


Governo eletrônico e os serviços públicos para a população idosa no Brasil

Tavares, Wellington

Universidade Federal de Ouro Preto, Brasil

 tom.ufop@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-4333-3863](https://orcid.org/0000-0002-4333-3863)

Documento recibido:

24 agosto 2022

Aprobado para publicación:

24 octubre 2022

Resumo

O crescimento no uso da internet e de suas ferramentas tem possibilitado ao setor público expandir sua atuação junto à sociedade por meio de e-gov, ou governo eletrônico, que, entre uma série de possibilidades, permite a oferta, divulgação e/ou realização de serviços públicos. Diante do crescimento e representatividade da população idosa na sociedade, este estudo teve como objetivo identificar, apresentar e discutir os serviços públicos direcionados para pessoas idosas apresentados nos portais eletrônicos de prefeituras municipais. Para isso, buscou-se identificar e elencar tais serviços nos portais eletrônicos das prefeituras municipais das capitais dos vinte e seis estados brasileiros. Foi possível notar uma divergência acentuada nas quantidades e formas como os serviços são ofertados e/ou informados pelas prefeituras analisadas, o que mostra uma necessidade de ampliação da oferta de serviços para a população idosa, bem como para tornar mais fácil e intuitivo encontrar as informações nos portais eletrônicos dos governos.

Palavras-chave

Governo Eletrônico; e-gov; Serviços Públicos; Pessoa Idosa; População Idosa

Resumen

El crecimiento en el uso de Internet y sus herramientas hace posible que el sector público amplíe sus actividades con la sociedad a través del e-gobierno o gobierno electrónico, que entre una serie de posibilidades permite la oferta, difusión y/o realización de utilidad. Frente al crecimiento y la representatividad de la población anciana en la sociedad, este estudio tuvo como objetivo identificar, presentar y discutir los servicios públicos dirigidos a los ancianos

presentados en los portales electrónicos de los gobiernos municipales. Para eso, buscamos identificar y listar dichos servicios en los portales electrónicos de las ciudades de las capitales de los veintiséis estados brasileños. Se pudo percibir una marcada divergencia en las cantidades y formas en que los municipios analizados ofrecen y/o reportan los servicios, lo que evidencia la necesidad de ampliar la oferta de servicios para la población adulta mayor, así como facilitarla y hacerla más intuitiva para encontrar información en los sitios web del gobierno.

Palabras clave

Gobierno Electrónico; gobierno electrónico; Utilidad; Ancianos; Poblacion envejecida.

Abstract

The growth in the use of the internet and its tools has made it possible for the public sector to expand its activities with society through e-gov, or electronic government, which, among a series of possibilities, allows the offer, dissemination and/or realization of public services. Given the growth and representativeness of the elderly population in society, this study aimed to identify, present and discuss public services oriented to elderly people presented in the electronic portals of municipal governments. For this, we sought to identify and list such services in the electronic portals of the municipal governments of the capitals of the twenty-six Brazilian states. It was possible to notice a marked divergence in the quantities and ways in which services are offered and/or informed by the analyzed municipalities, which shows a need to expand the offer of services for the elderly population, as well as to make it easier and more intuitive to find information on government websites.

Keywords

Electronic Government; e-gov; Public Services; Elderly Person; Elderly Population

1. Introdução

O crescimento no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos diversos âmbitos e contextos da vida moderna tem apresentado consequências sobre vários aspectos, mas em especial nas relações sociais, seja entre as pessoas ou entre estas e as instituições, públicas e privadas. Embora um pouco mais lenta no setor público, a incorporação das TICs e a utilização de suas ferramentas nos processos têm possibilitado alterar as relações do Estado com a sociedade, bem como impactar nos processos internos dos governos e nas práticas realizadas por servidores e gestores.

Entre as várias possibilidades para os governos, o *e-gov*, ou Governo Eletrônico, possibilita desde a ampliação de práticas democráticas ao desenvolvimento de serviços públicos. Estes, por sua vez, são denominados por serviços de governo eletrônico (ou *e-serviços*) e se apresentam como um dos elementos de maior popularidade em *e-gov*, sendo por vezes apresentados ou entendidos como sinônimos do próprio governo eletrônico. Os serviços eletrônicos começaram a ser desenvolvidos no Brasil a partir da década de 90, sendo ofertados desde aqueles relacionados ao imposto de renda e

orçamento participativo digital, até matrículas de estudantes em escolas públicas e processos de votação eletrônica (Araujo et al., 2018).

Ainda se considerando o contexto brasileiro, a população idosa se apresenta em constante crescimento e representatividade na sociedade, passando a demandar cada vez mais atenção dos governos às suas peculiares necessidades, bem como serviços públicos que atendam às suas necessidades, representando uma fatia expressiva e crescente dos serviços públicos ofertados pelos governos. A partir deste cenário, o presente estudo busca responder ao seguinte problema de pesquisa: Quais são e como são apresentados os serviços públicos para pessoas idosas nos portais eletrônicos de prefeituras municipais no Brasil? Assim, e tendo em vista o desenvolvimento e disponibilidade de serviços públicos no meio digital, este estudo tem como objetivo geral identificar, apresentar e discutir os serviços públicos direcionados para pessoas idosas apresentados nos portais eletrônicos de prefeituras municipais, considerando como objetos de estudo as capitais dos estados brasileiros.

Para o alcance deste objetivo, buscou-se definir os objetivos específicos que deram base para o desenvolvimento do presente estudo, a saber: a) desenvolver uma base teórica que permita compreender os conceitos de governo eletrônico e de serviços públicos, bem como o contexto no qual as pessoas idosas se relacionam com estes temas; b) identificar e elencar os serviços públicos direcionados exclusivamente para a população idosa disponíveis nos portais eletrônicos das prefeituras municipais das capitais dos vinte e seis estados brasileiros; c) sistematizar as principais informações sobre os serviços públicos mapeados por categorias; e, d) analisar e discutir as informações apresentadas pelas prefeituras municipais pesquisadas em seus portais em relação aos serviços ofertados para a população idosa.

O estudo se justifica diante da necessidade de se discutir a forma e a intensidade com que os governos eletrônicos lidam com as informações e serviços em seus portais eletrônicos, em especial na relação com uma parcela da população que já se encontra distante ou excluída de vários contextos sociais, do contexto digital e do próprio governo. Soma-se a isso a necessidade de maior cuidado com a população idosa na atualidade e nos anos futuros, tendo em vista o crescimento de sua representatividade na população, além da tendência à vulnerabilidade desse grupo social em vários contextos.

Para melhor compreensão do estudo realizado, este se estrutura em algumas seções. Além dessa introdução, a próxima seção apresenta o referencial teórico sobre Governo Eletrônico e Serviços Públicos, com enfoque nos serviços para as pessoas idosas no contexto brasileiro. Na terceira seção apresenta-se o percurso metodológico utilizado para coleta de dados, sua organização e análise, enquanto na quarta seção apresentam-se os principais resultados e a discussão que foi possível realizar a partir dos dados. Por fim, na quinta seção são apresentadas as considerações finais sobre o estudo.

