

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann
(Organizadores)



Administração, Empreendedorismo e Inovação 5

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann
(Organizadores)



Administração, Empreendedorismo e Inovação 5

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Lorena Prestes
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Faria – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
A238	Administração, empreendedorismo e inovação 5 [recurso eletrônico] / Organizadores João Dallamuta, Luiz César de Oliveira, Henrique Ajuz Holzmann. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo e Inovação; v. 5) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-776-5 DOI 10.22533/at.ed.765191111 1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações tecnológicas. I. Dallamuta, João. II. Oliveira, Luiz César de. III. Holzmann, Henrique Ajuz. IV. Série. CDD 658.421
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Esta obra é composta por pesquisas realizadas por professores de cursos de gestão. Optamos por uma abordagem multidisciplinar por acreditarmos que esta é a realidade da pesquisa em nossos dias.

Optamos pela separação em áreas amplas de conhecimento. No volume 1, trabalhos com uma abordagem empreendedora. No volume 2, trabalhos com vertentes em comportamento do consumidor e mercados. E no volume 3 uma abordagem gerencial ampla.

A realidade é que não se consegue mais compartimentar áreas do conhecimento dentro de fronteiras rígidas, com a mesma facilidade do passado recente. Se isto é um desafio para trabalhos de natureza mais burocrática como métricas de produtividade e indexação de pesquisa, para os profissionais modernos está mescla é bem-vinda, porque os desafios da multidisciplinariedade estão presentes no mercado e começam a ecoar no ambiente mais ortodoxo da academia.

Aos autores e editores, nosso agradecimento pela oportunidade de organização da obra, críticas e sugestões são sempre bem-vindas.

Boa leitura

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
COMPORTAMENTO DE COMPRA DAS GERAÇÕES Y E Z NO VESTUÁRIO	
Oswaldo Daniel dos Santos Pinheiro	
DOI 10.22533/at.ed.7651911111	
CAPÍTULO 2	19
COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DE ATIVIDADES FÍSICAS DESPORTIVAS EM ACADEMIAS DE GINÁSTICA	
Silvana Saionara Gollo	
Angelita Freitas da Silva	
Keila Cristina Rosa	
Rayssa Oliveira	
Priscila Serrão	
DOI 10.22533/at.ed.7651911112	
CAPÍTULO 3	34
A PERSONALIDADE DA MARCA CURITIBA DO PONTO DE VISTA DOS MORADORES NATIVOS E NÃO NATIVOS NA CIDADE	
Elaine Cristina Arantes	
Consuelo Pontarolo	
DOI 10.22533/at.ed.7651911113	
CAPÍTULO 4	47
A INFLUÊNCIA DO PRECONCEITO NA DECISÃO DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR	
Bárbara Conte	
George Bedinelli Rossi	
DOI 10.22533/at.ed.7651911114	
CAPÍTULO 5	59
TRAÇOS DE PERSONALIDADE E PERSISTÊNCIA DISCENTE EM CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA	
Lívia Teixeira Lemos	
Ariana Da Rós Soprani	
Teresa Cristina Janes Carneiro	
DOI 10.22533/at.ed.7651911115	
CAPÍTULO 6	71
TRAJETÓRIAS DE CARREIRA, COMPROMETIMENTO E PERCEPÇÃO DE SUCESSO COM E NA CARREIRA: UM ESTUDO COM POLICIAIS MILITARES DA CIDADE DE BELO HORIZONTE	
Rodrigo Barreto Esquarcio	
DOI 10.22533/at.ed.7651911116	
CAPÍTULO 7	89
MÃES EM TEMPOS DE CIBERCULTURA: MATERNIDADE, INTERNET E CONSUMO	
Gabriela Rocha Barros Coelho	
Janaina de Holanda Costa Calazans	
DOI 10.22533/at.ed.7651911117	

CAPÍTULO 8	102
NEUROMARKETING E SUA INFLUÊNCIA NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DO CONSUMIDOR	
Luanna Herculano Lira Francisco de Assis da Silva Medeiros	
DOI 10.22533/at.ed.7651911118	
CAPÍTULO 9	118
O COMPORTAMENTO DE <i>MARKET TIMING</i> NO MERCADO DE AÇÕES BRASILEIRO: UMA ANÁLISE POR SETOR	
Matheus da Costa Gomes	
DOI 10.22533/at.ed.7651911119	
CAPÍTULO 10	132
O PAPEL DA MULHER NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES DO SÉCULO XXI: DESAFIOS, LIMITES E POSSIBILIDADES DE SUA PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO DA BAIXADA FLUMINENSE	
Maria Cecilia Bezerra Tavares	
DOI 10.22533/at.ed.76519111110	
CAPÍTULO 11	141
SUSTENTABILIDADE NO SETOR SUPERMERCADISTA: ESTUDO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS E INOVADORAS EM UM SUPERMERCADO DO INTERIOR DO BRASIL	
Thamires Solda Sérgio Luis Dias Doliveira Simone Soares	
DOI 10.22533/at.ed.76519111111	
CAPÍTULO 12	151
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS NA ORGANIZAÇÃO	
Rosineia Oliveira dos Santos Luis Fernando Ferreira de Araújo	
DOI 10.22533/at.ed.76519111112	
CAPÍTULO 13	173
DIDÁTICA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO	
Adelcio Machado dos Santos Fernando José Spanhol Francisco Antônio Pereira Fialho	
DOI 10.22533/at.ed.76519111113	
CAPÍTULO 14	193
IMPORTÂNCIA DAS REDES SOCIAIS NO EMPREENDEDORISMO: ESTUDO DE CASO EM UMA CONFEITARIA	
Rosana Martins Débora Volpato Vanilisa Pereira Silvano de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.76519111114	

