

## A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS CAPACIDADES GOVERNATIVAS DE SANTARÉM – PA

Luana Vitória de Sousa Brito<sup>1</sup>  
Márcio Luís Ribeiro Freire<sup>2</sup>  
Márcio Júnior Benassuly Barros<sup>3</sup>

### Resumo

No setor público, o uso da tecnologia da informação (TIC) foi associado a uma série de benefícios, tais como apoiar a gestão das políticas públicas, facilitar o acesso a serviços e informações públicas pela sociedade e ampliar as possibilidades de interação entre governos e cidadãos (CUNHA; MIRANDA, 2013). A partir dessa perspectiva, este trabalho analisa os recursos voltados para o uso das TICs no setor público de Santarém, além de verificar a eficiência das políticas governativas e suas influências no desenvolvimento regional. O presente estudo usou o método de pesquisa misto (quantitativo e qualitativo). No método de pesquisa quantitativo foi realizado um levantamento de informações da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (MUNIC 2019) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) do Município de Santarém. Quanto ao emprego do método qualitativo, ocorreu por através de levantamento e análise de textos sobre a temática. Os resultados indicam que apesar de haver recursos suficientes para fornecer serviços utilizando a TICs para melhorar a vida da população, ainda ocorre déficit no cumprimento do princípio da eficiência, cujo objetivo é garantir que o governo realize ações da forma mais eficaz possível, afim de atender adequadamente a sociedade civil.

**Palavras-chave:** Tecnologia da informação. Comunicação. Santarém.

### Abstract

At the public department, the use of technology of information (TIC) was associated with several benefits, such as supporting the public policies management, facilitating the access to services and public information by society and extending the possibilities of interaction between governments and citizens ( CUNHA; MIRANDA , 2013). From that perspective, this paper analyzes the resources concerning the use of TICS at the public department of Santarém, besides verifying the efficiency of governmental policies and their influences on the regional development. The current study used the mixed method of research (quantitative and qualitative). In the method of quantitative research a survey of information of the Research of Municipal Basic Information (MUNIC 2019) of the Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE) of Santarém City was done. Regarding the application of the qualitative one, it was conducted through the survey and analysis of texts about the theme. The results indicate that despite there are enough resources to supply services using the TICS to improve the life of the population, there is still a deficit concerning the efficiency principle accomplished, whose

---

<sup>1</sup> Estudante do curso de Gestão Pública e Desenvolvimento Regional da Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA). E-mail: [luavitoriasb@gmail.com](mailto:luavitoriasb@gmail.com)

<sup>2</sup> Estudante do curso de Gestão Pública e Desenvolvimento Regional da Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA). E-mail: -----

<sup>3</sup> Professor orientador do curso de Gestão Pública e Desenvolvimento Regional da Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA). E-mail: [marcio.barros@ufopa.edu.br](mailto:marcio.barros@ufopa.edu.br)

goal is to ensure that the government develops actions in the most efficient way they can, in order to serve the civil society properly.

**Keywords:** Technology of Information. Communication. Santarém

## 1. INTRODUÇÃO

O município de Santarém, é o terceiro mais populoso do Estado do Pará, e foi fundada pelo padre luxemburguês João Felipe Bettendorff, vinculado à Ordem dos Jesuítas, em 22 de junho de 1661 sob o nome de "Aldeia dos Tapajós". Foi elevada à categoria de vila em 14 de março de 1758 pelo governador da Província do Grão-Pará, Francisco Xavier de Mendonça Furtado, recebendo então o nome de Santarém em homenagem a cidade portuguesa do mesmo nome. Sua economia baseia-se em produção de soja, milho, extração de madeira, além de ter potenciais na produção de mandioca, pesca, indústria de transformação, construção civil e logística.

O quadro abaixo representa o desenvolvimento do município de Santarém ao longo dos anos. Em 2022, o número de moradores estava 7 vezes maior do que em 1940, o que indica alta porcentagem de crescimento populacional em comparação a outros municípios menores no estado do Pará.

**Quadro 01: Ano de criação e dinâmica populacional no município de Santarém do entre 1940 – 2023.**

Município	Ano de criação	População em 1940	População em 2022
Santarém	1848	47.559	331.937

Fonte: Organizado por Márcio Benassuly com base em IBGE – Censos Demográficos, 1940, 2022.

