

**Amanda Talita dos Santos Sátiro**  
manda.sat@hotmail.com

Graduanda em Administração na Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Alagoas

**Aline Silva de Alcantara Mota**  
alinemota0416@gmail.com

Graduanda em Administração na Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Alagoas

**Ivo Pedro Gonzalez Junior**  
ivo.junior@adventista.edu.br

Doutor em Administração pela Universidade Federal da Bahia - UFBA. Mestre em Administração pela UNIFACS. Graduado em Administração e Pedagogia. Professor do curso de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade Adventista da Bahia - FADBA.

**Lorena Abs de França**  
lorenaabs1@gmail.com

Graduanda em Administração na Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Alagoas.

**Rodrigo Cesar Reis de Oliveira**  
rodrigo.oliveira@feac.ufal.br

Doutor em Administração – UFBA. Mestre em Administração – UFPE. Graduado em Administração – UFPB. Professor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Alagoas (FEAC-UFAL).

**Faculdade Adventista da Bahia**

BR 101, Km 197 – Caixa Postal 18 – Capoeiruçu  
– CEP: 44300-000 – Cachoeira, BA

*Caderno Especial - Gestão e Negócios 2022*

## **GOVERNO ELETRÔNICO: ESTUDO COMPARATIVO DOS SERVIÇOS DIGITAIS DOS DEPARTAMENTOS ESTADUAIS DE TRÂNSITO DE ALAGOAS E SERGIPE**

### **RESUMO**

O presente artigo tem como pauta o Governo Eletrônico e suas características práticas de aproximação e democratização entre o poder público e a sociedade, por meio do uso de tecnologias da informação. Para que tais práticas possam ocorrer e continuar evoluindo, os governos têm disponibilizado canais digitais, além da criação de decretos e leis, que pressionam os órgãos públicos a se adequarem ao cenário digital. Segundo o Departamento Nacional de Trânsito no ano de 2019 havia cerca de 73.844.088 usuários habilitados dos serviços dos Departamentos Estaduais de Trânsito em todo o território brasileiro (DENATRAN, em 2020). Ciente da relevância do impacto social e econômico para toda comunidade, vale verificar como os Departamentos Estaduais de Trânsito têm utilizado tecnologias da informação para possibilitar operacionalizar o governo eletrônico. Por esse motivo, o presente estudo objetiva analisar comparativamente os sites, aplicativos e Instagram dos Departamentos Estaduais de Trânsito dos estados de Alagoas e Sergipe, através do estudo das plataformas digitais e dados secundários.

### **Palavras-chave:**

Governo Eletrônico. Tecnologias da Informação. Sociedade. Departamento Estadual de Trânsito.

SÁTIRO, Amanda Talita dos Santos; MOTA, Aline Silva de Alcantara; GONZALEZ JUNIOR, Ivo Pedro; FRANÇA, Lorena Abs de; OLIVEIRA, Rodrigo Cesar Reis de. Governo eletrônico: estudo comparativo dos serviços digitais dos departamentos estaduais de trânsito de Alagoas e Sergipe. **Revista Formadores**: vivências e Estudos. Cachoeira (Bahia), v. 15, n.1, p 6 - 26, março 2022.

## ABSTRACT

The present article has as its subject the Electronic Government and its practical characteristics of approximation and democratization between the public power and the society, through the use of information technologies. So that such practices can occur and continue to evolve, governments have made digital channels available, in addition to the creation of decrees and laws, which pressure public bodies to adapt to the digital scenario. According to the DENATRAN portal, in 2019, there were approximately 73,844,088 users enabled by the services of the State Traffic Departments throughout the Brazilian territory. Aware of the relevance of the social and economic impact for the entire community, it is worth checking how the State Traffic Departments have used information technologies to enable the operationalization of electronic government. For this reason, the present study aims to comparatively analyze the websites, applications and Instagram of the State Traffic Departments of the states of Alagoas and Sergipe, through the study of digital platforms and secondary data.

### Keywords:

Electronic Government. Information Technologies. Society. State Department of Traffic.

## 1. INTRODUÇÃO

O termo governança eletrônica e governo eletrônico costumam ser confundidos, portanto, para maior compreensão a respeito do que será abordado no decorrer do artigo, vale diferenciá-los. A governança eletrônica consiste em um planejamento estruturado para assegurar o direito do cidadão em desfrutar do governo eletrônico. Segundo o Governo Digital do Brasil, governo eletrônico, também conhecido pelo termo em inglês *e-gov*, tem como principal fator a utilização de ferramentas eletrônicas que permitam troca de informações a respeito de serviços ou produtos do governo com a sociedade. Tais trocas acarretam diversos impactos sociais e econômicos, como fortalecimento da democratização, cidadania e redução de custos (BRASIL, 2019).

A materialização de atividades e ferramentas que asseguram a prática do governo eletrônico é auxiliada pelo longo processo de formação de Comitês, disponibilização de portais, criação de decretos e leis, prática esta conhecida por governabilidade eletrônica. Segundo Amaral e Kerbauy (2018) o avanço tecnológico tem acarretado mudanças na estrutura da sociedade como um todo, e na relação com a política e o governo. Ainda de acordo com os autores supracitados, a aplicação de tecnologias da informação e comunicação contribui para o melhor funcionamento do Estado, tendo como enfoque o conceito de governo eletrônico, o cidadão deve ser sempre o foco.

Ademais, para maior proteção e segurança dos dados que circulam na rede, característica principal do governo eletrônico, foi sancionada em agosto de 2018 a Lei Geral de Proteção de Dados, LEI N°

13.709, que entrou em vigência a partir de Agosto de 2020, onde organizações públicas e privadas necessitam se adequar. A lei estabelece um cenário voltado para a segurança jurídica, incluindo normas e práticas que promovam a proteção dos dados pessoais de todos os cidadãos que estejam no território nacional, com isonomia, de modo que independente das organizações estarem localizadas no Brasil ou exterior, se ocorre o processamento desses dados, essas organizações devem cumprir as exigências da lei LGPD.

De acordo com o DETRAN (2020), os Departamentos Estaduais de Trânsito são órgãos responsáveis por planejar, coordenar, executar e controlar ações como habilitação dos condutores, fiscalização, educação para o trânsito. Alguns dos serviços realizados são: licenciamento e registro de veículos, instalação de selagem de placas, processo de habilitação dos condutores, entre outros. Sendo assim, percebe-se como a vida do cidadão é moldada pelas atividades do órgão federal, o colocando como um dos órgãos mais presentes na vida dos cidadãos, visto que no ano de 2019 havia cerca de 73.844.088 usuários habilitados nos serviços dos Departamentos Estaduais de Trânsito em todo o território brasileiro (DENATRAN, 2020).

