

A e-democracia na cidadania nos serviços do DETRAN/SP numa sociedade da informação e do conhecimento ¹

The on e-democracy citizenship in the DETRAN / SP services in an information society and knowledge

Deusa Dulcécia ANGELINO²
José Anderson Santos CRUZ³
Michelle Godoy de MATTOS⁴
Felipe Augusto PINTO⁵

Resumo

Com o advento da internet e seu crescimento, os serviços públicos tiveram que se adaptar e oferecer aos cidadãos acesso aos serviços e informações pela rede, dessa forma contribuindo para a e-democracia e cidadania, além da inclusão digital. As Tecnologias de informação e Comunicação contribuíram fortemente para tal acesso, pois os dispositivos eletrônicos de informação e comunicação oferecem aos cidadãos acesso em tempo real aos serviços e informações. Para isso, o DETRAN/SP se adaptou e oferece um Portal na internet para seus usuários com várias informações e acesso aos mais variados serviços, contribuindo para o acesso e inclusão digital.

Palavras-chave: E-democracia DETRAN/SP. Cidadania. TIC.

Abstract

With the advent of the internet and its growth, third-party services have access and services to users of information services for the network, in addition to digital inclusion. Information and communication technologies make a strong contribution to accessibility for electronic information and communication devices for consumers. For

¹ Pesquisa apresentada como Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-graduação em Gestão de Projetos pela Faculdade Anhanguera de Bauru.

² Graduada em Tecnologia em Processamento de Dados pela Unip. Pós-graduanda em MBA Gestão de Projetos pela Faculdade Anhanguera de Bauru. Funcionária do DETRAN/SP no município de Bauru/SP. E-mail: dulce.angelus@hotmail.com

³ Doutorando pelo PPG em Educação Escolar: Política e Gestão Educacional, FCLAr/UNESP. Professor de Metodologia da Pesquisa Científica da Pós-graduação na Faculdade Anhanguera, Campus Bauru/SP. E-mail: joseandersonsantoscruz@gmail.com.

⁴ Mestre em Comunicação pela UNESP, Bauru/SP. Coordenadora da Pós-graduação da Faculdade Anhanguera de Bauru. E-mail: michelle.godoy@anhanguera.com

⁵ Graduada em Administração de Empresas pelo Instituto de Ensino Superior de Bauru (IESB-UNIESP). Assistente Comercial na Air Liquide Brasil Ltda. E-mail: lipessinn@gmail.com

this, DETRAN / SP is adapting to an Internet portal for its users with additional information and access to more varied services, contributing to digital access and inclusion.

Keywords: E-democracy. DETRAN/SP. Citizenship. TIC.

Introdução

A Internet revolucionou o acesso à informação nas últimas décadas, resultando em mudanças nas estruturas sociais e políticas e trazendo novos desafios que levaram o Estado a tomar iniciativas na reestruturação, desburocratização e simplificação do atendimento ao cidadão, construindo um governo eletrônico através das TIC – Tecnologia da Informação e comunicação, com a inclusão digital do cidadão, utilizando-a como meio de garantir a acessibilidade e usabilidade dos serviços através do Portal DETRAN.

Os desafios de Políticas Públicas do Estado de São Paulo, transformaram o órgão Executivo Público – DETRAN em Autarquia com mudanças na reestruturação física e na Gestão administrativa; Este por sua vez integra o conceito de E-democracia participativa, tendo como objetivo principal, a Inclusão Digital do cidadão de forma acessível na implantação da TIC – Tecnologia e Informação e Comunicação Pública, de maneira a colaborar para a formação de uma política transparente e igualdade de atendimento aos usuários conforme suas necessidades.

Utilizou-se na elaboração deste trabalho a pesquisa bibliográfica exploratória e descritiva, desenvolvida a partir de fontes já elaboradas como livros, *e-book*, publicações e artigos nos Anais de congressos (MARCONI; LAKATOS, 2012), para a construção teórica, onde se observa que a Democracia favorece a elaboração de leis no interesse da maioria da população e atua como criador de valores sociais correspondente à ocupação social, onde o cidadão pertence ao meio social e, portanto, uma vez inserido pode transformar o meio que o transforma. Além disso, a observação e análise da e-democracia nos serviços oferecidos aos cidadãos pelo DETRAN/SP com estudo de caso a partir das imagens acessadas no Portal DETRAN/SP.

