visto entre os anos de 2014 a 2015 o requerimento obteve um aumento relevante e, ao ser comparado com o número de atendimentos da Secretaria da Fazenda, percebeu-se que apresentou uma diminuição considerável no decorrer dos períodos.

Os dados analisados não permitem afirmar que o aumento no número de acessos no portal das Certidões foi o causador da diminuição dos atendimentos da Secretaria da Fazenda, pois ela possui outros tipos de serviços correlacionados, assim, seriam necessários dados mais detalhados. No entanto, este tipo de mapeamento de informações não é realizado por nenhum órgão público do município de Anápolis. Mas apesar dessa dúvida pertinente, percebe-se que o aumento de acessos contribuiu para facilitar a obtenção de serviços pela população, agilizou o processo e diminuiu um pouco a quantidade de atendimento do Rápido.

Em relação aos outros tipos de serviços disponibilizados no Portal da Prefeitura, não foi possível nenhum tipo de análise, pois foram os serviços que não possuem uma estruturação de coleta de dados, levando a falta de informação em relação a quantos acessos anuais cada um representa.

Apesar de não ser possível uma comparação, percebeu-se que após a criação do portal, durante os anos de 2013 a 2015, houve uma leve diminuição nos atendimentos totais do Rápido e, também se observou, que serviços como Nota Fiscal Eletrônica, Cadastro Econômico e Secretaria da Fazenda diminuíram consideravelmente o número de atendimentos.

Para uma análise mais eficiente seria necessário a obtenção de dados detalhados sobre cada um dos serviços, tanto do Portal da Prefeitura, quanto das unidades do Rápido de Anápolis. No entanto, por meio das informações disponibilizadas percebeu-se que para efetuar uma logística da informação completamente estruturada, as secretarias devem buscar soluções internamente e, assim, poder atender e transmitir cada vez mais e melhor as informações e serviços aos cidadãos.

6 CONCLUSÃO

Diante do cenário atual onde a necessidade pela obtenção de informações e realização de serviços deve se dar cada vez mais rápida e atender a um número cada vez maior de pessoas, percebe-se que não apenas empresas, mas todas as organizações como um todo, sendo públicas ou privadas, devem ser adequar cada vez mais, de forma, a buscar investir em ferramentas que proporcionem o tráfego das informações e prestação de serviços mais eficiente e eficaz.

Visando essa realidade percebe-se a importância da logística da informação em organizações públicas, pois a boa estruturação permite uma melhor adequação dos serviços e informações

prestados pelos órgãos e secretarias públicas para a sociedade em geral, pois por meio dela, dados e serviços são armazenados com mais segurança, repassados com mais agilidade e qualidade e, os resultados são benéficos para ambos os envolvidos.

Portanto, junto a logística da informação compreende-se a necessidade da adequação à novas tecnologias. Assim, o *e-government* passa a ser uma importante ferramenta de adaptação a essa realidade e, como foi verificado no respectivo artigo, a Prefeitura de Anápolis buscou a utilização do *Government-to-Citizen* (G2C) ao investir na criação de um portal que fornece serviços e informações que se tratados de forma correta podem proporcionar uma diminuição nos serviços das unidades do Rápido de Anápolis e, conseqüentemente favorecerá a população com agilidade e eficiência.

Segundo os dados obtidos analisa-se que o Portal da Prefeitura foi estruturado a fim de universalizar para toda a população o acesso a serviços que possuem uma grande demanda e que podem ser disponibilizados com mais facilidade e agilidade, também esse portal teve por objetivo oferecer transparência nas ações governamentais e incentivar a participação cidadã.

Analisando a inserção do Portal da Prefeitura dentro da administração pública, percebe-se que a busca para uma melhor qualidade, rapidez e menor custos na divulgação de informações e prestação de serviços ainda necessita de uma enorme melhora na sua estruturação, pois atualmente ainda se identifica problemas básicos em relação à infraestrutura de uma padronização para a alimentação, manutenção e coleta de dados.

Conforme os dados analisados, uma das grandes falhas referentes ao portal se deve ao fato da desestruturação no tratamento da quantidade de acessos de cada um dos serviços existentes, pois apesar da principal manutenção do portal ser destinada para a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento, alguns serviços são de responsabilidade de outros órgãos, assim estes não possuem uma estruturação, a fim de mensurar quantos acessos ou quantos serviços são realizados.

Dessa falta de obtenção de informações sobre os acessos do portal, é mais preocupante o fato que os serviços que não possuem registros de acessos somam maior relevância na demanda da população, assim, conclui-se que a Prefeitura de Anápolis deve buscar meios que visam obter um controle maior em relação a esses serviços.

Portanto, esse déficit de dados prejudica analisar a relevância que a continuidade no investimento dessa ferramenta proporciona para o governo e, principalmente para a diminuição nos atendimentos das unidades do Rápido e, também a melhora na qualidade de

prestação de serviços para a população e, a conseqüente influência que pode proporcionar à logística da informação.

Outro fator explorado neste artigo foi sobre os dados referentes às unidades do Rápido e, percebeu-se que o tratamento deles, ainda é realizado de forma desorganizada, pois a Secretaria de Governo não estabelece um controle maior em relação ao repasse dessas informações pelas unidades dos Rápidos para ela, assim, fica suscetível a perdas de dados, levando a não compreensão sobre os reais resultados do aumento ou diminuição dos serviços oferecidos nas unidades, após a inserção do Portal da Prefeitura para utilização dos cidadãos. Apesar dos déficits em relação aos dados disponibilizados sobre o Portal da Prefeitura e as unidades do Rápido percebeu-se de forma parcial que durante os períodos de 2013 a 2015 houve um aumento nos acessos do portal e, uma pequena diminuição nos atendimentos realizados presencialmente.