Diante desse contexto e da necessidade de adequação das práticas de governo eletrônico, o presente artigo tem como questão de pesquisa: Como os departamentos estaduais de trânsito dos estados de Alagoas e Sergipe têm utilizado tecnologias da informação para possibilitar a operacionalização do governo eletrônico?

O trabalho está organizado em seções, a primeira é a fundamentação teórica, na qual é feita uma revisão da literatura a respeito do Governo Eletrônico. A segunda se refere aos procedimentos metodológicos que além dos enquadramentos, apresenta um quadro de indicadores baseado nos autores que fundamentam o presente estudo. Tais indicadores possibilitam o elo teórico-empírico da pesquisa e favorecem o caminho da pesquisa rumo a análise do objeto de estudo e contribuem para maior consistência dos resultados da pesquisa.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 GESTÃO PÚBLICA**

De acordo com Matias-Pereira (2018), devido à relação entre o Estado e a sociedade, surge a administração pública, que é constituída, num sentido amplo, pelos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Vale ressaltar, como parte das atividades da gestão pública, o controle de contas que desempenha um importante papel para possibilitar melhorias nas relações entre Estado e Sociedade, pois possibilita maior qualidade da gestão pública.

Ao abordar a qualidade na gestão pública, Ferrer (2019) ressalta que a inovação deve estar no centro da reinvenção e modernidade do Estado, sendo esse um processo centrado em tecnologias

digitais que permitem expandir a cidadania e a produtividade dos órgãos públicos. Assim, a gestão pública passa a acompanhar as transformações econômicas, tecnológicas na busca pelo exercício da cidadania também no contexto mediado pelas tecnologias da informação. Porém, para que isso ocorra, é necessário atender a população de forma eficiente e eficaz, utilizando a estratégia de simplificar a vida dos cidadãos e das empresas. Desse modo, é necessário que o Estado se coloque no lugar do cidadão, deixando de lado aquilo que não é essencial, para a própria sobrevivência dos serviços públicos.

É importante destacar que, segundo Ferrer (2019) há um deslocamento muito grande entre receita e despesa nos gastos públicos brasileiros. Portanto, é cada dia mais necessário ter redução de custos estruturais na prestação de serviços públicos. Sendo assim, através do governo eletrônico, é possível construir estratégias governamentais voltadas para oferecer serviços de qualidade ao cidadão, que atendam às necessidades atuais da sociedade e da economia digital. Para evidenciar a importância dessa transformação, o gráfico a seguir mostra comparações dos principais gastos dos serviços públicos (aparecendo na lista o IPVA e renovação de CNH, serviços de responsabilidade do DETRAN), sendo eles prestados de forma tradicional em comparação ao serviço inovado, tendo uma economia estimada de R\$ 22,8 bilhões/ano, vale ressaltar que o estudo dos impactos financeiros ocorreu no ano de 2007 (FERRER,2019).

**Figura 1: Custo Anual Estimado (em milhões)**



**Fonte:** FERRER, Florencia (2019).

## 2.2 GOVERNO ELETRÔNICO

O governo eletrônico, conforme descrito por Amaral e Kerbauy (2018), é uma forma de utilizar tecnologias da informação para melhorar o funcionamento do setor público. Nessa perspectiva, além de serem acessíveis, os serviços eletrônicos de governo devem proporcionar uma experiência satisfatória ao cidadão, que deve ser o foco dos serviços e projetos de governo eletrônico.

Pensando nisso, é importante que tais organizações trabalhem para que a relação G2C (*Government to Citizen*, no português Governo para o Cidadão) se destaque por efetivarem a função principal do governo eletrônico, trazer transparência e atender às necessidades dos cidadãos de forma a manter o relacionamento mútuo entre a sociedade e o governo, de modo que proporcione benefícios para ambos.

Segundo Vieira (2016), em 2000, houve a implantação do governo eletrônico no Brasil através de um Grupo de Trabalho Interministerial, que também significa um marco para a democracia brasileira. A partir de então, surgem várias ações do poder executivo federal que possibilitam a transformação das relações entre governo e sociedade, promovendo interatividade entre cidadãos, empresas e órgãos governamentais.

Ainda, de acordo com o Governo Digital do Brasil, desde o ano 2000, o governo busca evoluir nos processos e prestação de serviços com a utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Sendo assim, o Programa de Governo Eletrônico deu origem a diversas adaptações e inovações como a disponibilização do portal da transparência, proteção de dados pessoais e modelo de acessibilidade *e-gov* (BRASIL, 2019). Na imagem abaixo é possível identificar mudanças significativas para o fortalecimento das práticas do Governo Eletrônico.

**Figura 2: Linha do Tempo do Governo Eletrônico no Brasil**



Fonte: Portal Governo Digital (2019)

## 2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

A expansão tecnológica em escala mundial contribuiu para o desenvolvimento de novas tecnologias da informação e inovações que possibilitaram a informatização das organizações nos mais diversos cenários. Os aspectos gerados pelas transformações no âmbito tecnológico exigem que as organizações passem a implementar as tecnologias da informação como meio para permanecer competitivas. Desse modo, é fundamental acompanhar o progresso tecnológico e assim se adaptar às exigências dos consumidores/cidadãos. Como considera Barbosa *et al.* (2018), a tecnologia da informação possibilita maior eficiência na tomada de decisões, pois, por meio dela, é possível obter dados e informações em tempo real com grande facilidade, além de possibilitar mais eficiência e eficácia para as organizações.

Diante do conceito definido por Veras (2019), a Tecnologia da informação pode ser interpretada como:

“O conjunto de sistemas de informação de uma organização - a infraestrutura, a arquitetura e a gestão que os supervisiona. Assume-se que o papel fundamental da TI é fornecer serviços que devem apoiar o negócio na busca de seus objetivos. O bom uso da TI viabiliza a gestão para resultados e permite o foco no melhor atendimento do cliente. As funções organizacionais continuam a existir, quase sempre, mas a TI torna os processos organizacionais uma realidade” (VERAS, 2019. p.8).