E-democracia e cidadania nos serviços públicos: desburocratizando os serviços públicos

A internet revolucionou a forma de como acessar a informação, com isso, Espíndola, Oliveira e Formiga (2011), afirmam que se expandiram os meios de comunicação, ampliando o acesso à informação, trazendo uma mudança nos meios de comunicação que ultrapassou os limites físicos, fazendo com que a informação caminhe em velocidade acelerada, trazendo novos desafios e paradigmas para o Estado. O novo DETRAN, com a adoção de um sistema eletrônico, torna-se fundamental com vistas a garantir a acessibilidade e usabilidade das informações do seu portal por meio do uso de tecnologias, em formatos digitais, possibilitando a democratização e universalização do acesso aos seus serviços, viabilizando a prestação de serviços públicos com mais eficiência aos cidadãos e à sociedade (ESPÍNDOLA; OLIVEIRA; FORMIGA, 2011 [online]).

Antes da Lei 12.527, o cidadão só poderia solicitar informações que diretamente lhe diziam respeito, cabendo aos órgãos a decisão de atender ou não ao pedido. Agora, o órgão público deverá criar um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), manter sites atualizados (exceto municípios com menos de 10 mil habitantes) com os dados em formato aberto (livre de patentes), fornecer informações sem cobrar qualquer justificativa do solicitante e de forma gratuita, exceto se houver custos na reprodução dos documentos. As informações devem ser fornecidas em um prazo máximo de 30 dias (MANSUR, 2012 [online]).

Os sistemas burocráticos rígidos, segundo Espíndola, Oliveira e Formiga (2011), estruturados com seus procedimentos controladores, tinham uma cultura de processos operacionais arcaicos e inadequados para abordar problemas que fogem dos limites do novo DETRAN, que se tornou uma autarquia, trazendo mudanças em sua nova gestão, com melhorias e investimentos nas estruturas das unidades de atendimento, onde os “velhos métodos” cedem lugar a uma prestação de serviços com mais qualidade, buscando modernizar e flexibilizar o atendimento ao cidadão, adequando-os a novas demandas sociais, oferecendo um atendimento mais transparente à sociedade, que por sua vez está se adaptando e aprendendo a lidar com esta reestruturação. (ESPÍNDOLA;

OLIVEIRA; FORMIGA, 2011 [online]). A expansão do acesso à internet proporciona o aumento da inclusão digital através dos dispositivos móveis que estão cada vez mais interconectados e tornando-se acessíveis a uma camada maior da população.

De fato, a internet parecia a terra prometida da participação tanto pelo que impedia quanto pelo que proporcionava. De fato, ela impedia ou, ao menos, reduzia consideravelmente a importância de circunstâncias sociais que atrofiavam a autonomia da comunidade dos cidadãos. Os intermediários e guardadores de portões, que tradicionalmente se põem entre a sociedade civil e o Estado (partidos políticos, burocracia, corporações, indústria da informação) e entre os diversos componentes da sociedade civil mesma (a comunicação de massa), podem finalmente ser evitados na era da comunicação em rede. O cidadão pode se relacionar diretamente ao Estado ou ao sistema político, sem a mediação dos meios de massa ou das instituições intermediárias; os membros da comunidade política podem agora, na alternância entre livre emissão e livre recepção, produzir uma comunicação sobre as coisas do seu próprio interesse, prescindindo do Estado, do sistema político ou dos meios de massa. A internet, portanto, está em condições de prover poderosos instrumentos self-service (ou autônomos, isto é, produzidos pela sociedade civil para o consumo dos próprios cidadãos) de formação da opinião e da vontade políticas e fantásticas oportunidades de participação e engajamento por parte da sociedade civil. (GOMES, 2016 [online]).

O acesso à informação torna-se um dos principais objetivos dos órgãos públicos e, por consequência, o uso das TICs - tecnologias da informação e comunicação tornam-se fatores importantes para o sucesso das reformas administrativas pelas quais o DETRAN/SP passa atualmente, modernizando as unidades de atendimento e adequando-se a transformação das unidades de atendimento.

