



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**  
**FACULDADE DE GESTÃO DE NEGÓCIOS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM**  
**GESTÃO ORGANIZACIONAL**

**REGINA KEIKO HASEGAWA**

**GOVERNO ELETRÔNICO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA**  
**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL: A EXPERIÊNCIA DA VIGILÂNCIA**  
**SANITÁRIA DE UBERLÂNDIA - MG**

**UBERLÂNDIA**  
**2024**

**REGINA KEIKO HASEGAWA**

**GOVERNO ELETRÔNICO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL: A EXPERIÊNCIA DA VIGILÂNCIA  
SANITÁRIA DE UBERLÂNDIA - MG**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Federal de Uberlândia como requisito para a obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional.

Área de Concentração: Gestão Organizacional

Linha de Pesquisa: Gestão Pública

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Luciana Carvalho

**UBERLÂNDIA  
2024**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

---

H346g Hasegawa, Regina Keiko  
2024 Governo eletrônico e transformação digital na administração pública municipal [recurso eletrônico] : a experiência da vigilância sanitária de Uberlândia - MG / Regina Keiko Hasegawa. - 2024.

Orientadora: Luciana Carvalho.  
Dissertação (Mestrado profissional) - Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Pós-graduação em Gestão Organizacional.  
Modo de acesso: Internet.  
Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2024.5067>  
Inclui bibliografia.  
Inclui ilustrações.

1. Administração. I. Carvalho, Luciana (Orient.). II. Universidade Federal de Uberlândia. Programa de Pós-graduação em Gestão Organizacional - Mestrado Profissional. III. Título.

CDU: 658

---

André Carlos Francisco  
Bibliotecário Documentalista - CRB-6/3408



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**  
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Gestão  
Organizacional

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 5M, Sala 108 - Bairro Santa Mônica, Uberlândia-MG,  
CEP 38400-902

Telefone: (34) 3239-4525 - www.ppggo.fagen.ufu.br - ppggo@ufu.br



## ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em:	Gestão Organizacional				
Defesa de:	Dissertação de Mestrado Profissional, 110, PPGGO				
Data:	Quatro de março de dois mil e vinte e quatro	Hora de início:	14:00	Hora de encerramento:	16:00
Matrícula do Discente:	12212GOM016				
Nome do Discente:	Regina Keiko Hasegawa				
Título do Trabalho:	GOVERNO ELETRÔNICO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL: A EXPERIÊNCIA DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA DE UBERLÂNDIA - MG				
Área de concentração:	Gestão Organizacional				
Linha de pesquisa:	Gestão Pública				
Projeto de Pesquisa de vinculação:	-				

Reuniu-se, por meio de webconferência, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Gestão Organizacional, assim composta: Professores Doutores: José Eduardo Ferreira Lopes (UFU), Thiago Gonçalves Paluma Rocha (UFU), Lilian Ribeiro de Oliveira Simões (Centro Universitário Barão de Mauá - Ribeirão Preto) e Luciana Carvalho, orientadora da candidata.

Iniciando os trabalhos a presidente da mesa, Dr<sup>a</sup>. Luciana Carvalho, apresentou a Comissão Examinadora e a candidata, agradeceu a presença do público, e concedeu à Discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação da Discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir a senhora presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos examinadores, que passaram a arguir a candidata. Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando a candidata:

Aprovada.

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Carvalho, Professor(a) do Magistério Superior**, em 04/03/2024, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Eduardo Ferreira Lopes, Professor(a) do Magistério Superior**, em 04/03/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Gonçalves Paluma Rocha, Professor(a) do Magistério Superior**, em 04/03/2024, às 17:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Ribeiro de Oliveira Simões, Usuário Externo**, em 05/03/2024, às 08:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.sei.ufu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **5168258** e o código CRC **60C5FACC**.

## AGRADECIMENTOS

Ao Deus Criador de todo o universo e a seu filho Jesus, porque dEle, por Ele e para Ele são todas as coisas. A Ele, a glória para sempre.

Ao meu esposo Masato, apoiador, companheiro fiel e amoroso. A meu filho Rafael, fonte de inspiração e alegria. A meus pais que me ensinaram a não esmorecer diante das adversidades da vida.

Aos meus colegas de trabalho da Vigilância Sanitária de Uberlândia que me desafiam a prosseguir no aprendizado e a perseguir qualidade e excelência na prestação de serviços públicos.

Aos professores da PPGGO - UFU pelos valiosos ensinamentos em sala de aula. Aos colegas, pela ajuda coletiva e incentivo durante o curso.

À Profa. Luciana Carvalho por aceitar ser minha orientadora e compartilhar seu conhecimento com tanta simplicidade e humildade, dando-me direcionamento e segurança, sobretudo, demonstrando que, passo a passo, a realização do sonho de concluir o Mestrado seria possível.

Aos membros da banca de qualificação e defesa, por aceitarem o convite, disporem seu tempo e elaborarem contribuições para esta dissertação.