Os investimentos em tecnologia da informação significaram “a conexão entre os diversos mercados, troca de dados entre executivos de maneira a estabelecer estratégias, dando também maior agilidade às grandes corporações” (PAULA et al., 2020, p. 99). Realidade que também ocorre no cenário governamental, em que o modelo de gestão do relacionamento entre o governo e o cidadão (*Government to Citizen*, no português Governo para o Cidadão) passou a ser também através da internet.

Apesar do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e do crescimento significativo do uso da internet pelo governo, Sousa Júnior e Campos (2018) consideram que apenas a criação de *sites* não garante a transparência na gestão pública, como também não materializa a promoção da cidadania. Sendo assim, a utilização de tecnologias da informação possibilita o desenvolvimento de estratégias que podem levar ao alcance dos objetivos de governança eletrônica, tais como a democracia e a transparência, além dos ganhos de eficiência na gestão. Nesse contexto, os modelos de gestão pública têm sido constantemente modificados pela necessidade de se utilizar ferramentas que facilitem e promovam eficiência, transparência e inclusão da sociedade civil na relação entre o governo e os cidadãos, desse modo, as tecnologias da informação passam a corroborar tais necessidades (SOUSA JÚNIOR; CAMPOS, 2018).

Os governos têm utilizado as tecnologias da informação como ferramentas essenciais para alcançar os objetivos de gestão, com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, reduzir os custos e ainda melhorar a transparência, sendo necessário levar em conta os fatores legais e socioeconômicos de cada localização (PRZEYBILOVICZ; CUNHA; MEIRELLES, 2018).

Como exemplo desta realidade, foi sancionada em 2009, a Lei Complementar 131, denominada como Lei da Transparência que se refere à transparência fiscal. A lei determina que as informações

sobre a execução de orçamentos e finanças da União estejam divulgadas por meio da internet, em tempo real. Nesse contexto, Copetti e Santos (2018) consideram que as tecnologias da informação surgem como um recurso estratégico disponível para governos, como meio eficiente para disponibilizar os dados e informações para aqueles que são os principais interessados, os cidadãos. Por consequência, em cumprimento da atividade pública, a gestão possui o dever de cumprir exatamente o que a lei propõe, utilizando as tecnologias da informação ao seu favor.

## 2.4 SOCIEDADE

Como meio legítimo de transparência e democratização, entre a relação governo e sociedade, surgiram as reformas administrativas que conduziram os órgãos governamentais a um novo modelo de gestão, esse novo modelo possibilitou a liberação e abertura dos dados e informações públicos, com a finalidade de garantir a eficiência das concepções da boa governança. Com isso, novas normas e regulamentos foram formulados, a partir da abertura dos dados governamentais, de modo que, conforme trata a Lei de Acesso à Informação (Nº 12.527/2011), as ferramentas do governo eletrônico surgem para promover transparência para a sociedade. Assim, por meio dos portais digitais, o governo pode demonstrar a sua identidade, com serviços de governo eletrônico (*e-gov*) disponibilizados à população (ANTUNES, 2018).

De acordo com Nogueira e Castro (2019), a abertura do *e-gov*, através das novas tecnologias da informação, promove maior participação dos cidadãos, e por consequência, integra a sociedade quando se trata da sua participação em assuntos políticos por meio dessa relação governo para cidadão (G2C). Cita ainda que, a participação do cidadão nos processos governamentais, por meio digital, resultou, segundo as Organizações das Nações Unidas (ONU) em base fundamental para a adequada prestação de serviços públicos pelo Estado.

Segundo a pesquisa da TIC Domicílios (2019), realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), o uso da internet no Brasil apresentou crescimento no ano anterior, desse modo, os resultados demonstram que 70% da população brasileira está conectada. Portanto, no que se refere à inclusão social, por meio da internet, o governo eletrônico passou a formalizar um espaço digital no qual está acessível também para pessoas com deficiência, assim, possibilitando o acesso às informações de forma igualitária entre a sociedade, formando, desta maneira, um espaço tecnológico de interação (AMARO, 2018).

O envolvimento e a participação da sociedade no *e-gov* fortalece a democracia e o exercício da cidadania nas decisões da gestão pública, por meio da democracia digital e dos meios tecnológicos que o governo usufrui. Os canais interativos se tornam um meio de aperfeiçoar o modelo de gestão, através de novos processos digitais que representam desafio para governos democráticos. Assim, com a utilização do Governo Eletrônico há uma busca pela melhoria inteligente e contínua, com o intuito de garantir decisões democráticas e coerentes. O governo precisaria proporcionar instrumentos de opinião pública *online* e meios em que a sociedade esteja envolvida com os atos

governamentais de forma direta, através do meio digital. Assim, o cidadão pode exercer a cidadania de forma efetiva, com um modelo democrático e eletrônico (RABELO et al., 2019).

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E INDICADORES DA PESQUISA

Nesse contexto metodológico, a pesquisa se caracteriza como de natureza qualitativa, a partir estudo descritivo sobre a realidade dos Detrans dos estados de Alagoas e Sergipe. Com o objetivo de responder o questionamento do estudo foi efetuada a análise comparativa dos dados encontrados em *sites*, aplicativos

vos, perfis no *Instagram*, avaliações no *Google*, Reclame Aqui e *sites* de notícias de ambos os Detrans. Sendo operacionalizado a partir de análise em ambientes digitais para melhor compreender o fenômeno investigado, no contexto do governo eletrônico dos estados de Alagoas e Sergipe. Esta análise teve como base os indicadores, apresentados no quadro a seguir, onde foram utilizados como métricas para obtenção de um diagnóstico da realidade investigada.

