

COELHO, Eliana Castro. *Uso da internet como instrumento na prestação de serviços públicos na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte através do Sistema de Atendimento ao Cidadão*. 128f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2007.

*Este trabalho teve como objetivo analisar as razões do baixo uso da Internet como canal de acesso para um grupo de serviços públicos da Prefeitura de Belo Horizonte, pertencentes ao Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), em comparação ao uso de canais tradicionais, a saber, o telefônico e o presencial. Utilizando a metodologia de estudo de caso, foram entrevistados os solicitantes dos referidos serviços através das vias presencial (37 entrevistados) e telefônica (163 entrevistados). A conclusão desta pesquisa demonstrou alguns resultados distintos com relação a cada uma das vias. Quanto ao perfil dos usuários, destacam-se as seguintes informações: a idade média encontrada tende a ser mais elevada para o usuário do atendimento presencial; a maioria possui ensino médio e superior, sendo que no caso do atendimento presencial, a quantidade de usuários com escolaridade mais baixa é maior. Observou-se que 57% dos usuários da via telefônica possuem acesso à Internet e a utilizam para vários fins, ao passo que, no caso do atendimento presencial, apenas 34% encontram-se nessa situação. Já com relação ao uso, apresentou-se um resultado coincidente de 64% dos usuários, tanto para a via telefônica, quanto para a via presencial. De acordo com os resultados, concluiu-se que a maioria dos usuários têm capacidade de utilizar a Internet, mas, de fato, efetuaram sua solicitação via telefônica ou presencial. É relevante mencionar que mais de 80% desses usuários não sabiam sobre a disponibilidade do serviço na Internet e mais de 90%, nunca entrou no site da Prefeitura. Considerando-se estes resultados, recomenda-se, aos tomadores de decisão na área de e-gov uma postura de vanguarda com relação à disponibilização de serviços eletrônicos, e a devida atenção ao seu papel e sua responsabilidade social como agente de mudança.*