O quadro abaixo representa o crescimento da população residente no município de Santarém nos anos de 1980, 1991, 2000, 2010 e 2022. Observa-se que há um crescimento exacerbado entre os anos de 1980 e 1991, seguida de uma diminuição de moradores entre os anos de 1991 e 2000, e voltando a crescer aceleradamente dos anos 2000 em diante.

**Quadro 02: População residente no município de Santarém entre 1970-2022**

Município	1980	1991	2000	2010	2022
Santarém	191.945	265.062	262.538	294.580	331.937

Fonte: Organizado por Márcio Benassuly com base em IBGE – Censos Demográficos, 1980, 1991, 2000, 2010, 2022.

No setor público, o uso das tecnologias da informação (TIC) foi associado a uma série de benefícios, tais como apoiar a gestão das políticas públicas, facilitar o acesso a serviços e informações públicas pela sociedade e ampliar as possibilidades de interação entre governos e cidadãos (CUNHA; MIRANDA, 2013). Assim, o texto se propõe a analisar primeiramente as capacidades governativas da prefeitura de Santarém – PA, para então verificar o uso das TICs, levando em consideração que o uso e a disponibilidade de recursos tecnológicos nas organizações públicas estão relacionados à existência de capacidades técnico-administrativas nessas organizações (GOMIDE; PEREIRA; MACHADO, 2018). Santarém oferece a melhor infraestrutura no que se refere a escolas, hospitais, indústrias e etc., possuindo um setor de serviços mais desenvolvido se comparado com outros municípios menores do Pará. Sendo assim, imagina-se que a prefeitura não teria dificuldades em acompanhar a tecnologia que surgiu recentemente, junto com técnicas de gerenciamento mais avançadas. Entretanto, não é suficiente para afirmar que os governantes adotam a definição ampla de capacidade estatal, falhando em diminuir desigualdades sociais e em promover a cidadania.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar os recursos voltados para o uso das TICs no setor público de Santarém, além de verificar a eficiência das políticas governativas e suas influências no desenvolvimento regional, a partir de quatro dimensões: transparência, infraestrutura de conexão com a prefeitura, serviços de comunicação com o cidadão e inclusão digital.

O presente estudo utilizou como metodologia o método de pesquisa misto (quantitativo e qualitativo) no estudo. No método quantitativo foi realizado um levantamento de informações da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (MUNIC 2019) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de Santarém. Quanto ao emprego do método qualitativo, ocorreu através de levantamento e análise de textos sobre a temática.

## 2. DESENVOLVIMENTO

No desenvolvimento da presente pesquisa abordaremos três seções iniciando com a fundamentação teórica sobre capacidades governativas com foco no âmbito municipal, seguida das seções empíricas que analisam as capacidades administrativas da prefeitura de Santarém em quatro aspectos: Transparência, Infraestrutura de Conexão, Serviços de Comunicação e Inclusão Digital.

### 2.1. CAPACIDADES GOVERNATIVAS

Os municípios brasileiros representam uma interessante e rica base para investigar as capacidades estatais em nível local. Os municípios são responsáveis em fornecer uma ampla gama de serviços públicos e políticas sociais a população. Essa descentralização de responsabilidades governamentais permite uma análise mais precisa das capacidades locais, de enfrentar os desafios específicos da comunidade, que podem diferir significativamente de uma região para outra. Contudo, também é importante reconhecer que os governos locais podem encontrar limitações em suas atribuições devido a políticas e regulamentações impostas pela esfera federal. Cada município tem características demográficas, econômicas, culturais e políticas únicas, o que influencia diretamente as capacidades estatais de cada localidade. Portanto, é essencial compreender como essas particularidades moldam as estratégias e as abordagens utilizadas pelas administrações municipais na prestação de serviços públicos e no desenvolvimento de políticas sociais. Outra vantagem significativa é a disponibilidade de dados sobre os municípios brasileiros.