CAPÍTULO 15	204
MEDIÇÃO DA GOVERNANÇA CORPORATIVA NAS PLATAFORMAS DE FINANCIAMENTO COLETIVO NO BRASIL – <i>CROWDFUNDING</i> DE RECOMPENSA	
Roque de Moraes Martins Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte	
DOI 10.22533/at.ed.76519111115	
CAPÍTULO 16	217
ANÁLISE DO DESENVOLVIMENTO DE MARCAS PRÓPRIAS SOB A PERSPECTIVA DO FORNECEDOR: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE ALIMENTOS	
Daniel Ferreira Hassel Mendes Bento Alves da Costa Filho	
DOI 10.22533/at.ed.76519111116	
CAPÍTULO 17	233
CANAL COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA (<i>CHAT</i>): PERCEPÇÃO DO CLIENTE BANCÁRIO	
Gustavo Scortegagna Jorge Luiz Henrique	
DOI 10.22533/at.ed.76519111117	
CAPÍTULO 18	253
ADEQUAÇÃO DOS MÉTODOS DE PREVISÃO ÀS ESPECIFICIDADES DAS DEMANDAS: UM ESTUDO NO PCP DE UMA EMPRESA PÚBLICA	
Bruna Vasconcellos de Araujo Marco Aurelio Carino Bouzada	
DOI 10.22533/at.ed.76519111118	
CAPÍTULO 19	272
A IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA KAIZEN NO ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO FERRAMENTA INFLUENCIADORA NA COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS	
Altino Gomes de Oliveira Jucicleide das Mercês Nascimento Árgila Gonçalves de Carvalho Santana	
DOI 10.22533/at.ed.76519111119	
CAPÍTULO 20	284
AÇÕES DE GOVERNANÇA DIGITAL EM PROL DO ESTADO DEMOCRÁTICO	
Neusa Maria da Costa Gonçalves Salla Angelo Abramowicz Gean Carlo Schuster Konrath Grace Kelly Holtz Scremin Márcio Ezequiel Diel Turra	
DOI 10.22533/at.ed.76519111120	

CAPÍTULO 21	299
O ENSINO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL: REFLETINDO SOBRE CURRÍCULOS, CURSOS E FORMAÇÃO DE ADMINISTRADORES	
Aline Louise Kerch Elaine Di Diego Antunes	
DOI 10.22533/at.ed.76519111121	
SOBRE OS ORGANIZADORES.....	310
ÍNDICE REMISSIVO	311

AÇÕES DE GOVERNANÇA DIGITAL EM PROL DO ESTADO DEMOCRÁTICO

Neusa Maria da Costa Gonçalves Salla

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Deptº Ciências Sociais Aplicadas
Santo Ângelo - RS

Angelo Abramowicz

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Deptº Ciências Sociais Aplicadas
Santo Ângelo - RS

Gean Carlo Schuster Konrath

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Deptº Ciências Sociais Aplicadas
Santo Ângelo - RS

Grace Kelly Holtz Scremin

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Deptº Ciências Sociais Aplicadas
Santo Ângelo - RS

Márcio Ezequiel Diel Turra

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Deptº Ciências Sociais Aplicadas
Santo Ângelo - RS

RESUMO: O presente estudo tem por objetivo identificar as ações de governança digital realizadas pela administração pública federal na prestação de serviços aos cidadãos brasileiros, buscando refletir sobre a participação da sociedade na gestão do ente público por meio da governança digital, com a intenção de contribuir com a melhor participação da sociedade na gestão pública. Para o desenvolvimento

do estudo foram utilizados métodos de abordagem qualitativo e exploratório, através da pesquisa descritiva e estudo de caso. A técnica utilizada para desenvolver o estudo foi à pesquisa documental. O resultado do estudo mostra que a administração pública federal tem adotado várias formas de governança digital, como a Secretaria de Tecnologia da Informação em conjunto com o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação. Outra norma que trata de ações de Governança Digital identificada é o decreto 8.638/2016 que tem por objetivo principal atender aos anseios da sociedade com o uso da tecnologia da informação, estimulando sua participação na gestão pública e ainda propõe melhorias no acesso à informação através do estabelecimento da obrigatoriedade de os órgãos públicos manterem um Comitê de Governança Digital para tratar constantemente de assuntos relativos à Governança Digital.

PALAVRAS-CHAVE: Palavras-chave: Governança Digital, Gestão Pública, Administração Pública.

DIGITAL GOVERNANCE ACTIONS FOR THE DEMOCRATIC STATE

ABSTRACT: The present study entitled “Actions of Digital Governance in the Federal Public Administration” aimed to identify the

digital governance actions carried out by the Federal Public Administration in the provision of services to Brazilian citizens. This study reflects on the participation of the society in the management of the public entity through digital governance, with the intention of contributing to the better participation of society in the public management of government, which has as its scope, authors dealing with public management, transparency in public management, Digital governance, digital governance policy. For the development of the study were used methods of qualitative and exploratory approach, through the methods of procedures we report the descriptive research and case study; The technique used to develop the study was documentary research. The result of the study shows that the federal public administration has adopted various forms of digital governance, such as the Information Technology Secretariat in conjunction with the Information Technology Resources Management System. Another rule that deals with Digital Governance actions identified is Decree 8.638 / 2016, whose main objective is to meet society's needs with the use of information technology, stimulating its participation in public management and also proposes improvements in access to information through Establishment of the obligation of public bodies to maintain a Digital Governance Committee to constantly deal with issues related to Digital Governance.

KEYWORDS: Digital Governance, Public Management, Public Administration.

1 | INTRODUÇÃO

As regiões noroeste e missões do estado do Rio Grande do Sul, a muitos anos atrás fora povoada por civilizações indígenas, povos estes que viviam em tribos, onde o bem-estar, a saúde, o alimento, a diversão, a religião, a segurança era preocupação de todos para com todos, ou seja, esses grupos viviam em sociedade em prol da subsistência e de seu desenvolvimento. Isso só ocorria nestas sociedades tendo em vista uma gestão em prol dos interesses do coletivo. Não existiam aparatos financeiros, fiscalizações de tribunais, sindicatos, governo municipal, estadual, federal, poder legislativo ou executivo, dentre outros, existia apenas a necessidade de atender aos anseios da tribo com transparência e lealdade.

Após essa reflexão retoma-se aos tempos atuais, onde a sociedade brasileira clama por trabalho, estradas, saúde e educação com qualidade, principalmente com atenção plena e total pelo ser humano ou simplesmente assegurar os direitos estabelecidos na Constituição Federal de 1988 em que mesmo com todos os aparatos administrativos governamentais existentes, órgãos, secretarias, associações, dentre outras formas de organização em sociedade, não se consegue atender as necessidades mínimas que as “tribos modernas” necessitam para garantir seu direito de ter uma vida digna de ser humano.