*"Ora, a f3 é o firme fundamento das coisas que se esperam,  
e a prova das coisas que se não v3em."*

Hebreus 11:1 - B3blia Sagrada

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões do Governo Eletrônico .....	22
Quadro 2 - Indicadores Bibliométricos .....	26
Quadro 3 - Leis para Estudos Bibliométricos .....	27
Quadro 4 - Classificação de Serviços Públicos Eletrônicos.....	44
Quadro 5 - Trajetória da Vigilância Sanitária no Brasil .....	46
Quadro 6 - Esferas de Atuação da SNVS.....	48
Quadro 7 - Tipos de Estudo de Caso .....	52
Quadro 8 - Legislação Relacionada ao Licenciamento Sanitário em Minas Gerais.....	55
Quadro 9 - Classificação de Risco Sanitário e Licenciamento .....	58
Quadro 10 - Quantidade de Empresas com Atividades sob Controle Sanitário em Uberlândia (2021).....	59
Quadro 11 - Atendimento a Critérios Estabelecidos pela Lei Municipal nº 13134/2019.....	65

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Busca na Base de Dados Spell em Período de 10 anos .....	29
Tabela 2 - Busca na Base de Dados Spell em Período de 5 anos .....	30
Tabela 3 - Busca na Base de Dados Scopus.....	30
Tabela 4 - Porcentagem de Documentos por Tema Pesquisado.....	37

## L ISTA DE FIGURAS

Figura 1- Estrutura da Dissertação.....	18
Figura 2 - (Amostra 1 e Amostra 2) - Quantidade de Publicações no Período 2019 a 2023 ...	31
Figura 3 - (Amostra 1) - Quantidade de Publicações no Período 2019 a 2023.....	31
Figura 4 - (Amostra 2) Quantidade de Publicações no Período 2019 à 2023 .....	32
Figura 5 - (Amostra 1) Autores com Maior Número de Publicações.....	32
Figura 6 - (Amostra 2) Autores com Maior Número de Publicações.....	33
Figura 7 - (Amostra 1) Tipos de Documento .....	33
Figura 8 - (Amostra 2) Tipos de Documento .....	34
Figura 9 - (Amostra 1) Área da Matéria .....	345
Figura 10 - (Amostra 2) Área da Matéria.....	35
Figura 11 - (Amostra 1) Mapa Mental de Palavras-chave .....	36
Figura 12 - (Amostra 2) Mapa Mental de Palavras-chave .....	37
Figura 13 - Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário por Meio Analógico .....	60
Figura 14 - Divulgação do Sistema Alvará Sanitário Online.....	61
Figura 15 - Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário de Baixo Risco B por meio do Sistema Alvará Sanitário Online .....	62
Figura 16 - Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário de Alto Risco por meio do Protocolo Online.....	63
Figura 17 - Declaração de Conformidade Sanitária para Estabelecimento de Baixo Risco B.	64

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CEMPRE	Cadastro Central de Empresas
CGSIM	Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios
CNAE	Classificação Nacional de Atividade Econômica
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CONCLA	Comissão Nacional de Classificação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
JUCEMG	Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
PMU	Prefeitura Municipal de Uberlândia
PRODAUB	Processamento de Dados de Uberlândia
RDC	Resolução de Diretoria Colegiada
REDESIM	Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios
SES-MG	Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais
SIGVISA	Sistema Integrado de Gestão da Vigilância Sanitária
SLSS	Sistema de Licenciamento Sanitário Simplificado
SNVS	Sistema Nacional de Vigilância Sanitária
SRS	Superintendência Regional de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
VISA	Vigilância Sanitária

## RESUMO

O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tornou a necessidade de inovação na Gestão Pública Municipal mais evidente. O Governo Eletrônico busca modernizar a administração pública e aprimorar a prestação de serviços ao público por meios eletrônicos, passando por uma "transformação digital". No presente estudo, buscou-se responder quanto à estrutura da produção científica sobre Governo Eletrônico na Gestão Municipal e avaliar a implementação do sistema de Alvará Sanitário Eletrônico no Município de Uberlândia-MG. Primeiramente, realizou-se uma pesquisa bibliométrica nas bases de dados Spell e Scopus sobre Governo Eletrônico na Gestão Pública Municipal, tendo sido revelada uma lacuna teórica nos estudos acerca do tema Governo Eletrônico, com apenas 2,6% e 4,5% dos trabalhos nas bases Spell e Scopus, respectivamente, que focam em questões municipais. Posteriormente, foi realizado um estudo de caso de caráter qualitativo, sendo pesquisados os sistemas para emissão do Alvará Sanitário por meio eletrônico no Município de Uberlândia-MG: o Alvará Sanitário Online e o Protocolo Online. Observou-se um breve histórico das ações de Vigilância Sanitária no Brasil, dentre as quais encontra-se a emissão do Alvará Sanitário. A implementação de sistemas para liberação do documento por meio eletrônico ocorreu em razão de atualizações no Código Municipal de Saúde no ano de 2019 e foi catalisada pela pandemia Covid-19. Verificou-se também que houve uma transição bem-sucedida para emissão eletrônica de Alvarás Sanitários, sendo o processo totalmente digitalizado e atendendo à legislação vigente com adaptações conforme classificações de risco sanitário e aumento da validade do documento, o que trouxe benefícios aos empreendedores. Como produto tecnológico, é apresentado um manual detalhado para solicitação do licenciamento por meio dos sistemas desenvolvidos. A pesquisa contribui para a literatura, tendo em vista a escassez de estudos que abordam o tema Governo Eletrônico com ênfase nos municípios. O trabalho sugere futuras investigações sobre outros sistemas ou práticas de Governo Eletrônico em outros municípios brasileiros.