A vasta quantidade de informações disponíveis pode ser um recurso valioso para analisar as capacidades governamentais em nível local. No entanto, é crucial explorar esses dados de forma mais aprofundada, pois ainda há muitas informações pouco exploradas. Ao mensurar possíveis componentes das capacidades governamentais municipais, os pesquisadores podem obter dados e informações valiosas sobre o desempenho dos governos locais e identificar áreas que precisam ser fortalecidas

Os municípios brasileiros oferecem duas vantagens como caso para a análise das capacidades ao nível local. Primeiro, são responsáveis por uma vasta gama de serviços públicos e políticas sociais, ainda que os exercícios das atribuições dos governos locais possam ser limitados por arranjos em que a

União exerça função de regulação, coordenação e supervisão. De qualquer forma, cabe questionar, tal como a literatura supracitada, sobre as especificidades locais. Segundo, há uma grande quantidade de dados disponíveis (ainda pouco explorados) sobre as gestões e as condições socioeconômicas de todos os municípios brasileiros, o que permite mensurar possíveis componentes das capacidades governamentais municipais. Assim, a contribuição do trabalho consiste em discutir como o conceito de capacidade estatal pode contribuir para análises no nível local e como mensurar suas dimensões. (COELHO; GUTH; LOUREIRO, 2020, p. 781)

É fundamental para compreender como a capacidade estatal pode ser abordada de forma ampla, considerando tanto aspectos técnicos e administrativos quanto elementos político-relacionais que influenciam a eficiência da governança local. A primeira dimensão, a técnico-administrativa, está relacionada à eficiência e eficácia da atuação do governo. Ela engloba recursos humanos, financeiros, instrumentos de planejamento e gestão, bem como estruturas de gestão. Essa dimensão enfatiza a importância de recursos adequados, planejamento estratégico e uma administração eficiente para o bom funcionamento das políticas públicas. A segunda dimensão, a político-relacional, está associada à legitimidade e inovação. Ela se refere aos arranjos e interações entre diferentes atores do sistema político-representativo, como órgãos governamentais e sociedade civil. Além disso, abrange canais de participação e mecanismos de transparência e controle interno ou externo.

Essa dimensão reconhece que a verdadeira governança efetiva não se limita apenas à esfera técnica, mas também depende da legitimação do governo pelos cidadãos e da promoção de inovações nas políticas públicas. Analisando de forma mais profunda, entende-se que o conceito de capacidades governativas é multifacetado e não pode ser reduzido a uma única perspectiva. As duas dimensões trabalham em conjunto para fortalecer a capacidade do governo em lidar com desafios e demandas da sociedade. É fundamental que a gestão municipal considere ambas as dimensões para melhorar a governança e promover o desenvolvimento sustentável, garantindo assim uma administração mais eficaz e participativa.

[...] o conceito se desdobra em duas dimensões: técnico administrativa, relacionada às noções de eficiência e eficácia; e político-relacional, associada às noções de legitimidade e inovação. De forma objetiva, entre outros possíveis fatores, a primeira seria composta por: recursos humanos; recursos financeiros; instrumentos de planejamento e gestão; e estruturas de gestão. Já segunda se constituiria de: arranjos (Inter federativos, intramunicipais e intermunicipais); mecanismos de interação da burocracia do Executivo com atores do sistema político-representativo; canais de participação; e

mecanismos de transparência e de controle interno e/ou externo. (COELHO; GUTH; LOUREIRO, 2020, p. 786 )

Cabe destacar a importância das secretarias como órgãos do governo municipal responsáveis pela formulação e execução de políticas setoriais. Essas secretarias abrigam os recursos humanos e financeiros necessários e importantes para o funcionamento de políticas específicas, desempenhando um papel fundamental na coordenação com outras instâncias governamentais. Além disso, as secretarias são muitas vezes vinculadas aos canais de participação do setor, como conselhos, que permitem a interação entre governo e sociedade civil na definição e implementação de políticas públicas.

Por este motivo, é possível observar que a existência de secretarias especializadas em áreas específicas, como a área da habitação, pode trazer maior efetividade às políticas governamentais. Ao contar com uma secretaria própria, o governo municipal pode dedicar recursos e estruturas específicas para lidar com questões habitacionais, o que pode resultar em uma gestão mais eficiente e focada nas necessidades da população nesse setor. A presença de burocracias especializadas dentro da secretaria permite uma atuação mais específica e direcionada, focada na captação de recursos, na produção e gestão de serviços relacionados à habitação. Essa abordagem específica contribui para aumentar a eficiência na execução das políticas habitacionais, otimizando os recursos disponíveis e melhorando a qualidade dos serviços oferecidos à população.