2. Governo eletrônico e serviços públicos

A revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tem resultado em grandes mudanças no cotidiano das pessoas e, em especial, no processo e nas características da interação dos governos com os cidadãos, fazendo surgir novas formas de governo, tal como o *e-government* (*e-gov*) (Akman et al., 2005), que em tradução para o português é definido como governo eletrônico. Tendo em vista o uso recorrente do termo “*e-gov*” na literatura internacional e o uso do termo “governo eletrônico” difundido na literatura nacional, os dois serão utilizados nessa exposição como sinônimos, de acordo com o termo utilizado pelos autores consultados.

O conceito de *e-gov* se apresenta por meio de significados variados, contudo, há um entendimento de que o governo eletrônico visa permitir obter maior eficiência e economia nas operações governamentais e que, para atingir uma democracia autogovernada, precisa servir melhor aos cidadãos (Relyea, 2002). E esse tipo de governo é possível por meio do emprego das TICs, especialmente da internet, para que os governos forneçam serviços para os cidadãos, empresas e outros tipos de organizações (Akman et al., 2005).

Ou seja, a partir de processos de informatização, em especial por meio da construção e disponibilização de portais governamentais, os governos “mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações, possibilitam a concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos” (Pinho, 2008, p. 473).

Por sua vez, entende-se como serviços públicos todas as atividades de acesso universal para os cidadãos, que estão disponíveis para todos na sociedade e fornecidos de forma equitativa, diferente dos serviços de prestação privada do mercado (Broadbent y Guthrie, 2008). Por sua vez, os serviços de governo eletrônico são aqueles serviços ofertados a partir da concepção do governo eletrônico, utilizando-se da internet e das TICs (Akman et al., 2005; Broadbent y Guthrie, 2008; Santos y Souza, 2021).

O objetivo central dos portais de serviço é satisfazer o cidadão fornecendo informações de alta qualidade e serviços aprimorados e, muitas vezes, deve permitir a participação dos usuários para melhorar o desenho destes espaços. Não pode se perder de vista que estes portais “representam um elo importante para a troca de experiências e melhoria das relações entre governo, cidadãos, empresas e outras partes interessadas”. Além disso, “os portais governamentais podem se tornar centrais na promoção da transparência, participação e colaboração, o que pode ser pensado como parte da transformação do governo” (Luna-Reyes y Gil-Garcia, 2014, p. 554).

O desenvolvimento de serviços de governo eletrônico local, como, por exemplo, no caso dos municípios, precisa considerar as especificidades das localidades e sua influência sobre os serviços oferecidos, e buscar reduzir as limitações que surjam em relação: às idades diferentes da população, distribuição territorial, nível de burocracia, nível de maturidade de TI, canais tradicionais de prestação de serviços, papel de influência sobre as políticas de legislação, entre outros (Sá, 2016).

Em sentido contrário, apesar do avanço de ferramentas e espaços disponibilizados a partir do *e-gov*, há uma série de barreiras que não permitem a democratização dos serviços e possibilidades que estes intentam, a exemplo da falta de acesso à internet entre certos segmentos da população. Assim, como muitos serviços públicos são fornecidos para grupos de baixa renda e grupos vulneráveis específicos propensos a não ter acesso à tecnologia, os governos precisam continuar a fornecer serviços por múltiplos canais para evitar a exclusão daqueles que não têm acesso à internet e tecnologias (Akman et al., 2005).

2.1 Serviços públicos para a população idosa

No Brasil, a Lei nº 13.460/2017, conhecida como a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabelece em seu artigo 1º as “normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública” para todos os entes federados: União, estados, Distrito Federal e municípios (Brasil, 2017).

No artigo 3º da Lei 13.460/2017 foi estabelecido que que cada Poder e esfera de governo publique anualmente um quadro geral com os serviços ofertados, informando ainda os órgãos ou entidades que são responsáveis pela realização, bem como a autoridade administrativa a qual estão vinculados.

Complementarmente, o artigo 7º estabelece que os órgãos e entidades devem divulgar a “Carta de Serviços ao Usuário”, a qual objetiva informar os serviços prestados, as formas de acesso a estes e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento, devendo passar por atualização periódica e com apresentar permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet. Por fim, estabelece no parágrafo 6º do artigo 7º que cada ente federado deve disponibilizar as informações sobre os serviços prestados na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo Federal, em formato aberto e interoperável (Brasil, 2017).

Enquanto presenciamos a evolução do setor público em relação à disponibilização de serviços e as alterações provocadas pelas TICs na sociedade e governos, como discutido anteriormente, o mundo passa constantemente por outras transformações, tais como a mudança no perfil e na dinâmica demográfica, em que uma das principais manifestações desse fenômeno se encontra no envelhecimento da população. No Brasil o processo de envelhecimento ocorre de forma rápida e intensa nas últimas décadas, onde se observa o aumento da expectativa de vida e do contingente etário (mais de 11% da população são idosos), o qual dobrou nos últimos 20 anos (Vieira et al., 2015).

A intensidade com que esse fenômeno se apresenta no Brasil mais recentemente destoa do que ocorre em países mais desenvolvidos, nos quais o processo de envelhecimento seguiu de forma menos abrupta. Como consequência ocorre um grande impacto social, que exige mudanças nas políticas públicas e, especialmente, nos serviços ofertados pelos governos, tais como os de saúde (Almeida et al., 2020). Ou seja, o contexto de crescimento da população idosa está intimamente ligado ao crescimento da demanda por serviços médicos e sociais, bem como os cuidados institucionais, tendo em vista as mudanças nos arranjos familiares e a maior necessidade de atenção e cuidados na velhice (Ferreira, 2014).

No Brasil, o conjunto de legislações que asseguram os direitos sociais aos idosos é constituído com base, especialmente: a) na Constituição Federal aprovada em 1988, que passou a conferir à Assistência Social o status de política pública de direito do cidadão e dever do Estado; b) na Política Nacional de Assistência Social – PNAS instituída em 2004, que orientou para construção do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, que por sua vez se mostrou como um grande avanço para a consolidação e gestão das ações que compõem a proteção social; c) na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) instituída em 1993 e atualizada pela Lei nº 12.435 de 2011, que se apresentou como um importante marco regulatório, ao permitir a reordenação do campo da Assistência Social como política descentralizada e organizada nas três esferas governamentais; e, d) na Lei 10.741 de 1 de outubro de 2003, conhecida como Estatuto do Idoso, que passou a fomentar uma nova reflexão para a efetivação das garantias dos direitos dos idosos previstos na Constituição Federal e na Política Nacional do Idoso (Silva et al., 2017), essa última instituída a partir da Lei nº 8.842 de janeiro de 1994 (Brasil, 1994).

Nesse contexto a estruturação da Assistência Social é de grande importância para a população idosa, já que por meio da proteção social busca oferecer a garantia de renda e serviços especializados, de acordo com as legislações mencionadas e suas implementações na política social em diferentes níveis de governo (Faleiros, 2007). Contudo, e para além das questões legais, é necessário que as instituições públicas criem iniciativas visando a melhoria da estrutura física, a socialização das informações e a capacitação dos profissionais, para que assim possam ampliar a cidadania que as políticas de atenção e proteção à pessoa idosa propõem, além de reduzir a precariedade no atendimento (Vieira et al., 2015).