Quadro 1: Indicadores da Pesquisa

Indicador	Propósito Gerencial	Autores
<b>Transparência</b>	Visa disponibilizar informações governamentais para a sociedade, mantendo a interação entre o governo e o cidadão de forma transparente.	DE PAIVA LACERDA, SÉRVULO MARIO; HELAL, DIOGO HENRIQUE (2019)
<b>Interoperabilidade</b>	Desempenha um papel importante na definição de políticas para sistemas eletrônicos de governo, pois permite a integração de dados de diferentes unidades com diversos sistemas heterogêneos.	VIEIRA, G. (2016)
<b>Usabilidade</b>	A usabilidade tem como característica garantir que qualquer pessoa consiga usar plataformas que funcionem da maneira esperada.	MELO, LUCIANA ALVES DE ET AL. (2018)
<b>Capacidade de Resposta</b>	Indica a capacidade de resposta aos cidadãos referente a dúvidas e reclamações pelo meio digital como forma de tornar o governo responsivo, de modo a obter efetividade governamental e participação da sociedade por meio eletrônico.	BRAGA, LAMARTINE VIEIRA; GOMES, RICARDO CORRÊA (2018)

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

## 4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 TRANSPARÊNCIA

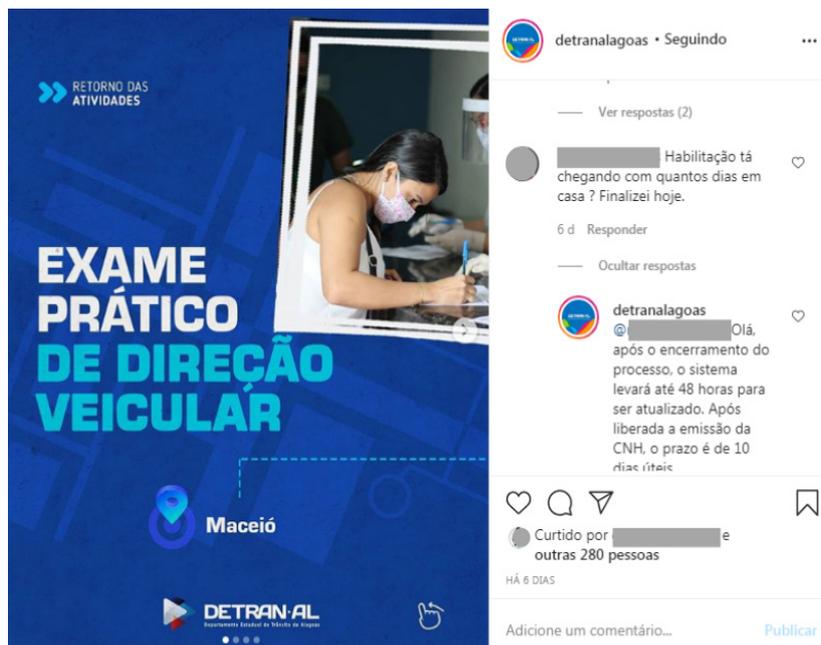
Segundo Lacerda e Helal (2019), a transparência tem como objetivo informar aos usuários (cidadãos) as decisões governamentais e fortalecer a interação entre as partes. Ressalta ainda que, essa discussão não é recente, mas com o surgimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o uso da internet, foram intensificados os estudos e exigências para democratização e transparência. Diante desse contexto, foram analisados o *site*, o *Instagram* e o aplicativo dos Departamentos de Trânsito dos estados de Alagoas e Sergipe, com o objetivo de identificar formas de transparência pelos órgãos.

Através desta análise, foi possível observar que o *site* do Detran de Alagoas, assim como o de Sergipe, dispõem de uma aba que direciona o usuário para a página de transparência dos departamentos. Desse modo, os usuários das plataformas podem obter acesso a como os órgãos estão utilizando os recursos públicos, atendendo ao que estabelece a lei complementar N° 131, conhecida como lei da transparência, em que a União, Estados e municípios têm a obrigação de divulgar seus gastos em tempo real, por meio da internet, para que a população possa participar de forma democrática.

Sendo o *Instagram* uma ferramenta com grande potencial para informação, educação e interação, já que o seu uso é crescente, assim como demonstram os resultados divulgados pela Tecmundo (2019), onde o Cuponation realizou um estudo que evidencia o crescimento de usuários do *Instagram* em 230%, entre os anos de 2017 e 2019, alcançando mais de 500 milhões de usuários no último ano. Assim, os perfis no *Instagram* dos Departamentos Estaduais de Trânsito aqui citados, foram levados em consideração como pontos importantes desta análise.

Através da análise do *Instagram*, foi possível verificar que ambos os órgãos estaduais utilizam a ferramenta também como um meio de transparência. Quando a página publica alguma informação, os usuários da plataforma comentam, solicitando esclarecimentos e expondo suas dúvidas, ambos os órgãos respondem, porém com algumas diferenças. No *Instagram* do departamento estadual de trânsito de Alagoas, as dúvidas são esclarecidas com maior frequência e constância, orientando os usuários de como poderão solucionar os seus questionamentos. Diante disso, verificou-se que entre os dias 18 e 28 de agosto de 2020, houveram 15 publicações e um total de 139 comentários, sendo assim, há uma média de 9,2 comentários por publicação. Como evidenciado na imagem abaixo:

Figura 3: Transparência através do Instagram - DETRAN/AL



Fonte: Página do Instagram DETRAN/AL.

Figura 4: Transparência através do Instagram - DETRAN/AL



Fonte: Página do Instagram DETRAN/AL.

O Detran de Sergipe também costuma responder os comentários dos seus usuários. Pode-se identificar que esses esclarecimentos ocorrem em menor constância e, em alguns casos, as dúvidas são respondidas pelos próprios usuários do *Instagram*. Ademais, possui menor interação entre os usuários e a mídia social, com menor número de comentários. Dessa forma, foi possível verificar que entre os dias 18 e 28 de agosto 2020 houveram 14 publicações e um total de 47 comentários, sendo assim, há uma média de 3,4 comentários por publicação.

Figura 5: Transparência através do Instagram - DETRAN/SE



Fonte: Página do Instagram DETRAN/SE.

Figura 6: Transparência através do Instagram - DETRAN/SE



Fonte: Página do Instagram DETRAN/SE.

Diante dessas informações, o *Instagram* pode ser considerado uma ferramenta importante para deixar as pessoas informadas, não apenas sobre notícias do departamento estadual de trânsito e esclarecer dúvidas, mas também pode ser usado como meio de instigar o cidadão. Tal interação é fundamental para que a sociedade possa conhecer e conferir as ações do governo, além da divulgação de informações sobre os recursos públicos e esclarecimentos de modo geral.

Com relação ao uso de aplicativos, identificou-se que o Detran Sergipe possui um aplicativo, por meio do qual disponibiliza a consulta e utilização de alguns serviços, *no entanto*, por meio dele não é possível acessar os relatórios voltados a transparência, projetos e ações do governo, como disponível no *site*. Conforme citado anteriormente, o Detran de Alagoas não oferece, até a coleta de dados do presente estudo, um aplicativo para uso da sociedade.