Sobre a estrutura de gestão, os autores explicam que secretarias são órgãos do governo municipal responsáveis por formular e executar a política setorial. Em seu âmbito, são abrigados os recursos humanos e financeiros e são desempenhados papéis de coordenação com outras instâncias. Por exemplo, em geral, a elas estão vinculados os canais de participação do setor, como os conselhos. Analisando as capacidades administrativas na área da habitação, pressupõem que “a existência de uma secretaria própria permitiria maior efetividade às políticas habitacionais, dada a existência de burocracias especializadas e dedicadas à captação de recursos, produção e gestão de serviços. (COELHO; GUTH; LOUREIRO, 2020, p.792)

A relevância das secretarias como estruturas de gestão que desempenham um papel crucial na efetividade das políticas públicas municipais é fundamental. A existência de secretarias especializadas em áreas específicas, como a habitação, é fundamental para melhorar a capacidade de resposta do governo às necessidades da população e para promover a eficiência na implementação das políticas governamentais.

As leis presentes na Constituição de 1988 referentes as capacidades governativas, favorecem os municípios ao conceder autonomia para administrar as políticas públicas da

forma que mais cabe a realidade de cada região. Entretanto, a maioria das prefeituras tem baixa capacidade de gerenciamento, resultando em diversas problemáticas para a população, principalmente a parcela que se encontra em mais estado de vulnerabilidade social. Sendo assim, é essencial que todo e qualquer arranjo institucional seja devidamente analisado e intensificado de forma a fortalecer a igualdade administrativa.

De acordo com o texto, em 1988 a Constituição e as leis subsequentes confirmaram a autonomia e a responsabilidade pela implementação de boa parte das políticas públicas para os municípios, só que a grande maioria tem baixa capacidade administrativa e gerencial para tal. [...] No Brasil, esse é um desafio existente quando se trata de desenvolver capacidades estatais municipais. Por isso, importa analisar os arranjos institucionais e os resultados do federalismo para lidar com essa questão de forma coordenada e cooperativa, sobretudo com as interdependências intergovernamentais intensificadas com a descentralização de políticas. Fortalecer essas capacidades tornou-se condição imperativa para uma descentralização administrativa menos desigual. (GRIN; ABRUCIO, 2018, p.87)

Basicamente, o conceito de capacidades estatais que é atribuído para as entidades federais, antes de ser aplicados nas entidades autônomas, como em estados e municípios, deve ser primeiramente analisado de forma independente em cada região, para que sejam consideradas as especificações presentes na economia, no território e nos movimentos sociais presentes em cada localidade de forma única e individual, para que somente assim, seja feito um diagnóstico correto das áreas mais carentes de políticas públicas efetivas.

Como já explicitado acima, embora o conceito de capacidades estatais, conforme desenhado originalmente, faça inferir, a priori, a existência de atributos de um Estado como um todo, que o faz atingir de forma efetiva os seus objetivos, este conceito tem se mostrado bastante propício para análise de entes federados autônomos, como no caso dos estados e municípios brasileiros. (GOMES; FERREIRA; AMÂNCIO, 2017, p. 89)

A forma como o governante de determinado município aplica as capacidades técnico-administrativas, bem como a quantidade de recursos financeiros que são disponibilizados para as áreas de maior urgência como saúde, educação, moradia e alimentação, são fatores diretamente ligados aos índices de desenvolvimento econômico e social daquela cidade, e o que define se serão satisfatórios ou altamente insuficientes para suprir as principais necessidades dos cidadãos.

Com relação aos aspectos importantes da dimensão institucional-administrativa que dizem respeito à accountability horizontal, ligada à interação entre executivo e legislativo e à atuação de instituições de controle



(judiciário, tribunais de contas, ministério público, órgãos investigativos), assim como a promoção de ações transparentes frente à sociedade. Segundo Evans (2011), a capacidade técnico-administrativa está associada à competência da burocracia estatal em traçar, implementar e coordenar estratégias, nos diferentes níveis de governo, visando à coordenação interorganizacional e interfederativa, além do planejamento de médio e longo prazo e da execução orçamentária. Assim, o fator institucional que pode interferir na capacidade de resposta dos governos às necessidades públicas, de forma eficiente e efetiva, está ligado às capacidades administrativas. Especialmente no que se refere às disparidades com relação a essas capacidades entre os governos, as desigualdades existentes no país se refletem em significativas diferenças nas condições financeiras, institucionais, políticas e técnico-administrativas dos entes subnacionais. (GOMES; FERREIRA; AMÂNCIO, 2017, p.91)