A democratização do acesso aos serviços públicos torna-se uma das principais ações do Estado para facilitar a prestação de serviços públicos, reduzindo a burocracia e facilitando o acesso através da internet, ultrapassando as distâncias físicas, e neste contexto, o DETRAN põe em prática o modelo do sistema “poupa tempo” que tem como princípio do “governo em um só lugar”. De acordo com Bizelli (2013, p. 7), “o modelo virtual de cidade permite também ensaios em complexas análises de futurabilidade”.

A carta de serviços ao Cidadão, estabelecida pelo Decreto 6932, de 11 de agosto de 2009, é um documento elaborado para dar visibilidade e transparência à gestão do serviço público, visando informar aos cidadãos os serviços prestados, os quais são os

compromissos de atendimento. “A Carta de Serviços ao Cidadão é um método gerencial que contribui para que os órgãos e entidades públicas atendam aos referenciais de excelência no Modelo de Excelência do Programa Gespública”. Por isso, o DETRAN tem por responsabilidade orientar e informar a sociedade sobre sua atuação e possibilitar um acesso dinâmico e acessível às informações.

A Carta de Serviços ao Cidadão é o documento no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos alvos e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação direta de serviços públicos. A Carta permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o órgão ou entidade assumiu. Nesse sentido, ela contribui para a ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança que a sociedade deposita na instituição (CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO, 2014, p. 14).

A Carta de Serviço ao Cidadão é uma iniciativa construída e mantida pela Secretaria de Gestão Pública - GesPública, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Esta iniciativa foi fundamental para facilitar o acesso aos e-serviços. É importante acentuar que, para os cidadãos, tratar-se-á de um canal de comunicação centralizado e de simples acesso, provendo o acesso às informações dos serviços prestados pelo Estado (ESPÍNDOLA, OLIVEIRA, FORMIGA, 2011).

Serviços do Detran oferecidos pelo portal virtual

O Portal do DETRAN, segundo Espíndola, Oliveira e Formiga (2011) constituiu um importante meio de acesso às informações e aos serviços prestados, que, conta com uma interface simples, pensado na portabilidade para outros meios de acesso móvel, como a consulta por celular, e uma organização de serviços estruturada a partir do ponto de vista do cidadão, e de acordo com as diretrizes do programa Governo Eletrônico. Está disponível por meio do endereço <<http://www.detransp.gov.br>> conforme figura 1. O site do DETRAN é um portal com informações importantes sobre cada serviço, bem como, documentos necessários, procedimentos e formas de comunicação com a ouvidoria, e a diretoria.

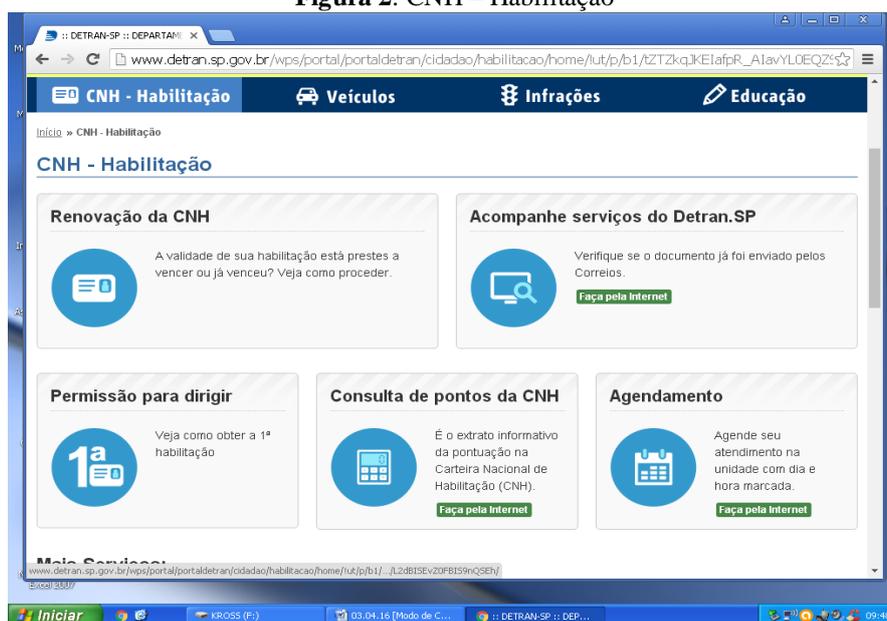
Figura 1: Portal DETRAN/SP



Fonte: Portal DETRAN/SP

O Portal permite o usuário acessar o sistema através de um usuário e senha, obter as informações e áreas com serviços visualizando-os de acordo com suas necessidades, conforme figura 2, tais como: CNH-Habilitação, Veículos, Infrações, e Educação.

