

RESUMOS

Dissertação de Mestrado

A Tecnologia da Informação na Relação entre o Estado e o Cidadão – A Prática do Estado e a Expectativa do Cidadão: estudo de caso no estado do Paraná

LUIZ CARLOS DE ALMEIDA OLIVEIRA¹

PALAVRAS-CHAVE

Governo eletrônico – Divisão Digital – Tecnologia da Informação – Administração da Informação – Administração Pública

RESUMO

A utilização da Tecnologia da Informação – TI, vem se apresentando como um fator de diferenciação estratégica nas organizações das mais variadas naturezas, incluindo o governo. No contexto da utilização da TI pelo governo, os esforços governamentais não são poucos, da mesma forma que não o são os desafios. Um novo conceito está tomando forma, o de Governo Eletrônico. Um dos eixos deste novo conceito é a viabilização de meios, suportados pelos recursos da TI, que permitam uma maior participação do cidadão nas questões do Estado, tanto na busca de serviços e informações, quanto no aumento do espaço democrático. Mas um grande desafio está presente, o de superar as barreiras causadas pela Divisão Digital. No Brasil, apenas 8,6% dos domicílios contam com acesso à Internet e 12,6% possuem um computador. Neste contexto, o objetivo do presente trabalho é desenvolver um estudo de caso junto a um grupo de pessoas sem acesso aos recursos da TI, investigando se elas têm expectativas e, caso positivo, quais são, com relação à utilização da TI pelo governo, além de compará-las com as ações e resultados verificados no projeto de Governo Eletrônico do Estado do Paraná, o e-Paraná. Os resultados apresentados indicam a existência destas expectativas e uma diferença entre elas e as facilidades já implantadas no projeto de Governo Eletrônico do Estado do Paraná.

KEYWORDS

Electronic government – Digital division – Information technology – Information administration – Public administration

ABSTRACT

The use of Information Technology – IT has been presented as a factor of strategic differentiation at organizations with variable natures, including government. Governmental efforts are not few, and so are not the challenges. At the context of

¹ E-mail: lcarlos@pr.gov.br

TI utilization by Govern it is being formed a new concept, the Electronic Government. One of the axles of this new concept is the viability of means, supported by IT resources, that allow larger participation of the citizen at state questions, searching for services and information such as on increasing the democratic space. But, there is a great challenge that is to overcome the barriers caused by digital division. In Brazil only 8,6% of the residences have access to Internet, and 12,6% have a computer. In this context, the objective of this paper is to develop a case study with a group of persons without access to IT resources, investigating if they have expectations and in positive case, which are they, regarding to the use of IT by the govern, besides to compare this use with the actions and results verified at the project of Electronic Government of the Paraná State, named the e-Paraná. The results presented indicate the existence of these expectations and a difference between these and the facilities already introduced at the project of Electronic Government of the Paraná State.

SOBRE O AUTOR

LUIZ CARLOS DE ALMEIDA OLIVEIRA

Mestre em Administração

Programa de Mestrado em Administração - Centro de Ciências Sociais Aplicadas

Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Local: Curitiba – Paraná

Data: 26/02/2003