A importância de analisar as capacidades administrativas considerando cada um dos diferentes níveis e especificações, em vez de associar a um sistema unificado e cuja a responsabilidade é atribuída a apenas uma entidade governamental. Entende-se que cada prefeitura deve incentivar e preparar as universidades locais para elaborar estudos no campo da Gestão Pública, focado no município em que atuam, de modo a construir teses e mecanismos de gerencialmente atualizado para que sirvam para a melhoria da qualidade de vida de todos.

Estudos mais recentes têm buscado dividir a análise da capacidade estatal em três níveis: individual, organizacional e sistêmica, sendo que cada um deles é composto por capacidades políticas, analíticas e operacionais distintas (Wu et al, 2015). Essa discussão é relevante na medida em que separa o que é a capacidade de atuação de um burocrata ou um grupo de burocratas e, portanto, suas capacidades políticas, analíticas e operacionais e o que é a capacidade da organização e do sistema. O aperfeiçoamento do debate conceitual realça a relevância das capacidades estatais, em vez de retirar sua importância, buscando vê-las de com um olhar mais politizado e sistêmico. Ademais, é preciso entender essa temática na especificidade de cada política pública no plano federativo brasileiro. Por essa linha, cabe frisar que ainda há poucos estudos sobre como os governos locais se prepararam e criaram mecanismos de gestão no campo da Educação. (ABRUCIO; SEGATTO, 2021, p. 404)

Dessa forma, capacidades estatais se diferem de burocracias governamentais, mas não necessariamente uma funciona sem a existência do outro, visto que para as capacidades administrativas sejam adequadamente executadas, necessita-se de autonomia e condições burocráticas para sua implementação.

Não se pode confundir capacidades estatais com autonomia e condições burocráticas. De um lado, há uma relação entre capacidades e autonomia: a



autonomia é necessária, pois ativa as capacidades, mas as capacidades afetam a implementação. (ABRUCIO; SEGATTO, 2021, p. 412)

De acordo com Grin (2021, p. 48), “a burocracia tem capacidade técnica para conduzir o Estado para atuar como “indutor” da vida social”. Por esse motivo, dispor de um aparato burocrático profissional, especializado e qualificado deve ser uma das primeiras tarefas para não limitar a implementação da ação governamental e suas decisões políticas. Isso quer dizer que a prefeitura de Santarém, deve, de acordo com as definições de capacidades governativas efetivas, usufruir de toda e qualquer ferramenta administrativa ou tecnológica, para suprir as carências sociais e dificuldades enfrentadas pelos cidadãos e coincidir com as duas abordagens dos conceitos de capacidade estatal que se destacam na teoria, que são elas: a) a centralidade do Estado visando exercer suas funções de forma profissionalizada e insulada, com foco na capacidade burocrática, fiscal e coercitiva (a visão estado cêntrica) e; b) elos criados entre o Estado e a sociedade, que é tomada como agente ativo e relevante na conformação das decisões estatais (a visão relacional).

Além disso, de acordo com Gomide e Rocha (2021, p. 28), não há como pensar a produção de políticas de desenvolvimento sem aprofundar o olhar nos arranjos institucionais que dão sustentação aos processos decisórios, de execução e controle destas. Isto é, em torno de cada política, estarão arranjadas (de uma forma ou de outra) organizações (com seus mandatos, recursos, competências e instrumentos legais), mecanismos de coordenação, espaços de negociação e decisão entre atores (do governo, do sistema político e da sociedade), além de imposições de transparência, prestação de contas e controle por parte dos cidadãos e órgãos dos poderes Legislativo e Judiciário. Assim, a produção de políticas públicas envolve naturalmente a constituição de arranjos institucionais que entrelacem instituições políticas com os requisitos jurídico organizacionais necessários à constituição de capacidades técnico-administrativas.

## 2.2. TRANSPARÊNCIA

O Quadro abaixo representa os serviços ofertados através do portal da transparência de Santarém ((<https://transparencia.santarem.pa.gov.br/>), destacando a ausência de serviços importantes para manter a transparência das informações, como a publicação das finanças públicas e o acesso a documentos.