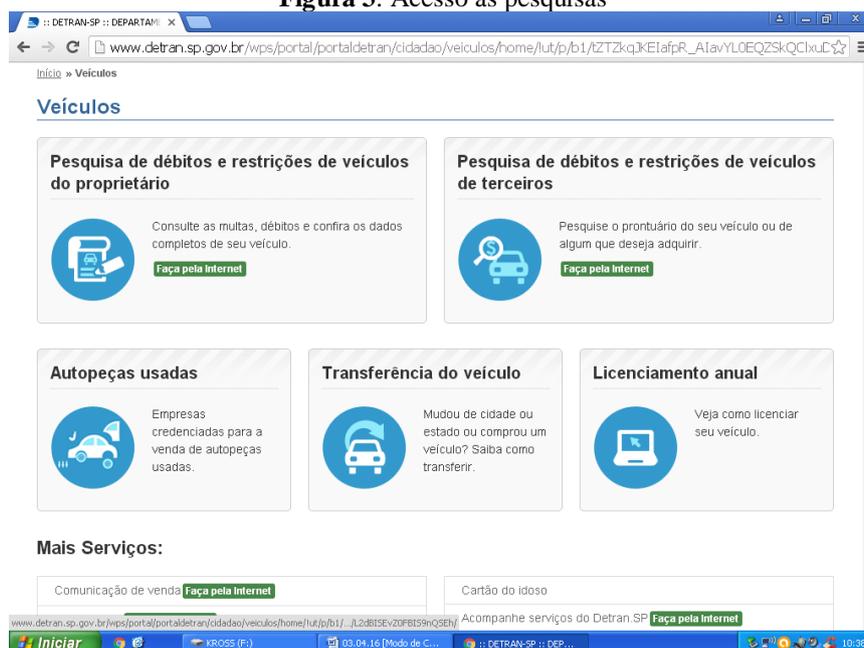
Figura 2: CNH – Habilitação



Fonte: DETRAN/SP

Na figura 3, o portal oferece acesso aos cidadãos para pesquisas de débitos, restrições, podendo ser específicos: Informações sobre serviços que podem ser feitos pela Internet, Pesquisa de débitos e restrições de veículos do proprietário, pesquisa de débitos e restrições de veículos de terceiros, comunicação de venda, agenda aqui, alteração de endereço, acompanhe serviços do DETRAN/SP, pesquisa para emissão de 2ª via do licenciamento, veja se o veículo tem restrições para compra ou venda - pesquisa gravame; Além disso, informações detalhadas sobre os documentos e procedimentos necessários dos serviços, tais como: autopeças usadas, transferência do veículo, licenciamento anual, 2ª via de documentos/placas/lacres, licença especial de trânsito 0 km para emplacar em outro município, veículo financiado ou quitado, gravame, mudança no veículo como blindagem, alteração de cor ou combustível, obter outra via original do licenciamento, veículo acidentado ou recuperado de furto ou roubo, remarcação de chassi, cartão do idoso, informações sobre o veículo, como último licenciamento e débitos - extrato do cadastro do veículo, 0 km - registro de veículo, mudança de categoria como transporte de carga ou passageiros, -necessidade de vistoria em veículo registrado em outro estado ou município, solicitação de vistoria em trânsito, danos permanente ou saída definitiva do país, baixa do veículo, motor, gravação e regravação, cartão de pessoa com deficiência, entre outros.

Figura 3: Acesso às pesquisas



Fonte: DETRAN/SP

O Portal do DETRAN também oferece aos cidadãos acesso à educação, informações detalhadas sobre: campanha e eventos, cursos, programas permanentes, empresas credenciadas, legislação, comunicados da diretoria de educação para o trânsito e fiscalização - DETF, 2ª via de credencial, conforme figura 4.