## 4.2 INTEROPERABILIDADE

A interoperabilidade é uma característica do governo eletrônico que visa juntar informações e serviços em um mesmo ambiente, fazendo com que haja integração de diferentes unidades, mesmo que os sistemas sejam heterogêneos. É importante ressaltar que tal característica contribui para otimização de tempo e esclarecimentos dos usuários dos serviços, tendo como centro a experiência do cidadão. Além disso, analisando de maneira interna há maior celeridade e otimização dos processos operacionais.

Segundo Vieira (2016), a interoperabilidade desempenha um papel essencial para que as organizações se comuniquem entre si de forma tecnológica. Tal termo se refere a capacidade em que os sistemas podem se comunicar, para que funcionem de forma integrada, com a interligação de dados entre sistemas. Porém, pesquisas mostram que os servidores públicos da área de TI possuem baixa capacitação, diante disso demandaria uma possível política de formação.

Em confronto com a interoperabilidade, verifica-se que o *site* do Detran de Alagoas e Sergipe fornecem *links* para órgãos que trabalham em parceria com o Detran, mas o mesmo não se utiliza de sistemas que se comuniquem. Levando em consideração que o Detran trabalha em conjunto com muitas outras organizações, é fundamental que seja buscada a perspectiva da integração dos sistemas numa vertente interorganizacional.

Uma visão mais ampla de interoperabilidade poderia ser aplicada também ao Instagram de ambos os órgãos, pois limitam-se apenas a exposição de informações de assuntos gerais como serviços oferecidos, trânsito, veículos e algumas notícias, sem a perspectiva de interoperabilidade trabalhada.

Já o aplicativo do Detran Sergipe, possui o foco na prestação de serviços *online*, não se articulando com outros sistemas na prestação dos serviços. Diante dessa análise, percebe-se a dificuldade dos profissionais de TI, todas as ferramentas utilizadas não se comunicam com outros sistemas.

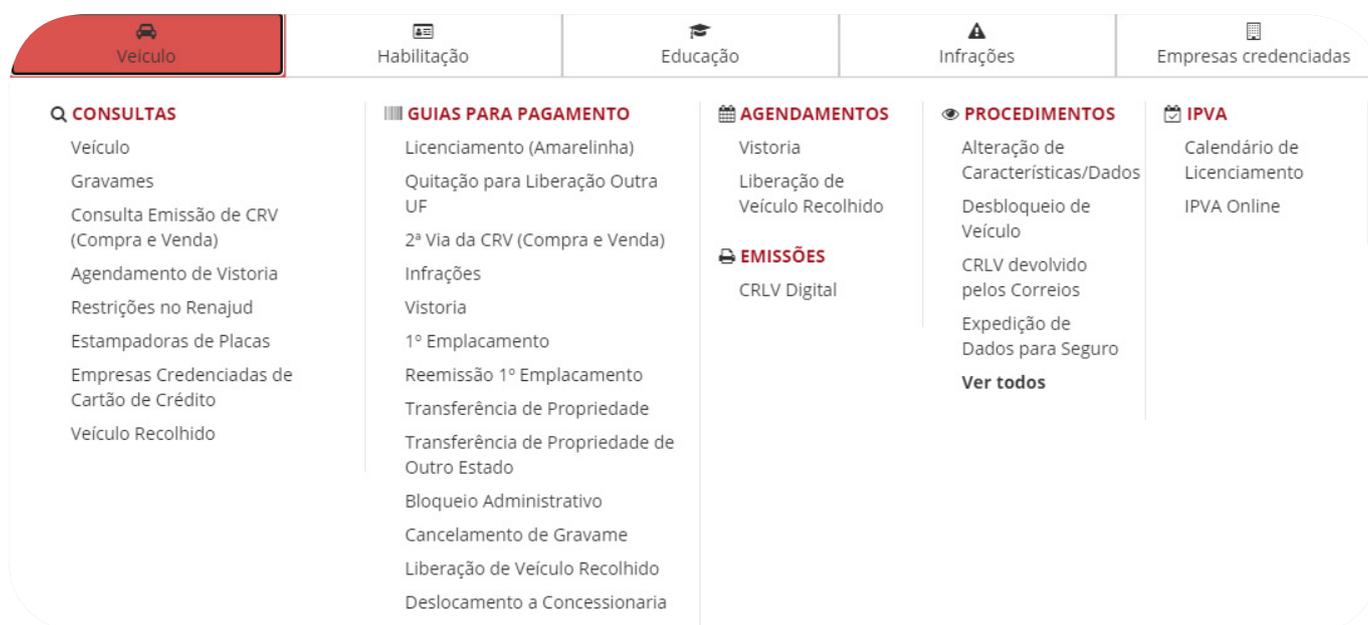
### 4.3 USABILIDADE

A Usabilidade está estreitamente ligada a funcionalidade do serviço prestado. Sendo assim, o mesmo precisa garantir que qualquer pessoa consiga usar plataformas, atendendo a real necessidade do usuário. Segundo Melo et al. (2018), essa característica deve ser levada em consideração durante o processo de desenvolvimento de interfaces. Isso pode trazer maior assertividade na prestação de serviço, diminuindo a probabilidade de erros e frustrações de experiências, podendo reduzir o tempo de acesso à informação.

O *site* do Detran Alagoas possui fácil visualização e *design* para manuseá-lo, com divisões claras das suas abas e os principais serviços estão evidenciados em sua página inicial. Entretanto, o *site* não possui um mapa estruturado para consulta.

É interessante destacar que o *site* do Detran Alagoas não possui o campo para pesquisar, onde os usuários possam digitar o que procuram, sendo possível apenas clicar nas abas que estão disponibilizadas, podendo ser um ponto que dificulta a busca por um serviço específico. Através do *site* é possível utilizar-se dos serviços voltados a: Veículo, Habilitação, Educação, Infrações, e Empresas credenciadas, conforme figuras 7.

**Figura 7: Serviços DETRAN/AL**



**Fonte:** Site oficial DETRAN/AL.

Figura 8: Visualização da página inicial do site DETRAN/AL



Fonte: Site oficial DETRAN/AL.