O que se nota claramente nesse contexto de envelhecimento da população é que “a legislação traduz tanto a necessidade de proteção como o incentivo ao protagonismo, à participação e à qualidade de

vida, dimensões que, de fato, devem ser articuladas na implementação das políticas sociais formalmente assinaladas na Constituição” (Faleiros, 2007, p. 47). Dessa forma, a gestão pública necessita se atentar não apenas para a oferta de serviços para a população idosa, mas sobretudo com sua atuação para garantir a participação e o protagonismo dessa parcela da população.

Portanto, o envelhecimento da população gera a necessidade de reflexões nos campos social, econômico e epidemiológico, ao passo que gera demanda por políticas públicas que proporcionem melhorias na condição de vida e na saúde dos idosos, bem como a inserção ativa na sociedade. Torna-se necessária, portanto, a adequação dos serviços de saúde para a população idosa, a partir da observação das necessidades coletivas e individuais. Além disso, é primordial a observância da vulnerabilidade social, tendo em vista a grande relação que tal contexto guarda com a dependência dos serviços públicos de saúde (Barbosa et al., 2017).

O setor público sofre ainda grande impacto nesse sentido, tendo em vista os altos custos de serviços de saúde privados e a utilização dos serviços públicos de saúde para grande parcela dos idosos. Assim, o Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil se torna ainda mais relevante, já que a universalidade de seus serviços protege os idosos em relação à saúde e aos riscos financeiros, e garante mais equidade e cidadania para os usuários (Almeida et al., 2020).

No caso do Brasil, enquanto se vivencia uma transformação demográfica e epidemiológica, também se observa uma “transição jurídica para o reconhecimento, no contexto democrático, dos direitos da pessoa idosa enquanto sujeito de direitos à cobertura das necessidades, à dignidade, à velhice, à proteção e ao protagonismo” (Faleiros, 2007, p. 58). E para o alcance desses intentos é necessário compreender as demandas que surgem com o envelhecimento e colaborar com a autonomia e a independência no processo de envelhecimento (Placideli, 2020).

Assim, para ampliar a cidadania que as políticas de atenção e proteção à pessoa idosa propõem e reduzir a precariedade no atendimento, é necessário que as instituições públicas criem iniciativas visando a melhoria da estrutura física, a socialização das informações e a capacitação dos profissionais (Vieira et al., 2015).

Tendo discutido a necessidade de desenvolvimento de serviços por parte do setor público, em especial aqueles relacionados à segurança e proteção social e de saúde, bem como os de incentivo à participação e protagonismo, na próxima seção apresenta-se a metodologia e o percurso metodológico que permitiram a coleta e análise dos dados do presente estudo.

3. Metodologia

O presente estudo se baseia na perspectiva da pesquisa qualitativa, que, tendo seu surgimento na área da Antropologia, se apresenta como um tipo de pesquisa com foco na interpretação dos dados e não apenas em dados quantificados (Marconi y Lakatos, 2007). Nesse sentido, a pesquisa qualitativa permite que se possa compreender relações entre variáveis sociais, processos dinâmicos vivenciados por grupos sociais e, de forma mais aprofundada, os comportamentos das pessoas entre si e com as organizações (Richardson *et al.*, 2011).

O método qualitativo possibilita compreender fenômenos, situações e significados de forma mais apurada, sendo um importante aliado para que os pesquisadores entendam certos fenômenos sociais (Richardson *et al.*, 2011). Tendo em vista a complexidade e natureza dos fenômenos sociais, este tipo de pesquisa não admite “regras precisas, como problemas, hipóteses e variáveis antecipadas”, mas requer uma estruturação prévia mínima para que o pesquisador possa se orientar no contexto

estudado, tais como um planejamento cuidadoso e embasamento teórico (Marconi y Lakatos, 2007, p. 271).

Quadro 1: Portais eletrônicos das prefeituras municipais dos estados brasileiros

Cidades	Portal
Aracaju (SE)	https://www.aracaju.se.gov.br/
Belém (PA)	http://www.belem.pa.gov.br/
Belo Horizonte (MG)	https://prefeitura.pbh.gov.br/
Boa Vista (RR)	https://boavista.rr.gov.br/
Campo Grande (MS)	https://www.campogrande.ms.gov.br/
Cuiabá (MT)	https://www.cuiaba.mt.gov.br/
Curitiba (PR)	https://www.curitiba.pr.gov.br/
Florianópolis (SC)	https://www.pmf.sc.gov.br/
Fortaleza (CE)	https://www.fortaleza.ce.gov.br/
Goiânia (GO)	https://www.goiania.go.gov.br/
João Pessoa (PB)	https://www.joaopessoa.pb.gov.br/
Macapá (AP)	https://macapa.ap.gov.br/
Maceió (AL)	http://maceio.al.gov.br/
Manaus (AM)	https://www.manaus.am.gov.br/
Natal (RN)	https://www.natal.rn.gov.br/
Palmas (TO)	https://www.palmas.to.gov.br/
Porto Alegre (RS)	https://prefeitura.poa.br/
Porto Velho (RO)	https://www.portovelho.ro.gov.br/
Recife (PE)	https://www2.recife.pe.gov.br/index.php
Rio Branco (AC)	http://www.riobranco.ac.gov.br/
Rio de Janeiro (RJ)	https://prefeitura.rio/
São Luís (MA)	https://www.saoluis.ma.gov.br/
São Paulo (SP)	https://www.capital.sp.gov.br/
Salvador (BA)	http://www.salvador.ba.gov.br/
Teresina (PI)	https://pmt.pi.gov.br/
Vitória (ES)	https://www.vitoria.es.gov.br/

Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

O tipo de pesquisa utilizado nesse estudo é o documental, o qual permite verificar comparativamente as informações encontradas com as observações realizadas pelo pesquisador. Normalmente as fontes incluem documentos históricos, leis, declarações, entre outros (May, 2004). Outras fontes de pesquisa documental são jornais, revistas, gravações, cartas, além de outras possibilidades (Oliveira, 2010).

As fontes midiáticas, tais como os portais eletrônicos analisados, se mostram de grande importância para compreensão dos objetos de análise, seja para identificar os serviços públicos apresentados, bem como para entender a forma como são organizados e disponibilizados para o público foco. No caso deste estudo, o foco de análise são os portais eletrônicos das 26 (vinte e seis) Prefeituras Municipais das capitais dos estados brasileiros (Quadro 1) e de seus portais de serviço, com ênfase nos serviços ofertados de forma online ou informados nos portais exclusivamente para as pessoas idosas.