Pagam-se cada vez mais encargos, impostos, tributos e tem-se a sensação de que cada vez menos retornam em benefícios para a sociedade. Ao se ler até aqui, pode-se pensar que os governos são culpados pelo caos existente, talvez alguns

administradores públicos tivesse sim sua parcela neste cenário, mas remetemo-nos aqui também ao cidadão brasileiro e sua participação como tal nesta sociedade moderna. O que cada cidadão tem feito para contribuir com o desenvolvimento social de seu bairro, vila, município, região ou até o país. Como estão sendo eleitos os representantes políticos para a administração pública. Que critérios estão sendo adotados para elegê-los. E após eleitos como estão sendo fiscalizados. A comunidade tem participado de seções nas câmaras de vereadores em suas cidades.

Com o advento da internet na década de 1960 e sua evolução ao longo dos anos, muitas facilidades, bem como ferramentas tecnológicas foram criadas e aprimoradas, hoje se vive a era da tecnologia da informação, tudo isso visando o atendimento aos objetivos de cada indivíduo e da sociedade. Dentre esses objetivos podem-se citar, em atenção a algumas respostas dos questionamentos, a participação da sociedade na gestão do ente público através da Governança Digital.

Aspirando contribuir com a melhor participação da sociedade na gestão pública governamental, o tema Governança Digital na Administração Pública Federal tem como objetivo identificar as ações de governança digital realizadas pela Administração Pública Federal na prestação de serviços aos cidadãos brasileiros. Todavia para buscar responder a problemática do estudo, foi necessário o aprofundamento bibliográfico em alguns assuntos que serão tratados na sequência como: gestão pública e sua transparência para com a sociedade, governança digital primeira e segunda geração e por fim a política de governança digital.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão Pública

Matias-Pereira (2012), relata que Gestão Pública pode ser entendida como algo amplo e muito complexo, pois abrange todas as questões internas e externas de um país, estados e municípios para serem rigorosamente governados não dependendo somente da eficiência e eficácia, mas também precisam atender as questões com legalidade e legitimidade para realizar um governo excelente. O planejamento na gestão pública tem o propósito de definir os objetivos futuros, nos quais serão alcançados por meios de debates entre a administração pública e a sociedade em geral, além de ser uma importante ferramenta para a gestão pública o planejamento está sujeito a varias limitações na pratica (SANTOS, 2006).

Entretanto, a gestão pública consiste em cinco princípios fundamentais nos quais estão estabelecidos na constituição federal, sendo a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e a eficiência. No entanto, cabe ao gestor público obedecer aos princípios adequando-os para a sua gestão, e buscando sempre a melhor forma de divulgar as informações públicas para a sociedade (LOZANO, 2010).

Na administração pública, segundo Matias-Pereira (2012), o gestor público

tem um importante papel para a sociedade, cujo objetivo é estruturar e implantar políticas públicas em benefício da sociedade, com base nisso, gestão pública pode ser definido como um conjunto de atividades diretamente destinadas à execução das tarefas consideradas de interesses público previstas nas leis.

Portanto cabe a sociedade a fiscalização dos investimentos públicos destinados ao país, estados e municípios através do portal da transparência que permite o acesso a todas as informações da área pública.

2.2 Transparência na gestão pública

A transparência na gestão pública tem como objetivo o relato de todas as informações das esferas públicas para os cidadãos, com o intuito de proporcionar confiança entre o estado e a sociedade brasileira, contribuindo para a redução da corrupção nas entidades públicas, tornando um país democrático (SACRAMENTO; PINHO, 2007; SOUZA, 2009). Com a Lei de Responsabilidade Fiscal a transparência das informações relacionadas à gestão pública ficou ainda mais exigente, pois com a adoção de instrumentos como o sistema integrado de administração financeira e controle as informações detalhadas sobre a gestão pública para a sociedade passaram a ser em tempo real.

A Lei da Responsabilidade Fiscal consiste nos princípios de planejamento, transparência e a participação social, pois estabelece instrumentos como o Plano Plurianual (PPA), Lei das Diretrizes Orçamentárias (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA). O Plano Plurianual é um documento que apresenta as diretrizes, objetivos e metas para ser realizado no período de quatro anos, e demonstra a visão estratégica do gestor público para com a sociedade. A Lei das Diretrizes Orçamentárias é um documento elaborado anualmente com objetivo de apontar as prioridades para o ano seguinte e a Lei Orçamentária Anual prevê os orçamentos fiscais, seguridade fiscal e os investimentos vindos dos estados, dividida por área com maior importância para o país como a saúde, educação, segurança e transporte para a sociedade (PLATT NETO et al, 2007; BLUME, 2016).

A transparência na gestão pública estimulou a sociedade a participar dos debates sobre os assuntos públicos, cujas informações são divulgadas no portal da transparência (JACOBI, 2003), criado em 2004 pelo governo federal, cujo objetivo é a divulgação das informações em relação aos recursos públicos destinados ao país, estados e municípios para que os cidadãos possam acompanhar e fiscalizar para onde que é investido o dinheiro público (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2017).

2.3 Governança digital

A governança digital pode ser entendida como uma ferramenta de capacitação

política para a sociedade gerando maior eficiência para o governo, pois o seu objetivo central é o de estreitar os diversos campos de conhecimento utilizado as tecnologias da informação e comunicação – TICs, nos quais são abrangidos por plataformas, metodologias, processos e tecnologias digitais para a reflexão sobre e a realização de atividades relacionadas a Governo, em todas suas esferas, chamando de Governo Eletrônico. (SOUZA, 2012; HECKERT; AGUIAR, 2016).

De acordo com Vaz (2015), a governança digital possui duas gerações características bem distintas sendo a que primeira característica apresenta as ações governamentais com interação e decisões de oferta de informação mantidas sob o controle do Estado, instrumentos digitais vistos como complementos e meios de divulgação para as práticas de transparência e o acesso ao direito à informação intermediada pelos governos. A segunda característica apresenta definição de novos padrões de desenvolvimento de soluções de acesso à informação e transparência, novas formas de governança e práticas de acesso à informação, com ampliação da abertura à participação dos diversos segmentos da sociedade, quebra do monopólio do estado em relação às decisões sobre participação e transparência, ações da sociedade que produzem informação pública de forma independente, ativismo digital, desenvolvimento colaborativo de aplicações, estímulo a iniciativas da sociedade e novos padrões de relacionamento para aproveitar iniciativas sociais.