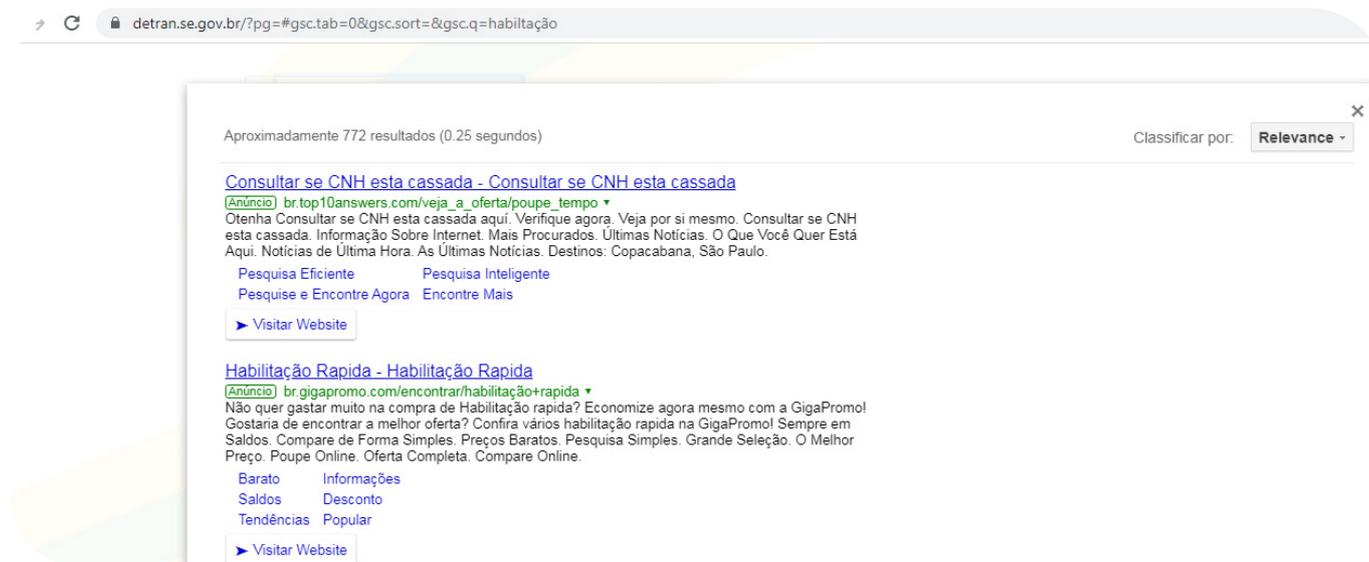
O *site* do Detran Sergipe possui menos informações em sua página inicial, também possui as abas divididas, assim como o Detran-AL. Assim como o de Alagoas, não possui mapa do site estruturado para consulta. É importante destacar que os serviços estão disponíveis na página inicial, através dos campos: Veículo, Habilitação, Infração e Agendamento. Para consultar os serviços disponíveis, o usuário pode procurar através destas abas, conforme figura 9. O *site* do Detran SE possui o campo de pesquisa, porém, ao digitar alguma informação que se deseja encontrar, a pesquisa é encaminhada diretamente para o google, a busca não é realizada na plataforma do site, conforme figura 10.

Figura 9: Visualização da página inicial do site DETRAN/SE



Fonte: Site oficial DETRAN/SE.

**Figura 10: Pesquisa realizada no site DETRAN/SE direcionada para o Google**



**Fonte:** Site oficial DETRAN/SE.

Ainda considerando a usabilidade, é possível perceber que o *Instagram* tem sido uma ferramenta útil para esclarecimento acerca dos serviços oferecidos pelos departamentos, através do recurso de comentários. Sendo assim, essa ferramenta mostra versatilidade. Vale destacar que DETRAN/AL tem se mostrado mais presente para esclarecimento das dúvidas em relação ao DETRAN/SE.

Alagoas não possui aplicativo móvel, porém, criou em junho de 2020 uma plataforma para facilitar a utilização dos serviços. Já o Detran Sergipe possui um aplicativo chamado Detran Digital que apresenta um formato de fácil manuseio, sendo possível consultar e realizar alguns serviços *online*. Divide-se em três abas: Habilitação, Veículos e Outros Serviços. Dentro de cada aba, é possível obter algumas ações, são elas: Consultar habilitação, Consultar resultado de prova, Agendar Exame médico e Psicológico, Consultar resultado do exame, Agendar atendimento, Consultar simulador de Provas Teóricas, Consultar Veículos, Pagar Vistoria e Agendar atendimento.

Além disso, o aplicativo também disponibiliza notícias relacionadas ao Detran-SE. Entretanto, apesar de ter sido lançado há mais de 3 anos, em dezembro de 2016, o aplicativo obtém apenas 2,2 de 5 estrelas, considerando as avaliações de 667 usuários, até julho de 2020. A maior crítica apresentada pelos cidadãos é que não conseguem consultar ou utilizar os serviços do aplicativo, destacando o mau funcionamento de algumas funções. Como manifestam as críticas abaixo:

**Figura 11: Avaliação dos usuários do aplicativo DETRAN/SE**



**Fonte:** Avaliação dos usuários do aplicativo no Play Store.

#### 4.4 CAPACIDADE DE RESPOSTA

Este indicador verifica a capacidade de resposta aos cidadãos referente a dúvidas e reclamações pelo meio digital, como forma de tornar o governo responsivo, de modo a obter efetividade governamental e participação da sociedade por meio eletrônico.

Como pode-se observar, os *sites* dos Detrans, tanto de Alagoas como de Sergipe, possuem uma aba destinada a receber o *feedback* dos usuários que utilizam os seus serviços. Assim, possibilitam a interação entre o governo e o cidadão, criando uma plataforma de inclusão, aberta a críticas e sugestões, que posteriormente serão encaminhadas para as áreas que competem a resolução dessas questões. Esse modo de participação contribui para o acesso e a democracia, como também torna mais viável a capacidade de resposta do governo com relação aos cidadãos.

De acordo com a Ouvidoria do site do Detran de Alagoas, setor responsável por receber, registrar e encaminhar as manifestações às áreas competentes, o prazo para resposta é de no máximo 20 dias. No *site* do Detran Sergipe, no campo correspondente à Ouvidoria não consta o tempo para que o usuário obtenha resposta, porém, foi possível identificar que, diferente da ouvidoria do Detran AL, que é específica do Departamento Estadual de Trânsito, a Ouvidoria do Detran de Sergipe funciona junto à Ouvidoria Geral do Estado, que estipula 15 dias para retorno.

Diante dos modelos atuais de gerenciamento, é importante evidenciar que a gestão das reclamações surge como um importante método para fidelizar clientes. De acordo com Rímoli e Melo (2018), quando as reclamações estão expostas no ambiente *online*, como por meio das mídias sociais, o seu efeito pode ser potencializado, pois, além dos indivíduos incluídos no processo da reclamação,

estão por trás deles uma grande gama de observadores, aos quais podem obter seu ponto de vista adquirido através do relacionamento entre o cliente e a empresa. Desse modo, reconhecendo que aquelas que possuem boa interação e responsividade com o cliente, obtenham reconhecimento em sua reputação.