Foi utilizado o método de navegação virtual orientada para a coleta de dados e da Análise de Conteúdo (Bardin, 2009) sobre os documentos, a fim de permitir maior conhecimento dos dados obtidos. Inicialmente foram buscados os portais eletrônicos das prefeituras municipais a partir da pesquisa em um buscador na internet. A partir daí, foi realizada uma busca por “portais de serviços” ou em espaços de serviços dentro do próprio portal principal da prefeitura. Quando encontradas tais seções, a navegação virtual foi realizada com o intuito de identificar serviços exclusivamente voltados para as pessoas idosas, utilizando-se de duas estratégias de coleta de dados: a) na primeira foi utilizada a “ferramenta de busca” quando estava disponibilizada no portal, inserindo termos que normalmente são utilizados para denominar o grupo de interesse da pesquisa, tais como: “idoso”, “idosa”, “idosos”, “idosas”, “pessoas idosas”, “idade”, “terceira idade”, “melhor idade” e “longevidade”; b) na segunda, quando não havia tal ferramenta, foi realizada a busca a partir dos “botões” ou “links” disponibilizados nos portais que levavam às secretarias municipais, em uma nova tentativa para encontrar os serviços.

Para que se pudesse chegar ao propósito deste artigo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) desenvolver uma base teórica que permita compreender os conceitos de governo eletrônico e de serviços públicos, bem como o contexto no qual as pessoas idosas se relacionam com estes temas; b) identificar e elencar os serviços públicos direcionados exclusivamente para a população idosa disponíveis nos portais eletrônicos das prefeituras municipais das capitais dos vinte e seis estados brasileiros; c) sistematizar as principais informações sobre os serviços públicos mapeados por categorias; e, d) analisar e discutir as informações apresentadas pelas prefeituras municipais pesquisadas em seus portais em relação aos serviços ofertados para a população idosa.

Após apontar o percurso metodológico, apresentam-se os principais resultados encontrados na próxima seção.

4. Resultados e discussão

Diante dos objetivos descritos anteriormente, a pesquisa ocorreu nos portais eletrônicos das Prefeituras Municipais das capitais dos 26 estados brasileiros, com a coleta de dados sendo realizada entre os dias 04 e 15 de julho de 2022. A pesquisa foi desenvolvida em 2 etapas, sendo: a primeira de natureza exploratória, denominada de “Conhecendo os portais eletrônicos”; e, a segunda de natureza analítica, denominada de “Conhecendo os serviços ofertados para a pessoa idosa”, conforme descritas na sequência.

4.1 Conhecendo os portais eletrônicos

Na primeira etapa, de natureza exploratória, ao identificar os portais eletrônicos das prefeituras municipais foi possível constatar que todos os casos investigados apresentam minimamente alguma seção ou espaço no portal da prefeitura dedicado para apresentação dos serviços ofertados. Notou-se que, normalmente, esses espaços são organizados por grupos de interesse nos serviços prestados, a saber, três grupos: servidores do município, cidadãos e empresas/empresários. Em alguns casos há a existência de outro grupo de interesse para os serviços públicos nestes portais, os turistas.

Tendo em vista a importância que os serviços apresentam dentro da concepção de governo eletrônico, se apresentando como o grande protagonista desse formato de governo, e a necessidade de organização de um grande número de informações, buscou-se ainda verificar quais prefeituras municipais desenvolveram e mantêm portais específicos relacionadas aos serviços que oferecem. Assim, verificou-se que apenas três prefeituras não apresentam Portais de Serviços, a saber: Aracaju (SE), Belém (PA) e Boa Vista (RR). Contudo, apesar da inexistência de portais exclusivos para serviços, estas

prefeituras apresentam informações de serviços em seus portais eletrônicos, sendo estes também objeto de análise nesse estudo.

Buscou-se na sequência compreender a organização das informações sobre os serviços de cada portal e, tendo em vista a enorme quantidade de informações disponibilizadas por grande parte dos portais analisados, foi efetuada uma procura inicial sobre a existência da ferramenta de “busca” nestes portais, que se mostra como ferramenta básica para o usuário e poderia tornar o trabalho de coleta de dados mais preciso. Assim, a ferramenta “busca” foi encontrada na grande maioria dos casos, com exceção dos portais das prefeituras de Manaus (AM), Rio Branco (AC) e Teresina (PI). No caso de Maceió (AL) a ferramenta estava disponível, mas se apresentava com erro e não funcionou para os fins devidos.

Visando o alcance dos objetivos pretendidos nesse estudo, a pesquisa passou a se concentrar na identificação dos serviços especificamente destinados às pessoas idosas utilizando da ferramenta de “busca” e, quando não havia ou não funcionava, passou-se a buscar os serviços por meio de análise de toda a lista disponibilizada para os cidadãos. Tendo em vista a possibilidade do uso de termos distintos, porém sinônimos, na ferramenta de busca foram utilizados os seguintes termos: “idoso”, “idosa”, “idosos”, “idosas”, “pessoas idosas”, “idade”, “terceira idade”, “melhor idade”, “longevidade”.

A partir da identificação dos serviços na busca foi realizada uma pré-análise para compreender se se tratava de um serviço exclusivo para pessoas idosas, os quais seriam mantidos. Os serviços encontrados que também eram direcionados para outros grupos na mesma informação foram retirados do estudo. Contudo, em muitos casos o serviço era apresentado como direcionado para pessoa idosa e, em outro local, o mesmo serviço era apresentado para outros grupos, como pessoas com deficiência. Nesses casos, os serviços foram mantidos porque na informação buscada o serviço se mostrava exclusivo para os idosos. A partir daí foi possível identificar o total de 91 serviços destinados exclusivamente à população idosa nos portais eletrônicos analisados, conforme se verá melhor detalhado na seção seguinte.

4.2 Conhecendo os serviços ofertados para a população idosa

A partir dos dados coletados, verificou-se uma grande quantidade de serviços distintos entre si sendo ofertados nos portais eletrônicos em análise, sem regra ou padrão em nível nacional. Contudo, foram encontrados também muitos serviços semelhantes, embora a nomenclatura variasse de acordo com cada portal eletrônico, bem como os órgãos/entidades (secretarias de governo) responsáveis pela sua prestação. Assim, e para melhor compreensão dos dados encontrados, decidiu-se organizá-los em relação às áreas nas quais se inserem por meio de categorias de análise, as quais emergiram do tratamento dos dados.

Os serviços identificados nos portais eletrônicos foram então agrupados em sete categorias de análise, a saber: a) Transporte e mobilidade; b) Convivência e bem-estar; c) Acolhimento e cuidados; d) Saúde; e) Renda, finanças e economia; f) Proteção e fiscalização de direitos; e, g) Política, cidadania e participação. O Quadro 2 apresenta as categorias e a distribuição do número de serviços por categorias encontrados nos portais eletrônicos das capitais.

A partir daí, são apresentadas as principais informações a respeito de cada categoria de análise e a descrição sucinta de cada serviço, fazendo menção ao número de vezes em que o mesmo serviço aparece no estudo. Ou seja, cada serviço que compõe a categoria vem acompanhado de um número que corresponde ao número de prefeituras municipais que disponibiliza o serviço em seus portais eletrônicos, ainda que com nomenclatura distinta, a exemplo: “tipo de serviço (n)”. Além disso, foi realizada

uma estatística descritiva básica para compreender a representatividade dos serviços e categorias no conjunto de serviços encontrados no estudo. Quando específicos de cada município, estes serviços serão melhor descritos na análise.