**Quadro 03: Serviços disponibilizados pela página na internet**

Acesso a documentos	Não
Informações gerais sobre licitações	Não
Ouvidoria e serviços de atendimento ao cidadão	Sim
Download de documentos e formulários	Não
Consulta a processo e acompanhamento de protocolos	Não
Diário oficial	Não
Finanças públicas	Não
Emissão de alvará	Sim
Emissão de nota fiscal eletrônica	Sim
Pesquisa de satisfação relacionada aos serviços prestados pela prefeitura	Não

Fonte: Organizado por Luana Brito com base em IBGE – MUNIC 2019.

É dever de toda prefeitura, manter os planos de governo e informações orçamentárias à vista dos cidadãos, para que haja participação social na fiscalização de gastos públicos. Durante a análise dos dados, observou-se que em Santarém existe o portal da transparência (<https://transparencia.santarem.pa.gov.br/>) que apresenta a lei municipal nº 21.158 de 21/12/20, e estabelece a garantia de acesso às informações públicas através do art. 5º, no inciso II, da CF. Além disso, alguns dados são frequentemente publicados na web, como dados orçamentários de receitas, despesas, compras, licitações e remuneração de servidores.

Apesar disso, notou-se que não há um fórum de interação para que a população questione os dados publicados, e também não existe conselho municipal de transparência, garantido no artigo 29, inciso XII da CF, que diz que deve haver a implementação de ambientes e órgãos para a discussão de políticas públicas em todos os municípios. Dessa forma, urge a necessidade de instaurar o conselho municipal de Santarém, para que a sociedade exerça a sua cidadania, além de divulgar as reuniões e pautas na página da prefeitura.

**2.3. INFRAESTRUTURA DE CONEXÃO**

Ter uma conexão de qualidade na prefeitura é de extrema importância para garantir a comunicação e o envio de dados sem nenhum transtorno relacionado a falta de internet ou escassez de equipamento tecnológico. Em Santarém, foi constatado através da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (MUNIC 2019) que a prefeitura possui computadores em funcionamento e conectados via cabo e fibra óptica, além de possuir rede privada de computadores cujo acesso é exclusivo da prefeitura, podendo ser acessada apenas pelos colaboradores internos. A estrutura organizacional da área de tecnologia e comunicação (TIC) é composta por funcionários efetivos da prefeitura, estagiários e cargos comissionados de livre nomeação, excluindo cargos terceirados, de consultoria e servidores cedidos de outros órgãos públicos.

A prefeitura também conta com um centro de processamento de dados (CPD), que se trata de um local onde estão concentrados os sistemas computacionais, como um sistema de telecomunicações. Com relação a internet que é disponibilizada gratuitamente para a população, em 2008 Santarém passou a fazer parte da lista de cidades brasileiras beneficiadas pelo programa “Navega Pará” e mais tarde, em 2018, integrou o programa “Internet para todos”. Ambos surgiram a partir de iniciativa do Governo Federal, com objetivo de democratizar o acesso à informação e promover inclusão digital entre os cidadãos. Em 2019 também foi oficializada uma parceria entre a prefeitura e a Infraero, que passou a fornecer internet gratuita para clientes do aeroporto Maestro Wilson Fonseca, único aeroporto da cidade de Santarém. Apesar da inclusão do município nos arranjos governamentais citados, não há evidências de que a população santarena consegue de fato usufruir do serviço público de internet, sem depender exclusivamente do wi-fi do seu próprio domicílio, das instituições de ensino de estabelecimentos privados.

#### 2.4. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

O quadro abaixo indica que Santarém conta com algumas das redes sociais mais populares da atualidade, como Facebook, Instagram e Twitter. Entretanto, não possui Whatsapp, que facilitaria a comunicação dos cidadãos com a prefeitura através de mensagens instantâneas e sem burocracia.