Diante disso, o Reclame Aqui (RA) surge como uma importante ferramenta de gestão que pode exercer um importante papel para a fidelização de clientes. Tratando-se dos Departamentos de Trânsito citados anteriormente, identificou-se que ambos os órgãos estão ativos no RA há mais de dez anos.

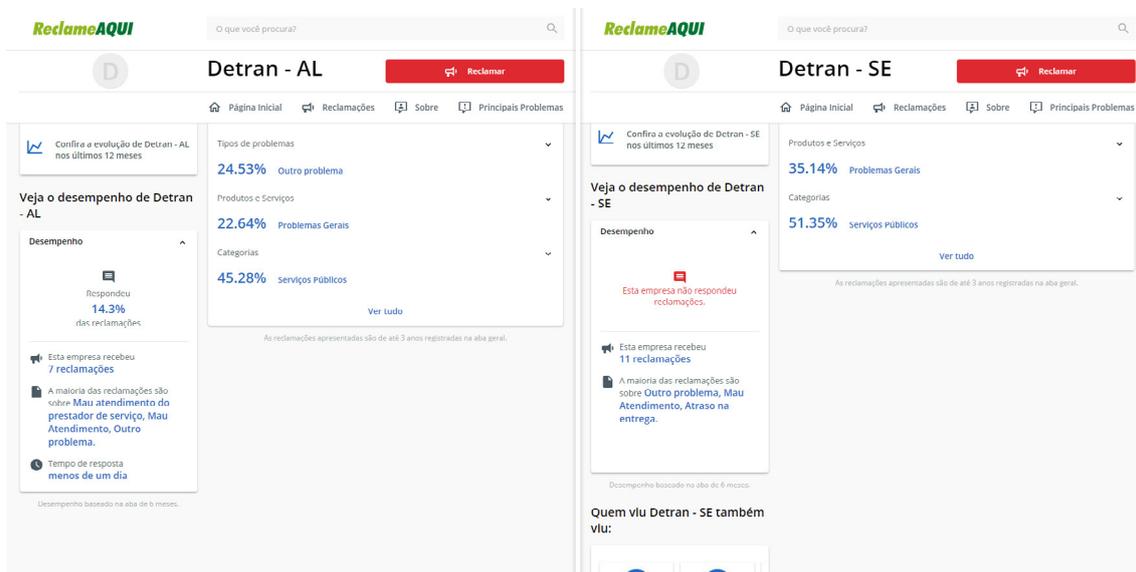
Verificou-se que o Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas possui 52 reclamações na página, porém apenas uma delas foi respondida, dentro do período de 11 anos. Desse modo, de acordo com as reclamações e a opiniões dos usuários, apresenta sua reputação como não recomendada. É importante ressaltar que a maioria das reclamações correspondem à Prestação de Serviços Públicos, obtendo o percentual de 45,28% do total.

Do mesmo modo, o Detran Sergipe também possui gargalos na sua gestão das reclamações, pois identificou-se no Reclame Aqui um total de 37 reclamações para o órgão e nenhuma delas foi respondida, no período de 10 anos. Os principais problemas apresentados pelos usuários do Reclame Aqui para o Detran Sergipe também correspondem aos Serviços Públicos, indicando o total de 51,35% das reclamações.

Entre os meses de fevereiro e julho (2020), o Detran de Alagoas recebeu sete reclamações e respondeu há apenas uma delas. Considerando também as avaliações do *Google*, o Detran AL obtém o total de 2,7 estrelas (escala de 1 a 5), de acordo com 299 opiniões, o que identifica que há alguns gargalos com relação à prestação dos serviços.

De forma semelhante ao Detran AL, o Detran de SE obteve no mesmo período um total de onze reclamações e não retornou a nenhuma delas. Considerando as avaliações do *Google*, atualmente, o Detran SE possui 2,1 estrelas (escala de 1 a 5), de acordo com a opinião de 303 pessoas.

Figura 12: Desempenho do DETRAN/AL e DETRAN/SE no Reclame Aqui



Fonte: Site do Reclame Aqui (2020).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o estudo das plataformas *online* dos Departamentos Estaduais de Trânsito dos estados de Alagoas e Sergipe, que tiveram como parâmetros os indicadores de transparência, interoperabilidade, usabilidade e capacidade de resposta, que viabilizam práticas asseguradas pela governança eletrônica, é possível identificar indícios dessas características na utilização dos portais, aplicativos e *Instagram*. Desse modo, durante a discussão dos resultados, no tópico quatro do presente documento, foi analisado como os órgãos de trânsito supracitados têm utilizado as tecnologias da informação para possibilitar a operacionalização do governo eletrônico.

Portanto, conclui-se que de acordo com a métrica de transparência, os Detrans poderiam focar em expor também projetos e ações executadas pelo governo, de modo que os cidadãos possam estar esclarecidos de tudo que acontece no contexto dos órgãos analisados. Em relação a interoperabilidade, percebe-se uma considerável ausência, mas, como revelado por Vieira (2016), os profissionais da área de tecnologia possuem a necessidade de capacitação. Esse tipo de investimento possibilita maior retorno à longo prazo, uma vez que os gastos estruturais tendem a diminuir. De acordo com a usabilidade, é possível destacar que os *sites* não possuem mapa estrutural para auxílio. Além disso, o Detran de Alagoas não tem campo para pesquisa, diferentemente do Detran Sergipe que o possui, mas não funciona dentro do site e a falta de interoperabilidade prejudica também a usabilidade. No indicador capacidade de resposta, foi avaliado que a ouvidoria do DETRAN/AL fica no próprio Detran e ainda assim possui prazo maior para a resposta que a Ouvidoria do DETRAN/SE, que é geral do estado. Em relação ao Reclame Aqui, há uma má gestão das reclamações, o que gera insatisfação e descontentamento dos usuários.