Quadro 2: Serviços Públicos para a Pessoa Idosa

CIDADES	CATEGORIAS							Total
	A	B	C	D	E	F	G	
Aracaju (SE)	1	-	-	-	-	-	-	1
Belém (PA)	-	-	-	-	-	-	-	0
Belo Horizonte (MG)	3	2	3	-	-	-	1	9
Boa Vista (RR)	-	-	-	-	-	-	-	0
Campo Grande (MS)	3	2	-	-	1	1	1	8
Cuiabá (MT)	1	-	-	-	-	-	-	1
Curitiba (PR)	2	2	-	-	2	-	-	6
Florianópolis (SC)	2	3	-	-	1	1	-	7
Fortaleza (CE)	2	-	-	-	-	-	-	2
Goiânia (GO)	2	-	-	-	1	2	-	5
João Pessoa (PB)	1	1	-	1	-	-	-	3
Macapá (AP)	-	-	-	-	-	-	-	0
Maceió (AL)	-	-	-	-	-	-	-	0
Manaus (AM)	-	-	-	-	-	-	-	0
Natal (RN)	2	1	1	-	-	-	-	4
Palmas (TO)	-	-	-	-	-	-	-	0
Porto Alegre (RS)	1	1	1	1	-	1	-	5
Porto Velho (RO)	1	-	-	-	-	-	-	1
Recife (PE)	1	-	-	-	-	-	-	1
Rio Branco (AC)	-	-	-	-	-	-	-	0
Rio de Janeiro (RJ)	3	2	1	-	3	4	1	14
São Luís (MA)	-	-	-	-	-	-	-	0
São Paulo (SP)	4	1	2	-	1	5	2	15
Salvador (BA)	1	-	1	2	-	-	-	4
Teresina (PI)	-	-	-	-	-	-	-	0
Vitória (ES)	1	3	-	1	-	-	-	5
Total	31	18	9	5	9	14	5	91

Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

A primeira categoria é a de **Transporte e mobilidade (A)**, que se mostrou mais presente nos portais analisados, agrupando 34,07% dos serviços encontrados no estudo. Essa categoria reúne os serviços relacionados à mobilidade e ao transporte, garantindo tratamento diferenciado para as pessoas idosas por meio de ações desempenhadas pelos órgãos relacionados à Assistência Social e a Transportes nos municípios. Entre os serviços encontrados estão: a) credencial para estacionamento (14); b) cartão

de transporte municipal (5); c) carteira de transporte interestadual (7); e, d) criação de vagas de estacionamento (5).

A credencial se refere ao cadastro e confecção de credencial/cartão para uso nos automóveis quando da necessidade de estacionar em vagas destinadas a idosos no município, tanto em vias públicas quanto em espaços privados para estacionamento. Esse foi o serviço mais encontrado em todo o estudo realizado nos portais eletrônicos das prefeituras municipais, correspondendo a 15,38% dos serviços encontrados. Em geral os portais apresentam informações e/ou permitem a solicitação a partir do próprio portal, além de apresentar informações sobre como usar a credencial, sobre o que está coberto em seu uso, sobre prazos de validade, entre outras informações.

O cartão de transporte municipal, ou carteira de transporte, visa permitir a gratuidade do transporte nos municípios, normalmente concedidos para as pessoas com mais de 65 anos, além daquelas com algum tipo de deficiência. Já o cartão ou carteira para o transporte interestadual (em diversos modais) é um serviço que permite a gratuidade ou o desconto de, no mínimo, 50% do valor da passagem de acordo com o previsto pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) e com a legislação de cada estado. O Estatuto assegura tal garantia para pessoas idosas, com mais de 60 anos, e que comprovam renda individual mensal de até dois salários mínimos, além da reserva de duas vagas gratuitas por veículo.

A criação de vagas de estacionamento se refere à solicitação para que as prefeituras criem vagas de estacionamentos dedicadas aos idosos. O município de Campo Grande (MS) apresenta dois tipos de solicitações, sendo uma destinada para a criação de vagas e outro destinada para reserva de vagas. Quando analisados estes serviços, observou-se que os municípios informam que, apesar da reserva, os usuários necessitam se atentar para o pagamento no uso das vagas, quando ocorre em áreas sinalizadas nas cidades ou em espaços privados.

A segunda categoria é a de **Convivência e bem-estar (B)**, que corresponde a 19,78% dos serviços encontrados. Nessa categoria foram agrupados os serviços que permitem a criação ou melhoria dos aspectos ligados à sociabilidade e convivência para as pessoas idosas e congregam, especialmente, ações desenvolvidas pelas secretarias de Assistência Social e de Esportes dos municípios. Estes serviços são ofertados com vistas a melhorar as relações familiares e comunitárias, bem como o bem-estar relacionado à saúde física e mental. Os serviços que fazem parte dessa categoria são: a) grupo de convivência (8); b) atividade de *city tour* (1); c) atividades esportivas (7); d) centro de vivência (6); e, e) projeto idoso em família (2).

Os grupos de convivência são grupos com atividades de integração para idosos realizados em locais distintos do município (sem sede própria), geralmente providenciados pelos próprios idosos com coordenação da prefeitura. Já o serviço de *city tour* é realizado apenas no município de Belo Horizonte e é um tipo de atividade organizada para grupos de idosos conhecerem pontos turísticos da cidade. Em relação às atividades esportivas, os municípios de Campo Grande e de Vitória apresentam duas atividades distintas cada, sendo as atividades de Basquete e Funcional Sênior desenvolvidas na capital sulmato-grossense e as atividades de Academia e Projeto Vida Ativa na capital capixaba.

Os centros de convivência se referem a espaços organizados e mantidos no município para abrigar atividades de convivência para os idosos. Os municípios de Porto Alegre e de Vitória aparecem com duas menções distintas de serviço cada, já que na capital gaúcha são destacados os centros de vivência "Centro Dia do Idoso Nascer do Sol - Zona Norte" e "Centro Dia do Idoso Portal da Felicidade - Zona Sul" e na capital capixaba são destacados os centros "Centro de Convivência para Terceira Idade – CCTIs" e "Núcleo de Integração Social para Pessoas Idosas – NISPI", sendo estes espaços menores para atender diariamente idosos em situação de vulnerabilidade social. Por fim, o projeto idoso agrega

atividades e ações concebidas e mantidas para estimular o convívio dos idosos com suas famílias, visando evitar a institucionalização dos idosos, através de ações que reduzam a vulnerabilidade social e que fortaleçam vínculos familiares e sociais.

A terceira categoria, **Acolhimento e cuidados (C)**, representa 9,89% dos serviços encontrados no estudo, normalmente desenvolvidos e ofertados pelas secretarias de Assistência Social. Nessa categoria estão incluídos os serviços relacionados ao acolhimento institucional e os serviços de atendimento domiciliar voltados para o cuidado com as pessoas idosas, na qual são incluídos os seguintes serviços: a) instituição de longa permanência (5); b) acolhimento em república (1); e, c) assistência domiciliar (3).

As instituições de longa permanência são direcionadas para o acolhimento de pessoas idosas com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, em situação de vulnerabilidade e que dependem do apoio de outras pessoas, quando não podem contar com o suporte de amigos ou familiares. Estas instituições são geridas e organizadas pelos municípios, em espaços próprios para tal acolhimento.