##### **Quadro 04: Perfil ou conta da prefeitura de Santarém nas redes sociais**

Plataformas	Sim/Não
-------------	---------

Facebook	Sim
Instagram	Sim
Youtube	Não
Telegram	Não
Whatsapp	Não
Twitter	Sim

Fonte: Organizado por Luana Brito com base em IBGE – MUNIC 2019

São diversas as formas de atendimento a distância que uma prefeitura pode disponibilizar para não prejudicar a parcela da sociedade que possui dificuldades de locomoção. Santarém conta com as redes sociais para atender essa demanda, tendo perfis ativos no Facebook, Instagram e Twitter. Entretanto, ao verificar as atividades nas redes sociais através da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (IBGE, 2019), notou-se que as páginas não são utilizadas da melhor maneira que poderiam, haja vista que os usuários santarenos fazem perguntas no espaço de comentários das publicações e raramente são respondidos, o que mostra extremo descaso por parte dos responsáveis pela página. Observou-se que as redes sociais se limitam a postar notícias recentes e divulgar eventuais campanhas, sem realizar enquetes para que a população vote na aprovação de possíveis políticas públicas que as beneficiem.

Sendo assim, urge a necessidade de abertura de processo seletivo para a contratação de profissionais da área de marketing digital, que possuem técnicas e métodos para manter o contato com a população através das redes sociais, especialmente a juventude. Ademais, algumas ferramentas essenciais se encontram ausentes, tais como: aplicativos exclusivos da prefeitura; sistemas de envio e recebimento de SMS entre a prefeitura e o cidadão; método digital para emissão de boletos e tributos ou outras guias de pagamento e websites adaptados para dispositivo móvel, que serviriam para evitar que a população dependesse da utilização de computadores para acessar os serviços.

## 2.5. INCLUSÃO DIGITAL

O quadro abaixo representa as ações implementadas para a inclusão digital no município de Santarém. Destacam-se a compra e instalação de computadores na rede pública de ensino e cursos de capacitação, mas observa-se a ausência de projetos como a instalação

de wi-fi nas redes públicas de ensino, considerando que os computadores novos seriam mais úteis para os estudantes se vierem com internet de qualidade para acessá-los

**Quadro 05: Ações implementadas para inclusão digital em Santarém - PA**

Instalação de computadores na rede pública de ensino	Sim
Instalação de Wi-fi na rede pública de ensino	Não
Disponibilização de serviços digitais gratuitos	Não

Fonte: Organizado por Luana Brito com base em IBGE – MUNIC 2019

Em 23 de março de 2023, a prefeitura de Santarém anunciou a entrega de 48 computadores para uso em unidades de educação infantil da rede municipal de ensino. A iniciativa faz parte da estratégia do governo de promover a inclusão digital, que diz respeito a ações que buscam inserir o cidadão por meio do aprendizado, oferecendo-lhes as habilidades necessárias para manipular a tecnologia de acesso à informação (ALONSO; FERNEDA; SANTANA 2010). Tais serviços de inclusão digital são feitos exclusivamente pela prefeitura e Governo Federal, sem parcerias com instituições privadas. Observa-se neste tópico que não há projetos envolvendo a prestação de serviços digitais para a população em geral, o que prejudique o alcance de melhores resultados no que diz respeito a inclusão digital.

### 3. CONCLUSÃO

Com base na pesquisa apresentada, foi possível analisar que apesar de Santarém ter recursos financeiros suficientes para fornecer serviços públicos utilizando a tecnologia da informação e comunicação para melhorar a vida da população, ainda ocorre déficit no cumprimento do princípio da eficiência, que visa à prestação de serviços de qualidade à sociedade, através da desburocratização e a introdução de novos entes e institutos na Administração Pública, intimando o governo a realizar ações da forma mais eficaz possível, afim de atender adequadamente a sociedade civil. Do mesmo modo, no que tange a acessibilidade plena dos santarenos a internet, há insuficiência de serviços públicos ofertados, gerando assim, dependência dos usuários a rede móvel particular, sendo esse mais um ponto que aprofunda o nó crítico da situação, já que não há versões compatíveis com dispositivos móveis dos websites da prefeitura.