Figura 4: Educação

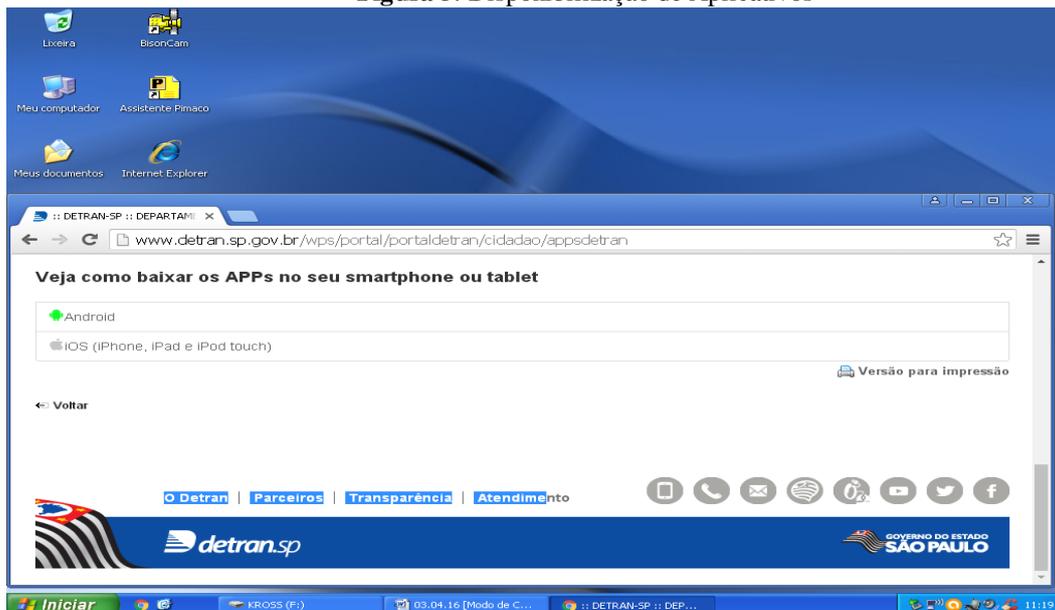


Fonte: DETRAN/SP

No rodapé, conforme mostra a figura 5, o DETRAN/SP oferece ícones para maior conforto e facilidade: todas as páginas possuem o rodapé, cujo lado direito contém os ícones para facilitar o acesso a aplicativos como DETRAN, Disque DETRAN, Fale com o DETRAN, Sic, Ouvidoria, Youtube, Twiter e Facebook.: são aplicativos que o DETRAN/SP disponibiliza para smartphones e tablets, compatível com Android 2.3.3 ou superior e iOS 6.0 ou superior (Iphone, Ipod e Ipod Touch) e também acesso com Android 2.2 ou superior e iOS 5.0 ou superior; - O Disque Detran.SP é um canal pelo qual o cidadão pode tirar dúvidas sobre os serviços prestados pelo DETRAN/SP, solicitar informações sobre a emissão de documentos, prazos e taxas obrigatórias, ou ainda fazer elogios, críticas e sugerir melhorias; Fale com o Detran: “Se as informações apresentadas não forem suficientes, logo após cada pergunta e resposta, o Detran disponibiliza serviço online para orientar e explicar como encaminhar uma manifestação ao canal de atendimento Fale com o Detran”. Lembra ainda que neste serviço somente o próprio condutor ou proprietário do veículo será respondido, caso

encaminhe uma manifestação que envolva informações cadastrais; SIC: “O Serviço de Informações ao Cidadão, SIC, tem por objetivo assegurar à sociedade o acesso amplo a dados, documentos públicos e institucionais relativos ao órgão, como dados estatísticos, contratos, concursos, entre outros”.

Figura 5: Disponibilização de Aplicativos



Fonte: DETRAN/SP

Diante disso, pode-se observar que o DETRAN/SP tem oferecido serviços online, garantindo assim o acesso a informações aos cidadãos e usuários da Internet.