Como consequência o governo federal instituiu o Decreto de 8.638 de janeiro de 2016 que instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional com o objetivo de gerar benefícios a sociedade com os recursos da tecnologia da informação e comunicação na prestação dos serviços públicos; estimular a participação da sociedade na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas públicas e assegurar a obtenção de informações pela sociedade.

2.4 Política de Governança Digital (Decreto 8.638/2016)

A política de governança digital apresenta os princípios básicos que deverão ser observados pela entidade pública, de forma prioritária, conforme descrito no art. 3º do Decreto 8638/2016):

- Art. 3º A Política de Governança Digital observará os seguintes princípios: I – foco nas necessidades da sociedade;
- II – abertura e transparência;
- III – compartilhamento da capacidade de serviço; IV – simplicidade;
- V – priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; VI – segurança e privacidade;
- VII – participação e controle social; VIII – governo como plataforma; e IX – inovação.

Por sua vez, a nova política de governança digital deve contar com a edição de redes de conhecimento sobre assuntos relativos à governança digital com a finalidade

da geração de conhecimentos dos assuntos públicos, compartilhamentos de ideias e sugestões a respeito da gestão pública, sendo a participação social muito útil para a ampliação de novos conhecimentos sobre a governança digital na gestão pública (SORDI, 2016). De acordo com o Decreto 8.638/2016 as entidades públicas deverão estabelecer canais digitais de participação no qual serão disponibilizadas todas as informações sobre a gestão pública para que a sociedade faça parte de modo direto ou indireto no processo de tomada de decisão sobre as políticas públicas.

3 | METODOLOGIA DE PESQUISA

Para a realização desta pesquisa foi utilizada a classificação metodológica de Pinheiro (2010) cuja abordagem e métodos são definidos como pesquisa qualitativa tendo em vista não requer uso de métodos e técnicas estatísticas, caracterizando-se como pesquisa descritiva, documental e estudo de caso.

A configuração descritiva ocorre pela busca do conhecimento e interpretação da realidade, na descoberta de fenômenos, classificação e interpretação sem a interferência nos mesmos. A documental utiliza materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa. O estudo de caso, considerado como o aprofundamento do conhecimento a cerca de um problema não suficientemente definido, visando estimular a compreensão, seguir hipóteses e questões ou desenvolver teorias (PINHEIRO, 2010).

A coleta de dados surge através de um ambiente natural que é fonte direta, e o instrumento chave é o pesquisador. É aplicada de forma descritiva, ocasião em os pesquisadores analisam os dados indutivamente, o processo e significado são os focos principais, tendo sido tratados de forma qualitativa com base nos documentos disponibilizados para a realização da pesquisa.

4 | RESULTADOS DA PESQUISA

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos a partir dos documentos eletrônicos disponibilizados através dos órgãos integrantes do Ministério de Planejamento, a fim de identificar ações de governança digital utilizadas pela Administração Pública Federal.

4.1 Secretaria de Tecnologia da Informação – STI

A governança digital na Administração Pública Federal tem como um de seus principais órgãos a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI, vinculada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão é o órgão central responsável pelo gerenciamento dos recursos de tecnologia da informação nesta esfera. A STI

ainda é uma instituição recente, foi criada em dezembro de 2015, através de uma reestruturação dos órgãos internos do Ministério do Planejamento ocorrido com a instituição do decreto n.º 8.578/2015. A STI tem a atribuição de propor políticas, planejar e coordenar, além de estabelecer normatizações das atividades de governança digital em 222 órgãos públicos da Administração Federal. Em conjunto com os órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP, a STI pretende atingir um Estado 100 % digital, com melhores serviços, mais informação e novas formas de participação social. A estrutura organizacional da STI pode ser ilustrada no organograma da figura 1.

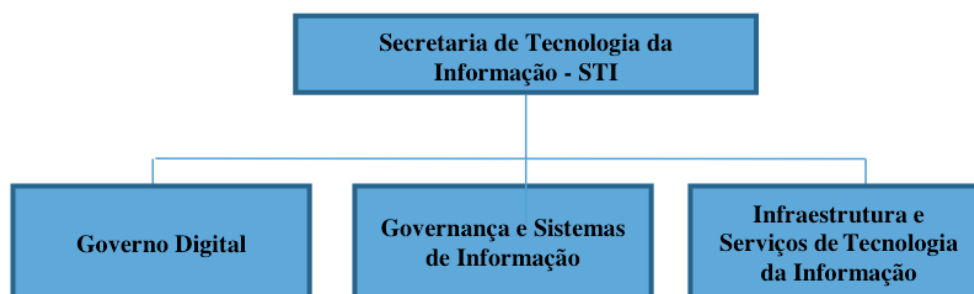


Figura 1 – Organograma da Secretaria da Informação – STI Fonte: Ministério do Planejamento (2016).

A STI está, portanto estruturada em três departamentos, o Departamento de Governo Digital – DEGDI, o Departamento de Governança e Sistemas de Informação – DEGSI e o Departamento de Infraestrutura de Serviços de Tecnologia da Informação – DEIST. Cada um destes departamentos funcionais possui atribuições específicas definidas regulamentadas por decreto para o desenvolvimento da gestão dos recursos de tecnologia da informação. Com esta nova estrutura organizacional, o governo tem o intuito de desburocratizar serviços públicos, reduzir gastos, melhorar a gestão das ações do governo, assim como possibilitar um maior foco na especialização dos profissionais envolvidos.

O alinhamento entre as diretrizes estratégicas de governança digital e as necessidades dos órgãos públicos ocorre por meio da descentralização de profissionais analistas de tecnologia da informação nos órgãos setoriais, tendo como base três aspectos definidos: projetos estratégicos estabelecidos pelos órgãos, iniciativas da Estratégia de Governança Digital – EGD, e fortalecimento dos sistemas estruturais do governo federal.

4.2 Política de Governança Digital Estratégica

A política de governança digital estratégica da Administração Pública Federal está fundamentada no decreto n.º 8.638/2016, ao qual estabelece diversas regras de governança digital a serem seguidas pelos órgãos públicos vinculados. Os principais objetivos desta norma estão voltados à sociedade com o uso da tecnologia da

informação, estímulo à participação da gestão e melhorias no acesso à informação. Uma obrigatoriedade é que os órgãos deverão manter um Comitê de Governança Digital para deliberar sobre os assuntos relativos à Governança Digital.