Outro serviço semelhante que se destaca, mas guarda suas peculiaridades, é a “República para idosos”, que é uma modalidade de acolhimento em residências que agrupam idosos, desenvolvida no município de Belo Horizonte e que tem como objetivo proteger os usuários, preservando suas condições de autonomia e independência, preparando-os para o alcance da autossustentação. Por fim, a assistência domiciliar visa a promoção de cuidado no domicílio para idosos em situação de semidependência e dependência. As nomenclaturas utilizadas para esse serviço são distintas entre os municípios, sendo denominados de Cuidador de Idosos – em Belo Horizonte, Programa de Atenção Domiciliar ao Idoso (PADI) – no Rio de Janeiro e Programa Acompanhantes de Idosos (PAI) – em São Paulo.

A quarta categoria, **Saúde (D)**, representa 5,49% dos serviços identificados. Contudo, a baixa representatividade dos serviços de saúde nos serviços encontrados não representa necessariamente um problema, já que muitos serviços de saúde fazem parte dos programas de saúde da família, na qual há um maior acompanhamento dos pacientes e outros serviços, como os de emergência, são demandados diretamente nos ambientes próprios para atendimento. Nesta categoria estão incluídos todos os serviços relacionados a atividades que visam cuidados específicos de saúde, sendo em grande parte desenvolvidos pelas secretarias de Saúde dos municípios, e em alguns casos com apoio das secretarias de Assistência Social. Os serviços identificados foram: a) centros de saúde para idosos (3); e, b) vacinação para idosos (2).

Os centros de saúde para idosos se referem a unidades de saúde dedicadas exclusivamente para pessoas idosas, tendo sido identificado no município de João Pessoa (PB) a existência do Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso (CAISI). Também chamada de Policlínica Municipal da Pessoa Idosa, se constitui em uma unidade de saúde complementar da rede especializada, exclusiva para usuários a partir de 60 anos que são encaminhados pela Unidade de Saúde da Família (USF). Serviços semelhantes foram encontrados no município de Salvador, com o programa Atenção Integral à Saúde da Pessoa Idosa, e no município de Vitória com o Centro de Referência de Atendimento ao Idoso (CRAI), o qual está inserido na rede de atenção à saúde e oferece atendimento em geriatria e gerontologia para pessoas idosas com idade acima de 60 anos.

Outro serviço encontrado é o de vacinação para idosos, que se referem a programas de promoção e atenção vacinal para pessoas idosas. Esse serviço foi encontrado em Porto Alegre, no qual poderia ser requerida em domicílio a vacinação contra a COVID-19, e em Salvador o pré-cadastramento para vacinação para idosos de 60 a 79 anos.

A quinta categoria, de **Renda, finanças e economia (E)**, agrupa 9,89% dos serviços identificados, os quais se relacionam a ações desenvolvidas pelos municípios com vista a garantir maior segurança financeira e evitar/reduzir a vulnerabilidade econômica e social, a partir de benefícios, atividades laborais e/ou isenções de impostos para pessoas idosas. Nessa categoria estão incluídos os serviços normalmente desenvolvidos pelas secretarias de Assistência Social ou de Fazenda/Finanças dos municípios: a) benefícios de renda (5); b) redução ou isenção de impostos (2); c) captação de recursos (1); e, d) atividades laborais (1).

Em relação aos benefícios, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) foi o principal benefício encontrado, já que está previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e funciona como uma garantia de um salário mínimo mensal aos idosos acima de 65 anos ou à pessoa com deficiência de qualquer idade com renda familiar até $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. Entende-se por deficiência para este caso os impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial de longo prazo (aquele que produza efeitos pelo prazo mínimo de dois anos). Dessa forma, por entender que há uma impossibilidade para as pessoas participarem de forma plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas, o Estado prevê o pagamento do benefício em questão. A operacionalização do BPC é realizada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), contudo os municípios podem ajudar a encaminhar os idosos para obtenção dos seus direitos, como pôde ser vista a preocupação nesse sentido em apenas quatro dos portais eletrônicos analisados. Além do BPC, a prefeitura municipal do Rio de Janeiro apresenta um benefício próprio, chamado de Projeto Rio Dignidade, que tem por objetivo a concessão de benefício social mensal ao idoso em situação de vulnerabilidade social.

Em relação às reduções e/ou isenções de impostos, foram encontrados dois casos. Em Curitiba os aposentados e pensionistas (do sistema previdenciário INSS e outros), os beneficiários da LOAS (com mais de 65 anos) e os aposentados por invalidez têm direito a requerer a redução do valor venal do único imóvel que possuem e onde moram, para efeito de cálculo do Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU). Já em Florianópolis a isenção do IPTU se dá sobre imóvel único residencial de propriedade ou posse, a qualquer título, de sujeito passivo aposentado ou pensionista, de qualquer regime previdenciário oficial, desde que faça comprovação de rendimento familiar mínimo, de acordo com normas estabelecidas pela prefeitura.

Em relação à captação de recursos, em Curitiba é realizada campanha de orientação para que contribuintes e empresas possam doar uma parte do Imposto de Renda (IR) devido para programas sociais e entidades que atendem pessoas idosas, bem como para o Fundo Municipal da Pessoa Idosa (FMPI). Já em relação às atividades laborais, no Rio de Janeiro foi identificado o Projeto Agente Experiente, que visa reconhecer e valorizar a experiência e potencialidades do idoso com idade igual ou superior a 60 anos, através de ações desenvolvidas por eles nos espaços da Prefeitura. A carga horária é de 16 horas semanais e há o pagamento de uma bolsa mensal a título de transferência de renda. Dessa forma, a iniciativa visa garantir a transferência de renda a idosos em situação de vulnerabilidade social, bem como reconhecer e valorizar a experiência do beneficiário, transformando-o em um agente multiplicador de conhecimento e informações, além de facilitador no acesso aos serviços públicos municipais.

A sexta categoria, **Proteção e fiscalização de direitos (F)**, agrupa 15,38% dos serviços mapeados. Nessa categoria estão incluídos os serviços relacionados à proteção e fiscalização sobre direitos e segurança aos idosos, em diversos aspectos, conforme os serviços: a) serviços de proteção ao idoso (5); b) serviços de informação (4); c) serviços de fiscalização (3); e, d) serviços de denúncia (2).

Os serviços de proteção ao idoso incluem os serviços de proteção básica e os de proteção especial. A proteção básica foi encontrada em destaque apenas no portal eletrônico de Goiânia e faz referência às ações de apoio, informação, orientação e encaminhamento para pessoas idosas, com foco na qualidade de vida, cidadania e inclusão na vida social. Já a proteção especial faz referência às ações para pessoas idosas com algum grau de dependência e suas famílias, os quais já tenham suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas, falta de cuidados adequados por parte dos cuidadores, entre outras situações que aumentam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. Entre as ações podem aparecer ainda a articulação com a rede de serviços, visitas domiciliares, mediação de conflitos familiares, notificação ao Ministério Público e outros órgãos de Justiça.