Tecnologia da informação e comunicação (TIC) a serviço do cidadão

O conceito de Governo Eletrônico é um governo que aplica a TIC para transformar suas relações internas e externas e para aperfeiçoar a execução de suas funções, tem como centralidade o uso da TIC em todas as áreas onde seja possível reconstruir a estrutura de governo, redesenhar processos, informatizar atividades operacionais e prover serviços melhores para a sociedade.

Três são as direções básicas necessárias para que a sociedade da informação através do governo não se limite ao controle do cidadão: 1) acesso universal: conexão pública de banda larga para todos os cidadãos e abertura de todas as informações de governo, de negócios e dos cidadãos, habilitando os atores políticos para a tomada de decisões

sobre o território; 2) educação universal: educação formal e educação tecnológica para todos, utilizando todos os meios existentes, incluindo EaD; 3) participação democrática: construção de estruturas governativas porosas à participação popular, reconstruindo lealdades afetadas pela forma individual de apropriação das TIC (BIZELLI, 2015 [online]).

Uma condição importante e fundamental para que as ações de Governo Eletrônico em relação à prestação de serviços avancem é que 79% dos usuários utilizaram ao menos um dos serviços nos últimos 12 meses. O potencial de crescimento efetivo do e-Gov no Brasil é promissor: mais da metade da população (56% dos entrevistados) escolheria a Internet para acessar serviços de governo na próxima vez que tiver necessidade.

A construção de páginas na Internet acessíveis é uma exigência do Decreto n.º 5.296 de 2 de dezembro de 2004, que torna obrigatória a acessibilidade nos portais da administração pública na rede mundial de computadores para o uso das pessoas com necessidades especiais, garantindo-lhes o pleno acesso aos conteúdos disponíveis. Esse conjunto de iniciativas visa incluir parcela significativa da população brasileira no acesso às informações veiculadas nos diversos meios de comunicação públicos.

As TICs são instrumentos cada vez mais importantes no desenvolvimento de ferramentas que melhoram a prestação de serviços e a disponibilização de informações primordiais para os cidadãos. A adoção dessas tecnologias permite o aumento da eficácia, da eficiência e da transparência governamental.

A utilização de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que os portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. Somente por meio da eficiência é possível aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população.

No caminho para compreender, de forma densa, a apropriação possível dos conteúdos veiculados pelos modernos de comunicação, é preciso anotar que a construção da sociedade está assinalada por fenômenos que dão limites à ação de atores como os educadores, por exemplo. Por princípio, a informação e o conhecimento podem ser disseminados por dispositivos simples como o diálogo ou livros; ou por e-mails e as complexas conexões da rede; permitindo, ao final, trocas criativas entre emissores e receptores de diversos tipos. Ao se analisar a história do mundo – do pensamento e das coisas – os seres

que antecedem àqueles que pensam de forma digital já se utilizavam dos meios para informar e formar as gerações futuras. Não é possível fechar os olhos, porém, à velocidade que adquiriu a disseminação do conhecimento com a rede mundial de computadores. Conhecimentos e conteúdos estão disponíveis de forma virtual àqueles que se formaram enquanto seres capazes de se apropriar através dos códigos da investigação, os quais estão conectados, em tempo real, através dos aparatos tecnológicos de comunicação (CRUZ; BIZELLI, 2014, p.259).

É, portanto, responsabilidade do DETRAN oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso aos serviços de governo eletrônico, respeitando inclusive, as particularidades da população atingida.

Lei de acesso à informação - LAI

Com a regulamentação da Constituição, várias leis passaram a tratar da transparência e do acesso às informações em poder do Estado, sendo a mais importante delas a LAI (Lei nº 12.527/2011), que entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012. Seu principal objetivo é garantir o acesso à informação e dados públicos aos cidadãos e à sociedade num mínimo espaço de tempo. E neste contexto, instaurou um novo paradigma no Governo do estado de São Paulo, que teve que se adaptar utilizando novas ferramentas de gestão para promover as devidas mudanças, disponibilizando recursos informacionais para a geração de produtos e serviços demandados e ofertados à sociedade, assim como, implantar mecanismos eficientes para a gestão de seus processos e projetos, fornecendo à sociedade informações públicas substancialmente em prazos muito curto de tempo, o que era incomum para a tradição do Estado (ESPÍNDOLA, OLIVEIRA, FORMIGA, 2011).