Uma ferramenta de gestão da governança digital criada pelo referido decreto é a Estratégia de Governança Digital – EGD, que substitui a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações (EGTIC), instrumento anteriormente utilizado para alinhar as iniciativas de TIC às estratégias do governo federal. O EGD é elaborado através da participação da alta administração dos ministérios, autarquias, fundações e empresas públicas, servidores públicos dos três poderes da união e representantes da sociedade civil.

O EGD é um documento que define os objetivos estratégicos, as metas, os indicadores e as iniciativas da Política de Governança Digital e norteia os programas, projetos, serviços, sistemas e atividades a ela relacionados, ao qual está vinculado ao Plano Plurianual – PPA. É possível identificar no documento diversos fatores relevantes de gestão da governança digital pela Administração Pública Federal, como por exemplo, os desafios e oportunidades encontrados, metas, indicadores, iniciativas estratégicas e integração com outras estratégias e planos governamentais. Os objetivos estratégicos do EGD estão categorizados em três eixos conforme descritos na tabela 1:

Eixo	Objetivos Estratégicos
Acesso à informação	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos. • Ampliar o uso de TIC para promover a transparência e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos. • Garantir a segurança da informação e comunicação do Estado e o sigilo das informações do cidadão.
Prestação de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Expandir e inovar a prestação de serviços digitais. • Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia. • Facilitar e universalizar o uso e o acesso aos serviços digitais. • Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura.
Participação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a colocação no ciclo de políticas públicas. • Ampliar e incentivar a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos. • Aprimorar a interação direta entre governo e sociedade.

Tabela 1 – Objetivos estratégicos

Fonte: Ministério do Planejamento (2016).

A STI também possui como ferramenta de gestão o Planejamento Estratégico para projetar o futuro da tecnologia da informação na Administração Pública Federal.

O documento aborda diversos mecanismos estratégicos de planejamento, inclui o conceito de negócio, missão, visão e valores, e o uso de técnicas como Análise SWOT, *Balanced Scorecard* e Gestão de Projetos. A maior parte dos objetivos está voltada ao fortalecimento de parceiros estratégicos e alcance de resultados à população.

4.3 Governança Digital nas comunicações administrativas

A governança digital nas comunicações administrativas é essencial para o bom funcionamento operacional dos órgãos da Administração Pública Federal. O Sistema de Serviços Gerais – SISG, instituído pelo Decreto 1.094/1994, tem por objetivo organizar sob a forma de sistema, as atividades de administração de edifícios públicos e imóveis residenciais, material, transporte, comunicações administrativas e documentação.

O referido decreto instituiu o Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG), para auxiliar do SISG, destinado a sua informatização e operacionalização, com a finalidade de integrar órgãos. O SIASG é um sistema informatizado, disponível em terminais ou microcomputadores das unidades administrativas integrantes do SISG, ao qual possibilita em tempo real, consulta, registro de documentos, operações, controle e compatibilização das atividades das atividades e procedimentos. O sistema abrange a publicação e a realização dos certames licitatórios, operação de pregões eletrônicos, emissão de notas de empenho, registros dos contratos administrativos, catalogação de materiais e serviços e o cadastro de fornecedores.

Uma importante ferramenta de comunicação administrativa que está sendo promovida pelo Ministério do Planejamento é o Processo Eletrônico Nacional – PEN. Esta ferramenta busca a melhoria no desempenho de processos administrativos na Administração Pública Federal, através da agilidade, produtividade, satisfação dos usuários, redução de custos com a eliminação completa de papel na tramitação de documentos ou processos, inclusive de um órgão para outro.

4.4 Padrão de Interoperabilidade entre Órgãos Públicos

A capacidade de vários sistemas e instituições desenvolverem trabalhos conjuntos, a fim de possibilitar que pessoas, sistemas computacionais e organizações troquem informações de maneira eficiente e eficaz é conhecida como interoperabilidade. Sem esta ferramenta, os direitos e deveres quanto à participação da sociedade seriam limitados, uma vez que favorece uma maior integração entre a gestão e os cidadãos. A interoperabilidade permite, por exemplo, os serviços prestados pelo portal da transparência e também a declaração do imposto de renda.

Como forma de gestão dos padrões de interoperabilidade (ePing), o governo federal por meio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, expediu a Portaria n.º 92/2014, que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação

e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de serviços de Governo Eletrônico. Os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) devem observar a ePing no planejamento da contratação, aquisição e atualização de sistemas e equipamentos de TIC, sendo facultativo para os demais órgãos.

4.5 Plataformas de Serviços Públicos

São atualmente inúmeros os websites disponibilizados à população para a prestação de serviços, no entanto há dificuldades na obtenção de informações dos serviços prestados pelo governo. Para promover maior transparência, integração, participação e qualidade dos serviços, o governo pretende centralizar em um único portal eletrônico todas as diversas áreas de atuação a fim de fornecer as informações, documentos e serviços eletrônicos aos cidadãos, empresas e gestores públicos. Como instrumento de regulamentação, o decreto n.º 8.936/2016 prevê a Carta de Serviços ao Cidadão, um documento que deve ser mantido pelos órgãos públicos a fim de informar os cidadãos quanto ao trabalho por eles desenvolvidos.

Com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços por meio do alinhamento entre os serviços prestados e as necessidades do cidadão, bem como a simplificação do acesso e informações prestadas nos portais públicos, o governo federal nos últimos anos está implantando indicadores e métricas para a avaliação dos serviços públicos federais, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE). Os indicadores estão centrados na avaliação de maior ou menor conveniência para a população quanto aos serviços prestados na forma eletrônica, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

4.6 Lei de Acesso à Informação

A lei n.º 12.527/2011, que regulamenta o acesso à informação determina que as entidades públicas sejam obrigadas a divulgarem em sítios oficiais na internet informações de interesse público. Com este propósito social, o governo federal disponibiliza à sociedade diversos canais de comunicação digital, como por exemplo o portal da transparência, portal brasileiro de dados abertos, ouvidorias, redes sociais, entre outros.