Tais resultados demonstram que o exercício do governo eletrônico tem apresentado avanços ao longo do tempo, mas que ainda há pontos de melhorias. Sendo aqui evidenciado os Departamentos Estaduais de Trânsito dos estados de Alagoas e Sergipe, verificou-se o quanto os mesmos podem usufruir de ações tecnológicas para melhorar a gestão interna e proporcionar aos usuários experiências satisfatórias, além de diminuir custos estruturais, podendo realocar recursos financeiros para o desenvolvimento de novas tecnologias. Além disso, chama a atenção para desenvolver uma política de desenvolvimento dos profissionais de tecnologia da informação.

As limitações encontradas durante a busca de informações necessárias para análise dos indicadores foram a falta de padronização das plataformas digitais, dificultando a coleta de dados, tendo em vista que, são órgãos com as mesmas atribuições e prestação de serviços, poderiam adotar processos padronizados. Além disso, o estudo realizado obteve uma amostra de apenas dois departamentos estaduais de trânsito.

Ainda assim, vale ressaltar que o presente artigo contribui para fomentar a discussão do impacto do governo eletrônico para diversas áreas da sociedade, inclusive, o impacto no dia a dia dos cidadãos brasileiros, levando em consideração as atribuições dos Departamentos Estaduais de Trânsito. Podendo assim, sugerir temas relacionados à utilização das mídias digitais pelos departamentos estaduais de trânsito, percepções da prestação de serviços *online* oferecidos pelos departamentos

estaduais de trânsito e como os órgãos estaduais de trânsito podem operacionalizar as características do governo eletrônico através das tecnologias da informação.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maciel Carlos. A Efetividade Informacional dos Portais de Transparência Governamentais na Perspectiva do Cidadão. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 162-178, 2018.

RABELO, César Leandro de Almeida et al. A Participação da Sociedade Brasileira no Governo Eletrônico sob a Perspectiva da Democracia Digital. **Revista Argumentum-Argumentum Journal of Law**, Minas Gerais, v. 13, p. 225-255, 2019.

RÍMOLI, Thales Tosi; MELO, Daniela de Castro. A voz dos consumidores em Redes Sociais: Proposição de um Modelo Eficaz de Gestão de Reclamações às Empresas. **Revista Brasileira de Marketing, São Paulo**, v. 17, n. 1, p. 49-64, 2018.

AMARO, Vagner Cristiano Pires. **Acessibilidade Ao Governo Eletrônico Nos Municípios Paulistas**. 2018. Monografia (especialista em gestão pública) – Faculdade Federal de São João Del-Rei, São João Del-Rei, 2018.

PAULA, Rogério Martins de et al. As novas tecnologias da informação e sua aplicabilidade às políticas de inclusão digital. **Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa**, Londrina-SP, v. 20, n. 38, p. 98-106, 2020.

AMARAL, V.; KERBAUY, M. Cidadão na internet e governo eletrônico: análise do portal do governo do Brasil. **Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação – Intercom**, São Paulo, 2018.

DETRAN/TO, Departamento Estadual de Trânsito Tocantins. **Competências**. Disponível em: <https://detran.to.gov.br/institucional/sobre-o-detran/competencias/>. Acesso em: 10 jul. 2020

NOGUEIRA, Juliana; CASTRO, Carlos Potiara. Comunicação pública e internet: análise do Portal Brasil na mídia social. **Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação – Intercom**, São Paulo, 2019.

MATIAS-PEREIRA, J. **Controle de Contas e Transformação da administração Pública**. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, 2018.

LACERDA, Sérvulo Mário de Paiva; HELAL, Diogo Henrique. Governo aberto, transparência e governo eletrônico nas câmaras municipais paraibanas: um estudo multicaso. **ForScience: revista científica do IFMG**, Formiga, v. 7, n. 1, e00472, jan./jun. 2019

BRASIL, Governo Digital do Brasil. **Do eletrônico ao digital**. 25 nov. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 08 jul. 2020

VERAS, Manoel. **Gestão da Tecnologia da Informação**: sustentação e inovação para a transformação digital. Rio de Janeiro: Brasport, 2019.

FERRER, Florencia. **Gestão pública eficiente**: colocando o cidadão no centro das atenções. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

VIEIRA, Gabriel da Silva. Governo eletrônico brasileiro: ações de integração entre sistemas de governo e sociedade. **Multi-Science Journal**, Goiás, v. 1, n. 4, p. 24-33, 2016.

MELO, Luciana Alves de et al. **Governo Eletrônico**: Uma proposta para avaliação dos serviços governamentais eletrônicos sob o prisma da usabilidade. 2018. Dissertação (mestrado profissional em Gestão Organizacional) – Faculdade de Gestão de Negócios, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.14393/ufu.di.2018.1358>. Acesso em: Jul. 2020, 20:32.

TECMUNDO. **Instagram aumentou número de usuários em 230% em 2 anos**. 06 dez. 2019. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/redes-sociais/148384-instagram-ganhou-230-usuarios-2-anos.htm#:~:text=Um%20estudo%20divulgado%20pelo%20Cuponation,para%20500%20milh%C3%B5es%20em%202019>. Acesso em: 09 jul. 2020.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; MEIRELLES, Fernando de Souza. O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 630-649, 2018

BARBOSA, Everaldo Henrique dos Santos; LUZ, Larissa Pavarini da; ROCHA, Regina Ferreira da. Os Impactos da Tecnologia da Informação. **Revista Eletrônica eF@tec**, Garça- SP v. 8, n. 1, p. 9-9, 2018.

DENATRAN, Departamento Nacional de Trânsito. **Quantidade de habilitados - DENATRAN**. 30 jun. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transito/conteudo-denatran/estatisticas-quantidade-de-habilitados-denatran1790> Acesso em: 10 jul. 2020.

SOUSA JÚNIOR, João Henriques de; CAMPOS, Angela Basante de. Tecnologias Da Informação E Comunicação Na Gestão Pública: Estudo De Caso No Sistema Ouveufpe No Período De 2013 A 2015. **Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo**, Pernambuco, v. 3, n. 4, p. 146-170, 2018.

COPETTI, Walberto Luiz Oliveira; SANTOS, José Ricardo Libardoni dos. Um Estudo Sobre A Lei Da Transparência E Sua Efetividade No Âmbito Da Administração Pública. **Revista Interdisciplinar De Ensino, Pesquisa E Extensão-RevInt**, Cruz Alta - RS v. 6, n. 1, p. 192-206, 2018.

G1. **Uso da internet no Brasil cresce, e 70% da população está** conectada. 28. ago. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/08/28/uso-da-internet-no-brasil-cresce-e-70percent-da-populacao-esta-conectada.ghtml>. Acesso em: 09 jul. 2020.