Neste contexto, as dificuldades se evidenciaram no DETRAN/SP, e suas capacidades operacionais não foram adequadamente planejadas para atender os cidadãos e para dar conta dessa nova demanda. Com isso, o órgão precisou se reestruturar e se adaptar em pouco tempo, e implantar novas soluções para rápida assimilação, ao passo em que a manutenção e disponibilização de informações internas exigiam a utilização de novas ferramentas para gestão da informação e do conhecimento.

A transição democrática vem contribuindo para a aceitação do direito à informação que possibilita ao cidadão e ao DETRAN/SP uma nova interação. “A transparência talvez seja um dos melhores caminhos para a prevenção do abuso de poder porque torna os ocupantes do poder conscientes do fato de que estão sendo vigiados e podem ser chamados para prestar conta de seus atos”.

Para garantir aos cidadãos o direito à informação é necessário que os governos se tornem mais abertos e permeáveis à interação com a sociedade. Governos mais abertos são mais transparentes, colocam à disposição dos cidadãos as informações públicas de forma apropriada, ampla e com poucas exceções.

A transparência é importante meio para a formulação de políticas públicas e controle das atividades do Estado pela população. No entanto, se não houver uma real utilização desse instrumento pela sociedade, não será possível um governo aberto.

O Portal DETRAN/SP incentiva a participação da sociedade nas questões e decisões que garantem o direito à informação, e neste ambiente interativo a e-democracia provoca a quebra de barreiras impostas pela burocracia e motiva a participação dos cidadãos e da sociedade nas questões e decisões que garantem o direito à informação e aos dados públicos.

Considerações finais

O DETRAN vem implantando a guia de serviços através do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, onde se instituiu “A Carta de Serviços” que dispõe sobre a “simplificação do atendimento público prestado ao cidadão”, contribuindo para que o cidadão comum seja tratado com menos formalidade pelos órgãos do governo, na resolução de assuntos burocráticos, ao dispensá-lo da apresentação de um número excessivo de documentos.

De acordo com Espíndola, Oliveira e Formiga (2011), a ideia central é reduzir ou eliminar procedimentos desnecessários e reorganizar a administração para agir de forma mais eficiente na expedição de documentos obrigatórios. Também se faz necessário implantar padrões de qualidade priorizando o atendimento, tempo de espera, prazos para o cumprimento dos serviços, e implantação da ouvidoria para receber sugestões e/ou reclamações para otimizar a qualidade da prestação dos serviços. Assim

sendo, o DETRAN, com suas novas estruturas físicas e com a disponibilização do seu portal com uma interface simples de acesso às informações acerca dos serviços prestados, é um importante canal para obter informações de avaliação dos seus serviços pelo usuário, para uma melhoria contínua nos serviços oferecidos (ESPÍNDOLA; OLIVEIRA; FORMIGA, 2011 [online]).

O DETRAN na sua reestruturação tem como processo de inovação e eficiência do sistema de atendimento o objetivo de elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados, além de estimular uma política voltada para servir a sociedade e aos cidadãos com transparência, bem como disponibilização de canais efetivos de relacionamento entre a administração e o usuário como um instrumento democrático, cujo objetivo é assegurar o exercício da cidadania (ESPÍNDOLA; OLIVEIRA; FORMIGA, 2011 [online]).

A insatisfação da sociedade impõe o desafio de repensar o caráter do Estado, as insatisfações que inflamam os cidadãos hoje desafiam o Estado a reformular suas formas de gestão e suas estratégias de Tecnologia da Informação, estimulando a utilização dos canais de Comunicação, com o objetivo de redução da burocracia para melhorar a prestação de serviços públicos em conformidade com os anseios sociais, que garantam os direitos elementares para o exercício da cidadania. Resta saber se com esse processo de transformação, os usuários estão sendo atendidos em suas necessidades e se estão satisfeitos com os serviços pelos quais pagam para receber.

A democratização dos serviços públicos desempenha papel imprescindível e neste contexto as distâncias físicas são superadas e a tecnologia da informação torna-se uma ferramenta para possibilitar a prestação de serviços públicos de forma ágil e eficiente para os cidadãos, assim, a prestação de serviços públicos através da Tecnologia, especialmente a Internet, tem como um de seus principais objetivos disponibilizar os serviços a partir do acesso ao Portal do DETRAN, onde a abrangência das informações são disponibilizadas e são suficientes para facilitar a formação do cidadão, o que levanta o questionamento de como podemos considerar essa prática como uma Política Pública na construção da Cidadania.