A Controladoria-Geral da União – CGU mantém o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que funciona como uma porta de entrada única para pedidos de informação. Este sistema tem o objetivo de facilitar o procedimento de acesso à informação para os cidadãos e a Administração Pública, inclusive todos os pedidos feitos fisicamente por meio dos SICs instalados fisicamente nos órgãos e instituições do governo federal que devem ser registrados no sistema. Uma ferramenta

interessante no sistema é a possibilidade de fazer o acompanhamento de pedidos, consultar respostas, interpor recursos e apresentar reclamações. Os órgãos públicos também tem a possibilidade de acompanhar a implementação da lei e gerar relatórios estatísticos do seu cumprimento.

4.7 Acessibilidade e Inclusão Digital

A acessibilidade digital diz respeito a sítios eletrônicos desenvolvidos para que todas as pessoas possam navegar efetivamente pelas páginas. O governo federal disponibiliza uma ferramenta chamada Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG, que auxilia profissionais desenvolvedores a projetarem sites mais acessíveis conforme padrões internacionais, no entanto contemplando as necessidades brasileiras. Além deste, existem diversas alternativas como o tradutor de libras, jogos de acessibilidade, cursos de treinamentos a desenvolvedores, inclusive prêmios a projetistas como forma de promover e homenagear ações em favor da acessibilidade que ocorre através de parcerias entre entidades e governo, pois diversas são as barreiras enfrentadas por portadores de deficiência ao acessarem websites. A legislação brasileira torna obrigatório o acesso à informação por sites mantidos pelo governo, assim como por empresas.

As ações de inclusão digital do governo visam à disseminação das tecnologias da informação e comunicação aliado ao desenvolvimento social, econômico, cultural, político e tecnológico principalmente de classes sociais menos favorecidas. A democratização do acesso à tecnologia da informação na Administração Pública Federal está fundamentada em diversos decretos e portarias instituídas que estimulam a criação de vários programas de inclusão social, como as parcerias entre o governo e operadoras para disponibilizar banda larga em escolas públicas, ou então telecentros onde são oferecidos o acesso público gratuito de computadores conectados à internet. Basicamente estes estímulos do governo têm como objetivo o treinamento dos usuários, o acesso à internet e o fornecimento aparelhos apropriados para o acesso.

4.8 Gestão da Segurança da Informação e Comunicação

O governo entende que a segurança da informação de comunicação deve ser incluída nas diretrizes e metas contempladas no planejamento estratégico de todos os órgãos a fim de motivar e promover uma cultura de segurança da informação. Com o intuito de auxiliar na gestão da segurança da informação e comunicação, os órgãos da Administração Pública Federal seguem orientações do Departamento de Segurança da Informação e Comunicação e do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, além de normas estabelecidas no decreto n.º 3.505/2003 e a instrução normativa n.01/DSCI/GSIPR.

A partir de uma resolução governamental foi instituído um grupo formado por membros de órgãos e entidades do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, que prestam auxílio técnico e consultivo, denominado Núcleo de Segurança da Informação e Comunicações – NSIC, com objetivos de realização de estudos, elaboração e implantação normas e boas práticas sobre segurança da informação e comunicação. Alguns dos principais projetos de segurança na Administração Pública Federal são: a) Arquitetura de Gestão de Acesso e Identidade Digital; b) Certificação Digital; c) Gestão de Riscos de SIC do SISP; d) Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão; e) Programa Nacional de Certificação e Homologação de Ativos de TIC.

4.9 Software Livre na Administração Pública

O *software* livre é disponibilizado gratuitamente, podendo ter acesso ao código fonte, o que possibilita modificações e aperfeiçoamentos sem custos, permitindo à Administração Pública dominar a tecnologia aplicada. Várias são as razões que fundamentam o uso de programas gratuitos por instituições públicas, as principais delas são:

- Necessidade de adoção de padrões abertos para o Governo Eletrônico;
- Nível de segurança proporcionado pelo *Software* Livre;
- Eliminação de mudanças compulsórias periódicas em decorrência de suporte a versões;
- Independência tecnológica;
- Desenvolvimento de conhecimento local;
- Possibilidade de auditabilidade dos sistemas;
- Independência de fornecedor único;
- Economia ao erário.

A partir destes benefícios a Administração Pública Federal adotou como estratégia a promoção da utilização de *softwares* gratuitos pelas entidades públicas, e embora não exista uma lei que obrigue a utilização deste tipo de *software*, o Estado se ampara principalmente nos princípios constitucionais da impessoalidade, eficiência e razoabilidade para conscientizar os gestores das entidades públicas. No ano de 2003 foi instituído o Comitê Técnico de Implementação de Software Livre do Governo Federal com a finalidade de informar e sensibilizar a sociedade a respeito de *software* livre, criar normas e recomendações aos órgãos públicos como auxílio na migração gradativa de *softwares* proprietários para os *softwares* livres.

4.10 Software Público Brasileiro

Uma forma de gestão na Administração Pública Federal para gerar maior economia com desenvolvimento, aquisição e manutenção dos *softwares*, além de maior independência de fornecedores, com maior segurança e compartilhamento do conhecimento foi o desenvolvimento do portal Software Público Brasileiro – SBP. Coordenado pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI, o portal é um instrumento disponível que possibilita o compartilhamento gratuito de *softwares* para a sociedade, gestores, servidores públicos e todas as esferas de governo. O SBP é regulamentado pela Portaria n.º 46 de 28 de setembro de 2016, que estabelece as diretrizes para o desenvolvimento, disponibilização e uso dos *softwares*.

O portal foi lançado em 2007 e reformulado no ano de 2013, e possui atualmente o oferecimento de 70 (setenta) *softwares* divididos em 22 (vinte e duas) categorias, tais como Administração, Educação, Indústria, Comunicação, entre outros. Alguns exemplos de programas gratuitos que podem ser acessados são o gerenciamento de gestão estratégica e planejamento para empresas, geoprocessamento, gestão escolar e vários outros que podem auxiliar nas atividades diárias dos órgãos públicos de todo o país.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Realizada a investigação sobre os documentos eletrônicos disponibilizados pelos órgãos que compõem o Ministério do Planejamento, conclui-se que existem inúmeras ações de Governança Digital que estão sendo adotadas pela Administração Pública Federal, a exemplo da STI – Secretaria de Tecnologia da Informação que em conjunto com órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP pretende atingir a plenitude de um Estado Digital proporcionando melhores serviços, mais informações e inúmeras novas formas de participação da sociedade na gestão pública.