Os serviços de informação são aqueles ligados às ações orientadoras para assuntos de interesse das pessoas idosas, família, cuidadores e da comunidade em geral. Foram identificados dois serviços relacionados a informações sobre negligência contra idosos, sendo um no portal eletrônico da prefeitura municipal do Rio de Janeiro e outro no portal eletrônico de São Paulo. Também nos portais dessas prefeituras foram encontrados serviços de informação sobre a violência contra idosos, informando sobre como são recebidas, encaminhadas e monitoradas as denúncias de maus tratos, violência psicológica e agressões físicas e verbais contra as pessoas idosas. Já em relação aos serviços de fiscalização, foi encontrado no portal eletrônico do Rio de Janeiro um serviço de solicitação para vistoria das condições higiênico-sanitárias de asilos, abrigos e outras Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPIs) e outro serviço para fiscalização da gratuidade do transporte para idosos, enquanto no portal de São Paulo foi identificado um serviço de solicitação para fiscalização das vagas reservadas para idosos. Por fim nessa categoria, os serviços de denúncia foram encontrados apenas no portal eletrônico de São Paulo, sendo um serviço direcionado para denúncias de abuso financeiro e outro de denúncias para defesa dos direitos da pessoa idosa.

A sétima e última categoria, **Política, cidadania e participação (G)**, representa apenas 5,49% dos serviços mapeados no estudo dos portais eletrônicos, e faz referência aos serviços que visam contribuir para o alcance ou aumento da cidadania e participação política, bem como para o fortalecimento das atividades relacionadas às pessoas idosas nos municípios. Os serviços encontrados foram: a) serviço de apoio à pesquisa (1); e, b) informações sobre conselho e fundo municipal do idoso.

O serviço de apoio à pesquisa foi encontrado apenas no portal eletrônico de Belo Horizonte e está relacionado a ações que visam dar conhecimento e reforçar as atividades direcionadas para as pessoas idosas no município, como forma de aproximar pessoas e instituições interessadas em apoiar as causas e serviços nesse contexto. São disponibilizados, por exemplo, materiais para orientação de como montar uma Instituição de Longa Permanência para Idosos - ILPI e Grupos de Convivência, bem como folders e cartilhas para conhecimento dos projetos da Diretoria de Políticas para a Pessoa Idosa, entre outros. As informações sobre conselho e fundo municipal do idoso fazem referência às orientações relacionadas à criação e participação nos conselhos municipais dos idosos, bem como nos fundos municipais. Foram encontrados serviços com orientações sobre funções e participação nos conselhos, como no caso do portal eletrônico de Campo Grande que apresenta seu Conselho Municipal do Idoso (CMI) e o do Rio de Janeiro com informações sobre Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa – COMDEPI-RIO, ambos informando sobre o caráter permanente dos órgãos colegiados, paritários e deliberativos, com a finalidade de auxiliar o Poder Executivo na orientação, no planejamento e na interpretação de matéria sobre as pessoas idosas. Outro foco de serviços com esse direcionamento é relacionado aos fundos municipais, como o caso do portal eletrônico de São Paulo que apresenta um serviço no qual buscam obter doações para o Fundo Municipal do Idoso (FMID) e outro

serviço que visa o credenciamento de instituições e organizações da sociedade civil com projetos de saúde e de assistência social voltados às pessoas idosas, a fim de receberem recursos a partir do FMID.

Compreendidas as categorias de análise e os serviços disponibilizados nos portais eletrônicos estudados, é necessário ainda se considerar que os municípios podem ter uma carta de serviços direcionados às pessoas idosas que apresente uma maior variedade de serviços do que os encontrados. Isso se dá por incongruência nas informações existentes e nas que realmente são apresentadas nos portais eletrônicos. Contudo, esse estudo buscou tão somente compreender a forma e intensidade com que os portais eletrônicos estão sendo utilizados para comunicar, apresentar e/ou disponibilizar serviços para esse público. Além disso, há uma série de serviços oferecidos por meio dos portais analisados que atendem a todos os cidadãos e que as pessoas idosas também estão incluídas, além de serviços exclusivos para determinados grupos nos quais os idosos também se inserem. Apesar disso, aqui se buscou identificar e analisar apenas os serviços exclusivamente ofertados para os idosos, conforme definido no percurso metodológico.

Os serviços e as categorias apresentados reforçam a necessidade de atenção das prefeituras municipais para incorporar ações direcionadas para a população idosa, bem como a necessidade para dar publicidade em seus meios digitais, tal como os portais eletrônicos das prefeituras (e os portais de serviço), tendo em vista o crescimento do uso dos espaços e ferramentas de *e-gov* por parte da sociedade na busca por informações, serviços, participação, entre outros interesses. Ainda que boa parte da população idosa não tenha acesso à internet e aos portais eletrônicos, ou tenham acesso limitado, os familiares, cuidadores e comunidade em geral podem ser os interessados em acessar informações e serviços para apoiar pessoas idosas em situações de dependência, vulnerabilidade e/ou com necessidade de serviços em geral, da mobilidade à saúde, da proteção à participação política. Também se torna necessário ampliar o alcance do governo eletrônico, dos portais de governo e da internet para a população de modo geral, proporcionando o aumento da inclusão digital, e com especial atenção à inclusão das pessoas idosas, tendo em vista a maior dificuldade no uso das tecnologias para essa parcela da população.


5. Considerações finais

O presente estudo buscou apresentar uma discussão pragmática sobre a oferta de serviços públicos no âmbito dos governos eletrônicos, com enfoque sobre os disponibilizados exclusivamente para a população idosa no Brasil. Para isso foi realizado um mapeamento de tais serviços nos portais eletrônicos das prefeituras municipais das vinte e seis capitais dos estados brasileiros e, posteriormente, os dados foram organizados e apresentados de modo a compreender os tipos de serviços disponibilizados, bem como as formas como são apresentados nos portais.

Visando permitir uma discussão mais profunda dos dados coletados no estudo, inicialmente se recorreu a uma breve apresentação dos conceitos sobre os temas mais pertinentes tratados no estudo: governo eletrônico e serviços públicos, estes últimos focados na população idosa. A partir de então, e utilizando-se da pesquisa documental, foi realizada a navegação virtual orientada para a coleta de dados nos portais eletrônicos das prefeituras municipais. Na sequência os dados coletados foram sistematizados de forma a organizá-las em categorias que viessem a permitir melhor compreensão dos tipos de serviços disponibilizados. Por fim, mas paralelamente à apresentação dos dados, a discussão permitiu observar outros fatores relacionados a tais serviços, como áreas/setores nos quais são ofertados e os objetivos dos mesmos, além da apresentação de serviços específicos existentes apenas em determinados municípios.

Considerando os resultados apresentados, este estudo buscou contribuir na prática para que gestores públicos percebam a importância crescente do uso das TICs para a estruturação de governo eletrônico e seus portais e mídias, bem como na disponibilização de serviços públicos por estes meios, ou pelo menos informações sobre os serviços ofertados de forma presencial. Para além disso, o estudo colaborou com um mapeamento inicial para que os governos estudados verifiquem se todos os seus serviços estão bem comunicados em seus portais, tendo em vista que estes são, intuitivamente, um dos espaços acessados pelos cidadãos nos portais eletrônicos. O estudo colabora ainda com estes municípios para que sejam feitas alterações em seus portais para inserir ali todas as informações sobre serviços, ainda que sejam apenas informações para orientar os cidadãos na busca pelos setores/secretarias nos quais podem acessar os serviços de forma presencial. O estudo colabora ainda para que outros municípios, em especial os de menor porte, se espelhem nos exemplos de serviços ofertados para a população idosa e possam desenvolver uma carta de serviços que contemplem essa parcela da população, muitas vezes carente de cuidado e atenção do poder público para suas necessidades e especificidades. Contribui também de forma teórica para que estudiosos dos temas governo eletrônico, serviços públicos e longevidade possam compreender a relação destas temáticas e propor avanços em estudos que impactem positivamente a gestão pública e a população idosa no Brasil e no mundo.