É necessário repensar o papel do Estado como provedor e protetor dos direitos dos cidadãos. A democracia e a cidadania reconhecidas como princípios fundamentais do Estado são paradigmas essenciais para o fortalecimento e credibilidade do setor

público. Sendo assim, na busca da e-democracia o DETRAN iniciou uma nova gestão simplificando a vida do cidadão, renovando suas estruturas físicas e realizando uma mudança de atitudes no processo de atendimento de melhor qualidade na prestação de serviços públicos. A implantação da “Carta de Serviços” instituída pelo Decreto nº. 6.932, de 11 de agosto de 2009, com métodos participativos e controle de resultados através do Portal do DETRAN, um canal de comunicação e de acesso com uma interface simples, contendo informações acerca dos serviços prestados, onde o usuário/cidadão poderá fazer reclamações, críticas e sugestões, com a finalidade da melhoria contínua dos serviços, para atender às demandas que lhe são legalmente requeridas em benefício da cidadania.

A nova gestão tem como objetivo específico a prestação de serviços e atendimento ao cidadão, tendo como foco principal a excelência, inovação e melhoria nos processos, proporcionando aos cidadãos maior clareza no acesso às informações, atendendo suas necessidades e expectativas, resgatando assim, a confiança e a credibilidade da sociedade nos órgãos públicos, à medida que passa a contar com olhar exigente sobre os resultados que são entregues, o que se torna um requisito necessário para ações de aperfeiçoamento na construção de resultados estratégicos, de modo a propiciar o gerenciamento democrático nos pontos fortes e fracos com participação da sociedade, gerando assim a transparência necessária para eficiência e eficácia da Administração Pública.

Referências

BRASIL. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 01 abr. 2016.

_____. **Decreto nº 6.932,** de 11 de agosto de 2009. Disponível em: <<http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/818612/decreto-6932-09>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

BIZELLI, José Luís. **Inovação: limites e possibilidades para aprender na era do conhecimento.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013. Disponível em: <http://culturaacademica.com.br/_img/arquivos/9788579834776.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BIZELLI, José Luís. Acesso e apropriação tecnológica na sociedade digital. IN: Anais **Intercom 2015** [online]. Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-2657-1.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2016.

CARTA de serviços ao cidadão. **Guia metodológico**. Disponível em: <[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_me todologico.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf)>. Acesso em: 01 abr. 2016.

CRUZ, José Anderson Santos. BIZELLI, José Luís. Sociedade, tecnologias e educação: as tecnologias da informação e comunicação e o pensar da sociedade concreta. IN: **Cad. Ed. Tec. Soc.**, Inhumas, v. 5, 2014. Disponível em: <<http://cadernosets.inhumas.ifg.edu.br/index.php/cadernosets/article/viewFile/191/96>>. Acesso em: 03 jan. 2016.

ESPÍNDOLA, Carlos Eduardo. OLIVEIRA, João Batista Ferri de. FORMIGA. **A tecnologia da informação como meio para facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos**. Disponível em: <http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-06/painel_42-148_149_150.pdf>. Acesso 10 abr. 2016.

GOMES, Wilson. **Democracia digital**: que democracia? Disponível em: <http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/13906_Cached.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2016.

MANSUR, Vinícius. “**A Lei de Acesso à Informação é um avanço na qualidade da nossa democracia**”. Disponível em: <[http://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Politica/%27A-Lei-de-Acesso-a-Informacao-e-um-avanco-na-qualidade-da-nossa-democracia%27 %0D%0A/4/25312](http://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Politica/%27A-Lei-de-Acesso-a-Informacao-e-um-avanco-na-qualidade-da-nossa-democracia%27%0D%0A/4/25312)>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 7ed. São Paulo : Ed Atlas S.A, 2012.

PORTAL DETRAN. **Serviços ao cidadão online**. Disponível em: <<http://www.detran.sp.gov.br/wps/portal/portaldetran/cidadao/home>>. Acesso em: 01 abr. 2016.