Outra norma que trata de ações de Governança Digital identificada é o decreto 8.638/2016 que tem por objetivos principais atender aos anseios da sociedade com o uso da tecnologia da informação, estimulando sua participação na gestão pública e ainda propõe melhorias no acesso à informação através do estabelecimento da obrigatoriedade de os órgãos públicos manter um Comitê de Governança Digital para tratar constantemente de assuntos relativos à Governança Digital. Esse mesmo decreto criou o EGD – Estratégia de Governança Digital que atua em três eixos estratégicos em favor da Governança Digital e em prol da sociedade que são: acesso a informação, prestação de serviços e participação social. A esse decreto pode-se juntar a Lei 12.527/2011 que também estabelece obrigatoriedade de divulgação de informações de interesse público por parte do governo para a sociedade, como exemplo: o portal da transparência.

Identificou-se que a Administração Pública Federal pretende centralizar os vários websites hoje disponibilizados a população para prestação de serviços em um único portal eletrônico a fim de facilitar o acesso a informações, documentos, serviços eletrônicos em atenção às necessidades de todos os cidadãos, inclusive com atenção especial para as pessoas portadoras de deficiências (ferramenta chamada de Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG), empresas e gestores públicos. Junto a essa pretensão, a Administração Pública Federal também tem-se dedicado nos últimos anos a implantação de indicadores e métricas para avaliação dos serviços públicos federais por parte dos cidadãos brasileiros.

O incentivo a utilização de *software* livre, bem como ao *Software* Público Brasileiro – SBP são outras ações de Governança Digital da Administração Pública Federal identificadas em nossa pesquisa que se amparam nos princípios constitucionais da impessoalidade, eficiência e razoabilidade, com a intenção de sensibilizar os gestores públicos e a sociedade a respeito do *software* livre e motivá-los a migrarem gradativamente de *softwares* privados para os livres. O SBP oferece aproximadamente setenta *softwares* disponíveis gratuitamente para a sociedade, gestores, servidores públicos para serem utilizados por exemplo em gerenciamento de gestão estratégica e planejamento para empresas, geoprocessamento, gestão escolar, dentre vários outros que pretendem facilitar as atividades diárias em órgãos públicos e empresas privadas.

Por fim, conclui-se que a Administração Pública Federal tem adotado várias ações de Governança Digital, no entanto, reforça-se a necessidade de melhor divulgação destas para a sociedade, pois subentende-se que são realizados vultosos investimentos, inclusive financeiros (estes oriundos dos impostos por essa mesma sociedade honrados) em tecnologias voltadas ao atendimento de suas necessidades mas muito sutilmente expostas.

REFERÊNCIAS

BLUME, Bruno André. **PPA, LDO E LOA: As três siglas que definem o Orçamento do Governo** <http://www.politize.com.br/ppa-ldo-loa-3-siglas-que-definem-orcamento-governo/> Publicado em 09 de março de 2016.

BRASIL. **Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral Da União**. Portal da transparência do governo federal. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/portal-da-transparencia>. Acesso em 08 de março de 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal**. Brasília/ DF. M.P. 2016. Disponível em: <https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/Estrategia-de-Governanca-Digital.pdf>
Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil - Seção 1 - 18/1/2016, Página 2 (Publicação Original) Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8638.htm

HECKERT, Cristiano Rocha Lopes; AGUIAR, Everson de. **Governança digital na administração**

pública federal: uma abordagem estratégica para tornar o governo digital mais efetivo e colaborativo - a ótica da sociedade Centro de Convenções Ulysses Guimarães –Brasília/Df. Disponível em <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-32-01.pdf>/ download. Acesso: 28/02/2017. IX Congresso CONSAD de Gestão Pública

JACOBI, Pedro. **Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade**. Caderno de Pesquisa [online], n.118, p. 189-206, 2003. ISSN 0100-1574.

JUNG, Carlos Fernando.1998. **Metodologia para pesquisa e desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Axcel. ISBN: 85-7323-233-1.

LOZANO, Jose Ricardo Leal. **Gestao Pública. Princípios gerais**. Disponível em: http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/3843/material/02_GEST%C3%83O%20%20P%C3%9ABLICA_2.pdf. Acesso em: 5 de março de 2017

MATIAS-PEREIRA, Jose. **Manual de Gestão Pública Contemporanea**. 4ed. Revista e atualizada. Inclui análise dos efeitos das mudanças de paradigmas na administração pública brasileira. Editora ATLAS, São Paulo.

PINHEIRO, José Maurício dos Santos.2010. **Da iniciação científica ao TCC uma abordagem para os cursos da Tecnologia**. Rio de Janeiro: Ed. Ciência Moderna Ltda. ISBN: 978-85-7393-890-6

PLATT NETO, Orion Augusto et. al. **Publicidade e Transparência das Contas Públicas: Obrigatoriedade e Abrangência desses Princípios na Administração Pública Brasileira**. Contabilidade Vista & Revista. Belo Horizonte, v. 18, n. 01, p. 75-94, jan./mar. 2007.

SACRAMENTO, Ana Rita Silva; PINHO, Jose Antonio Gomes. **Transparência na Administração Pública: o que mudou depois da Lei de Responsabilidade Fiscal? Um estudo exploratório em seis municípios da Região Metropolitana de Salvador**. Revista de contabilidade da UFBA. V.1,nº1, pg. 48- 61, set/dez 2007.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à Gestão Pública**. 1ª Ed. São Paulo, Saraiva, 2006.

SORDI, Neide de. **Nova política de governança digital deve reverter à exclusão digital**. Disponível em: <http://cgp.cfa.org.br/nova-politica-de-governanca-digital-deve-reverter-a-exclusao-digital/>. Publicado em: 26 de janeiro de 2016. Acesso em: 08 de Março de 2017.

SOUZA. Auriza Carvalho et al **A relevância da transparência na gestão pública municipal**. Revista **Campus**. Paripiranga, v.2, nº 5, pg. 6-20, dez 2009

SOUZA. F. J. V.; MELO, M. M. D.; SILVA, M. C.; ARAUJO, A. O. **Uma avaliação das práticas de governança eletrônica das capitais brasileiras**. 9º Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade São Paulo/SP 26 e 27 julho de 2012.