Assim, é importante o governo de Anápolis perceber que a busca de serviços e informações online está crescendo cada vez mais. Portanto, é de extrema necessidade realizar o mapeamento dos acessos dos serviços, permitindo assim, um melhor controle e percepção sobre o que os cidadãos de Anápolis necessitam com o passar dos anos.

De certa forma, a falta de informações não permitiu compreender de forma sucinta se o Portal da Prefeitura influenciou na melhoria ou piora da logística da informação, no entanto, o investimento do governo em mais tecnologia deve ter por objetivo uma melhoria e não ser apenas uma forma de modismo, o qual visa apenas satisfazer a sociedade superficialmente. Afinal é de suma importância obter um controle sobre essa tecnologia, a ponto de facilitar e diminuir custos para o governo e a própria população e, também levar a uma melhor qualidade dos serviços prestados, gerando mais agilidade e eficiência nos trabalhos executados pelas secretarias, órgãos públicos e fornecidos aos cidadãos.

7 REFERÊNCIAS

- BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. Revista do Serviço Público -RSP, Brasília: Enap, v. 61, n. 2, p. 189-209, abr./jun. 2010. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1613>>. Acesso em 08 mai. 2016.
- BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeira de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- BIGATON, Ana Laura Wiethaus; FILHO, Edmundo Escrivão. A logística e a gestão estratégica da informação. SEGeT, Resende – RJ, out. 2004. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0HxDqBIVDWUJ:www.aedb.br/se>

- get/arquivos/artigos04/60_A%2520logistica%2520e%2520a%2520gestao%2520esterategica%2520da%2520informacao%2520-%2520poster.doc+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 10 jun. 2016.
- BRAGA, Lamartine Vieira et al. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. *Revista do Serviço Público – RSP*, Brasília: Enap, v. 59, n. 1, p. 5-21, jan./mar. 2008. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1468>>. Acesso em: 10 mai. 2016.
- CAIÇARA JÚNIOR, Cícero. **Sistemas Integrados de Gestão – ERP: uma abordagem gerencial**. 2 ed. Curitiba: Intersaberes, 2015.
- CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. **Marketing Industrial**. Curitiba: InterSaber, 2012.
- CARTILHA DE PROPOSTA DE POLÍTICA DE GOVERNO ELETRÔNICO. Governo Eletrônico. Brasília, DF, 2000. Disponível em: www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90proposta_de_politica_de_governo_eletronico.pdf>. Acesso em 20 de jul. 2016.
- CAVALCANTE NETO. Arístides Andrade. Fatores críticos de sucesso na construção de processos Government-to-Government. *O&S – Organizações e Sociedade*, Salvador: EAUFBA, v. 11, n. 29, p. 29-48, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/osoc/v11n29/02.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2016.
- COSTA, Eduardo DockHom da. Um ambiente virtual para o planejamento de capacidade de ambientes voltados ao comércio eletrônico. 2005. 117 f. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Computação), Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- COSTA, Gilberto César Gutierrez. **Negócio Eletrônico: uma abordagem estratégica e gerencial**. Curitiba: InterSaber, 2013.
- FELIPINI, Dailton. e-Gov: Governo Eletrônico a serviço do cidadão. São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.e-commerce.org.br/e-gov>>. Acesso em 08 mai. 2016.
- FERREIRA, M. B.; ANJOS, M. **Dicionário Aurélio Júnior: dicionário escolar da língua portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2005
- FRANCO JÚNIOR, Carlos F. **E-business na infoera: o impacto da infoera na administração de empresas**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- KALAKOTA, R.; ROBINSON, M. **E-business: estratégias para alcançar sucesso no mundo digital**. São Paulo: Bookman, 2002.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 9 ed. São Paulo: Pearson, 2003.
- LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- MARTINUZZO, José Antonio. Governo Eletrônico no Brasil: paradigmas políticos da gênese. *Revista Informática Pública: IP*, Belo Horizonte: PRODABEL/PBH, v. 9, n. 2, p. 15-28, dez. 2007. Disponível em: <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO9_N2_PDF/governo-eletronico-brasil.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2016.
- NAZÁRIO, Paulo. **Logística empresarial: a perspectiva brasileira**. São Paulo: Atlas, 2000
- NOVAES, A. G. **Logística de gerenciamento da cadeia de distribuição (estratégia, operação e avaliação)**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elseiver, 2003.
- OLIVEIRA, Joelma de Souza Passos de. A gestão da informação como suporte ao processo de tomada de decisão em uma instituição pública de ensino superior – um estudo de caso. 2010. 163 f. **Dissertação** (Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação). Mestrado, Universidade Federal do Paraná, Paraná, 2010.
- PORTAL PREFEITURA DE ANÁPOLIS. Rápido. Anápolis, GO, 2014. Disponível em: <http://www.anapolis.go.gov.br/portal/secretarias/governo/pagina/rapido/>. Acesso em: 20 jul. 2016.

- RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia – uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. O&S – Organizações & Sociedade, Salvador: EAUFBFA, v. 9, n. 25, p. 29-43, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/osoc/v9n25/04.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2016.
- SCM-CONCEPT. Logística da Informação. Joinville, SC, 2014. Disponível em: <<http://www.scmconcept.com.br/site/a-logistica-da-informacao/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.
- SILVA NETO, Arlindino Nogueira. Modelo conceitual de verificação do alinhamento entre estratégias de negócios, de TI e de comércio eletrônico por meio do perfil do site web da organização. 2004. 131 f. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia da Produção), Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- TURBAN, Efraim; KING, David. **Comércio Eletrônico: estratégia e gestão**. Prentice Hall, 2004.