Dessa forma, percebe-se que mesmo existindo investimentos em equipamentos para acesso à internet, falta por parte do poder público municipal, políticas vinculadas a projetos com o objetivo de integrar a sociedade civil e os cidadãos em geral ao mundo digital, não só por meio destes equipamentos, mas também, por parcerias privadas ou programas municipais voltados para essa inclusão efetiva. Conclui-se que, o município de Santarém enfrenta desafios específicos relacionados às capacidades governativas, transparência e inclusão digital. Para superar estes obstáculos, é de suma importância promover a participação ativa da sociedade civil por meio de conselhos municipais e canais de interação. Para além disso, investir em capacitação dos servidores públicos permitiria uma melhor utilização das tecnologias da informação e comunicação. Avaliações contínuas das políticas implementadas são imprescindíveis para identificar áreas que podem ser aprimoradas e parcerias público-privadas poderiam ser exploradas para impulsionar a inclusão digital e melhorar os serviços públicos, garantindo desta forma o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos santarenses.

## REFERÊNCIAS

ALONSO, Luiza Beth Nunes; FERNEDA, Edilson e SANTANA, Gislane Pereira. **Inclusão digital e inclusão social: contribuições teóricas e metodológicas**. Barbaroi [online]. 2010, n.32, pp. 154-177.

CUNHA; MIRANDA. O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. **RAP – Revista da administração pública**. São Paulo, 2018.

CUNHA; MIRANDA. O uso de tic pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**. Setembro, 2013.

G1 Globo. Disponível em: <https://g1.globo.com/pa/santarem-regiao/noticia/2019/08/23/parceria-entre-infraero-e-empresa-norte-americana-garante-wi-fi-gratuito-para-usuarios-do-aeroporto-de-santarem.ghtml> Acesso em: 06/05/23 às 17:18.

GOMIDE A. ROCHA R., **Capacidades estatais para o desenvolvimento do século XXI**. Boletim de Análise Político Institucional. 2021.

GOMIDE; Alexandre, PEREIRA; Ana Karine, MACHADO, Raphae. **Burocracia e capacidade estatal na pesquisa brasileira**. Instituto de pesquisa de economia aplicada (Ipea). Brasília, 2018.

GRIN. E.J Capacidades estatais em governos subnacionais: dimensões teóricas e abordagens analíticas . In: **Capacidades estatais municipais: O universo do federalismo brasileiro**. São Paulo, 1ª edição UFRGS Editora, 2021. p. 42 a 85.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais**. Rio Janeiro, 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/10586-pesquisa-de-informacoes-basicas-municipais.html> .Acesso em 01/05/2023

Governo do estado do. **Navega Pará**. Disponível em: <http://www.navegapara.pa.gov.br/redes-metropolitanas> Acesso em: 06/05/23 às 16:02

Portal da Educação. Disponível em: <https://educacao.santarem.pa.gov.br/noticias/educacao/prefeito-nelio-anuncia-ano-da-inclusao-tecnologica-com-entrega-de-computadores-para-escolas-da-rede-municipal-whawfi> Acesso em: 06/05/2023 às 15:28.

SANTARÉM, Prefeitura municipal de. **Portal da transparência Santarém/PA**. Disponível em: <https://transparencia.santarem.pa.gov.br/> Acesso às 18:32 de 05 de maio de 2023.

COELHO, Rony; GUTH, Felipe; LOUREIRO, Miguel. Capacidades governamentais municipais e desenvolvimento humano local no Brasil. **Revista do Serviço Público (RSP)**, Brasília, 71 (4),p. 778-808 out/dez 2020.

GRIN, Eduardo José; ABRUCIO, Fernando Luiz. Quando nem todas as rotas de cooperação intergovernamental levam ao mesmo caminho: arranjos federativos no Brasil para promover capacidades estatais municipais. **Rev. Serv. Público**. Brasília 69, edição especial Repensando o Estado Brasileiro 85-122 dez 2018.

GOMES, Marília Della Lucia; FERREIRA, Patrícia Aparecida; AMÂNCIO, Júlia Moretto. Capacidade estatal e formulação de políticas sociais por municípios sob a ótica da gestão pública democrática. **Soc. e Cult.**, Goiânia, v. 20, n. 1, p. 83-104, jan./jun. 2017.

ABRUCIO, Fernando Luiz; SEGATTO, Catarina Ianni. Capacidades estatais locais na educação brasileira: avanços, limites e desafios. In. GRIN, Eduardo José; DEMARCO, Diogo Joel; ABRUCIO, Fernando Luiz. **Capacidades estatais municipais: o universo**



**desconhecido no federalismo brasileiro** [recurso eletrônico] Porto Alegre: Editora da UFRGS/CEGOV, 2021.