Apesar do amplo mapeamento realizado, o estudo se limita à apresentação dos casos das capitais dos estados brasileiros. É fato que o estudo pode servir como um termômetro do que tem sido realizado no âmbito municipal no Brasil, mas não se pode estender os resultados para os demais municípios, haja visto que estes municípios apresentam maior visibilidade por se tratar de capitais, e contam com maior aporte de recursos para oferta de serviços e de disponibilização de portais eletrônicos. Portanto, seria um grande equívoco entender que a situação apresentada nos municípios estudados reflete a realidade brasileira. Outra limitação do estudo se encontra no fato de que os serviços apresentados nos portais eletrônicos nem sempre são serviços propriamente ditos, mas informações sobre serviços realizados de forma física, presencial. Assim, os resultados apresentados podem despertar grande entusiasmo em gestores e estudiosos de *e-gov* e *e-serviços*, mas devem ser visto com cautela, pois se analisados de forma ainda mais apurada, a minoria dos serviços identificados é de natureza puramente eletrônica/digital e a grande maioria são apresentações e informações sobre serviços realizados de modo presencial.

Por fim, é necessário que outros estudos aprofundem as análises para verificar a natureza dos serviços apresentados nos portais eletrônicos, verificando se estes são *e-serviços*, facilitando o uso dos serviços por meio das TICs, ou apenas informações sobre serviços, que na realidade são disponibilizados de forma física/presencial (o que não retira a importância no uso dos portais para informar sobre serviços). Outra possibilidade para estudos futuros está em ampliar o mapeamento dos serviços públicos voltados para a população idosa, seja aplicando análises semelhantes sobre outros municípios, ou mesmo sobre os governos dos estados ou sobre o governo federal. Outros estudos podem ainda explorar a eficiência no uso dos serviços ofertados nos portais eletrônicos e/ou ampliar o mapeamento de serviços por meio de outras mídias e aplicativos, por exemplo .

Referencias

Almeida, Ana Paula Santana Coelho et al. 2020. "Falta de acesso e trajetória de utilização de serviços de saúde por idosos brasileiros", *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(6): 2213-2226.

Akman, Ibrahim et al. 2005. "E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens", *Government Information Quarterly*, 22(2): 239-257.

- Araujo, Marcelo Henrique de et al. 2018. "Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet". *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, 52(4): 676-694.
- Barbosa, Keylla Talitha Fernandes et al. 2017. "Vulnerabilidade da pessoa idosa no acesso aos serviços prestados na Atenção Primária", *Revista Eletrônica de Enfermagem*.
- Bardin, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009. 281p.
- BRASIL. 1994. Política Nacional do Idoso. Lei no. 8.842, de 4 de janeiro de 1994. Brasília, 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm> Acesso em: 10 out. 2022.
- Brasil. 2017. "Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017". Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, edição 121, p. 4., 27 jun. 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm> Acesso em: 03 jul. 2022.
- Broadbent, Jane y Guthrie, James. 2008. "Public sector to public services: 20 years of "contextual" accounting research", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21(2): 129-169.
- Faleiros, Vicente de Paula. 2007. "Cidadania e direitos da pessoa idosa", *Serviço Social*, Brasília, 20: 35-61.
- Ferreira, Fernanda Pretti Chalet et al. 2014. "Serviços de atenção ao idoso e estratégias de cuidado domiciliares e institucionais", *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, Rio de Janeiro, 17(4): 911-926.
- Luna-Reyes, Luis F. y Gil-Garcia, J. Ramon. 2014. "Digital government transformation and internet portals: the co-evolution of technology, organizations, and institutions", *Government Information Quarterly*, 31(4): 545-555.
- May, T. 2004. *Pesquisa social: questões, métodos e processos*. Trad. Carlos Alberto Silveira Netto Soares. 3. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Oliveira, M. M. 2010. *Como fazer pesquisa qualitativa*. 3. ed. revista e ampliada. Petrópolis: Vozes.
- Pinho, José Antonio Gomes de. 2008. "Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia", *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, 42(3).
- Placideli, Nádia et al. 2020. "Avaliação da atenção integral ao idoso em serviços de atenção primária", *Revista Saúde Pública*, v. 54, n. 6, 2020.
- Relyea, Harold C. 2002. "E-gov: introduction and overview", *Government Information Quarterly*, 19(1): 9-35.
- Richardson, R. J. et al. 2011. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. revista e ampliada. São Paulo: Atlas.
- Sá, Filipe et al. 2016. "Potential dimensions for a local e-Government services quality model", *Telematics and Informatics*, 33(1): 270-276.
- Santos, Nathália de Melo y Souza, Eda Castro Lucas de. 2021. Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área – de 1992 a 2018. *Revista De Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 55, n. 5, set. - out. 2021, p. 1124-1148.

Silva, Fátima Eugênia de Araújo et al. 2017. "A pessoa idosa e seu acesso aos serviços da política de assistência social nos CRAS", 5º Encontro Internacional de Política Social e 12º Encontro Nacional de Política Social, Anais..., Vitória.

Vieira, Gilson de Bitencourt et al.. 2015. "O conhecimento da pessoa idosa sobre seus direitos de acesso ao cuidado em saúde", *Ciência, Cuidado e Saúde*, 14(4): 1528-1536.

Sobre el autor/ About the author

Wellington Tavares. Professor Adjunto IV na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) e Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Realizou residência Pós-doutoral no Instituto de Gobierno y Políticas Públicas (IGOP) da Universidad Autonoma de Barcelona (UAB), Espanha. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Estudos Organizacionais. Alguns dos focos de pesquisa e atuação são: Teoria das Organizações. Estudos Organizacionais. Governo, Sociedade e usos de Redes Sociais Virtuais; G. Pública e Internet; Movimentos Sociais e Democracia Digital y Participativa; Educação a Distância.

URL estable documento/stable URL

<http://www.gigapp.org>

El Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP) es una iniciativa impulsada por académicos, investigadores y profesores Iberoamericanos, cuyo principal propósito es contribuir al debate y la generación de nuevos conceptos, enfoques y marcos de análisis en las áreas de gobierno, gestión y políticas públicas, fomentando la creación de espacio de intercambio y colaboración permanente, y facilitando la construcción de redes y proyectos conjuntos sobre la base de actividades de docencia, investigación, asistencia técnica y extensión.

Las áreas de trabajo que constituyen los ejes principales del GIGAPP son:

1. Gobierno, instituciones y comportamiento político
2. Administración Pública
3. Políticas Públicas

Información de Contacto

Asociación GIGAPP.
ewp@gigapp.org