VAZ, José C. **Acesso à informação: novas demandas e oportunidades**. In: Seminário Estratégia de Governança Digital - para muito além das TIC. Brasília, 2015. Disponível: <http://governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/seminario-egdpalestra-jose-carlos-vaz/download>. Acesso: 28/02/2017.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Academias de ginástica 19, 20, 21, 27, 28, 29, 31, 32

Análise setorial 118

Atendimento 15, 16, 19, 22, 26, 28, 71, 145, 162, 167, 177, 200, 233, 234, 235, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 251, 268, 272, 273, 274, 275, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 286, 297

Autodepreciação 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55

C

Canal chat 233, 247

Carreira 36, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 138, 155, 165, 167, 172, 179, 184

Comportamento do consumidor 1, 3, 7, 8, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 31, 32, 33, 47, 56, 61, 69, 90, 101, 102, 105, 106, 107, 111, 201

Compra 1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 23, 24, 27, 47, 56, 62, 68, 69, 90, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 115, 116, 145, 225, 233, 238, 250, 251, 260, 261

Comprometimento 71, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 165, 166, 189, 272, 277, 281

Confeitaria 193, 194, 198, 199, 200, 201

Controle da produção 253, 254, 260, 270, 271

Crowdfunding 204, 205, 206, 208, 209, 210, 211, 213, 214, 215, 216

D

Decisão financeira 118, 120

Desenvolvimento 1, 20, 35, 36, 37, 45, 46, 48, 49, 51, 71, 72, 75, 78, 80, 86, 94, 95, 98, 99, 106, 111, 113, 119, 141, 142, 143, 144, 145, 147, 148, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 172, 173, 174, 176, 177, 178, 179, 180, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191, 193, 194, 195, 196, 198, 199, 201, 205, 208, 217, 218, 224, 259, 271, 281, 282, 284, 285, 286, 288, 289, 290, 294, 295, 296, 298, 299, 300, 301, 305, 307

E

Educação 19, 32, 33, 59, 60, 67, 69, 76, 89, 94, 95, 98, 99, 121, 122, 124, 127, 134, 135, 136, 137, 139, 140, 154, 155, 157, 158, 173, 175, 179, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 188, 191, 250, 252, 269, 285, 287, 296, 298, 300, 303, 306, 307, 308, 309

Educação a distância 59, 60, 67, 173

Ensino superior 59, 60, 88, 135, 184, 191, 192, 241, 299, 300, 301, 302, 304, 309

Estrutura de capital 118, 119, 120, 121, 122, 123, 125, 128, 130

F

Fornecedor 217, 218, 219, 220, 225, 227, 230, 277, 295

G

Geração 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 36, 120, 146, 176, 178, 193, 198, 235, 239, 248, 286, 289

Gestão do conhecimento 173, 175, 176, 177, 178, 180, 181, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192

Gestão pública 45, 59, 284, 286, 287, 289, 296, 298

Governança corporativa 204, 205, 206, 207, 209, 211, 212, 213, 214, 215

H

Hábitos de compra e consumo 19, 20, 21

I

Identidade da marca 34

Informação assimétrica 204

J

Janelas de oportunidade 118, 120, 130

K

Kaizen 272, 273, 274, 275, 276, 280, 281, 282, 283

L

Livro nacional 47

M

Marcas próprias 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 230, 231, 232

Marketing 8, 13, 16, 17, 22, 23, 24, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 45, 46, 47, 48, 49, 56, 58, 69, 92, 95, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 112, 114, 115, 116, 117, 193, 194, 199, 200, 201, 202, 203, 222, 231, 232, 233, 235, 236, 237, 239, 242, 243, 244, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 283

Marketing de lugares 34

Marketing digital 193, 194, 202, 203

Market timing 118, 119, 120, 121, 122, 123, 128, 129, 130, 131

Método MAGIQ 204, 216

Métodos quantitativos 209, 253, 269

Mídias sociais 92, 93, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 244, 247, 248, 249, 250, 252

Modelo 3M 59, 61, 62, 63, 65, 68, 69

N

Neuromarketing 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117

O

Organização 5, 22, 23, 38, 67, 73, 74, 75, 79, 86, 92, 112, 120, 132, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 161, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 182, 183, 187, 188, 190, 191, 195, 199, 200, 201, 207, 230, 239, 240, 248, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 280, 281, 285, 304, 306, 307

P

Persistência discente 59, 60, 61, 63, 65, 66, 68

Personalidade da marca 34, 35, 36, 38

Planejamento 18, 32, 37, 74, 78, 80, 81, 139, 145, 146, 149, 161, 163, 165, 167, 168, 183, 184, 190, 193, 195, 199, 200, 201, 253, 254, 255, 260, 261, 267, 268, 269, 270, 271, 286, 287, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 296, 297, 309

Policiais militares 71, 72, 73, 74, 77, 78, 79, 85

Pontos negativos 217, 227

Pontos positivos 217, 218, 221, 222, 223, 226, 227, 230

Preconceito 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58

Previsão de demanda 253, 255, 260, 261, 267, 269, 270, 271

R

Redes sociais 5, 93, 94, 100, 103, 104, 193, 194, 195, 198, 199, 200, 201, 202, 249, 250, 252, 293

Responsabilidade social 141, 142, 148, 149, 150, 302

S

Séries temporais 253, 255, 256, 257, 258, 260, 261, 267, 268, 269, 270

Sociedade da informação 173, 174

Sucesso 21, 36, 46, 48, 55, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 104, 115, 150, 152, 153, 161, 162, 165, 170, 171, 174, 176, 179, 183, 200, 217, 219, 238, 272, 281, 282

Sustentabilidade 35, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 298

T

Tomada de decisão 13, 102, 104, 110, 111, 112, 115, 116, 119, 120, 130, 180, 181, 224, 234, 239, 245, 289

Treinamento 32, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 168, 169, 170, 171, 172, 179, 294

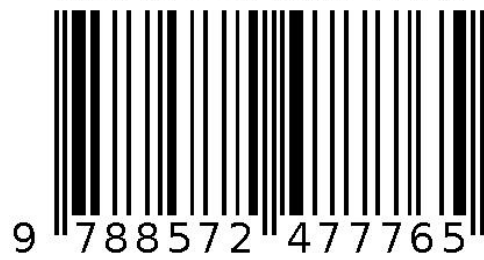
V

Vestuário 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 90

X

Xenocentrismo 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-776-5



9 788572 477765