**Palavras-chave:** governo eletrônico; transformação digital; gestão pública municipal; vigilância sanitária; licenciamento sanitário.

## ABSTRACT

The advancement of Information and Communication Technologies (ICTs) has made the need for innovation in Municipal Public Administration more evident. Electronic Government aims to modernize public administration and improve service delivery to the public through electronic means, undergoing a "digital transformation." This study sought to address the structure of scientific production on Electronic Government in Municipal Management and analyze the implementation of the Electronic Sanitary License system in the municipality of Uberlândia-MG. Initially, a bibliometric study was conducted on the Spell and Scopus databases regarding Electronic Government in Municipal Public Administration, revealing a theoretical gap in studies on Electronic Government, with only 2.6% and 4.5% of works in the Spell and Scopus databases, respectively, focusing on municipal issues. Subsequently, a qualitative case study was conducted, investigating the systems for issuing the Sanitary License electronically in the municipality of Uberlândia-MG, namely, the Online Sanitary License and the Online Protocol. A brief history of Sanitary Surveillance actions in Brazil was presented, including the issuance of the Sanitary License. The implementation of systems for electronic document release occurred due to updates in the Municipal Health Code in 2019 and was catalyzed by the Covid-19 pandemic. It was observed that there was a successful transition to the electronic issuance of sanitary licenses, with the process fully digitized, complying with current legislation, with adaptations based on sanitary risk classifications and an increase in the document's validity, bringing benefits to entrepreneurs. As a technological product, a detailed manual for requesting licensing through the developed systems is presented. The research contributes to the literature by highlighting the scarcity of studies addressing the topic of Electronic Government with an emphasis on Municipalities. The work suggests future investigations into other Electronic Government systems or practices in different municipalities.

**Keywords:** electronic government; digital transformation; municipal public administration; sanitary surveillance; sanitary licensing.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	13
1.1	Contextualização do Tema de Pesquisa.....	13
1.2	Objetivos e Problema de Pesquisa.....	15
1.2.1	Problema de Pesquisa .....	15
1.2.2	Objetivo Geral .....	16
1.3	Relevância do Estudo.....	16
1.4	Estrutura do Trabalho .....	17
2	CAPÍTULO 2. UMA PESQUISA BIBLIOMÉTRICA DAS PUBLICAÇÕES NAS BASES SPELL E SCOPUS SOBRE GOVERNO ELETRÔNICO E OS MUNICÍPIOS .....	19
2.1	Introdução .....	20
2.2	Referencial Teórico .....	21
2.2.1	Governo Eletrônico.....	21
2.2.2	Gestão Pública Municipal .....	24
2.3	Procedimentos Metodológicos .....	25
2.4	Resultados .....	29
2.5	Considerações Finais .....	38
3	CAPÍTULO 3. OS SISTEMAS PARA EMISSÃO ELETRÔNICA DO ALVARÁ SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA .....	39
3.1	Introdução .....	40
3.2	Referencial Teórico.....	42
3.2.1	Gestão Pública e Governo Eletrônico .....	42
3.2.2	A Vigilância Sanitária, o Licenciamento Sanitário e o Risco Sanitário .....	45
3.3	Procedimentos Metodológicos .....	50
3.4	Resultados .....	54
3.4.1	A Legislação Referente à Emissão de Alvará Sanitário Utilizada em Uberlândia e Minas Gerais .....	54
3.4.2	Atividades sob Controle Sanitário .....	58

3.4.3	Os Sistemas para Emissão de Alvará Sanitário em Uberlândia .....	59
3.4.4	O Sistema Alvará Sanitário Online.....	60
3.4.5	O Sistema Protocolo Online .....	62
3.5	Considerações Finais .....	66
4	PRODUTO TECNOLÓGICO DESENVOLVIDO.....	69
5	CAPÍTULO 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
	REFERÊNCIAS.....	90

## 1. INTRODUÇÃO

No presente capítulo apresenta-se uma breve contextualização do tema da pesquisa, o problema abordado, os objetivos propostos bem como a relevância do trabalho. A estrutura da dissertação também é apresentada a fim de proporcionar melhor visualização do trabalho como um todo.

### 1.1 Contextualização do Tema de Pesquisa

Desde a década de 90, com o surgimento da internet, a sociedade presenciou um período de progresso contínuo na utilização das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação-NTICs, as quais já fazem parte do cotidiano social em praticamente todas as suas áreas (Godoi; Araújo, 2019). Com o uso de equipamentos (*hardware*), programas (*softwares*) e a Internet, milhões de pessoas têm acesso universal a inúmeros dados, podendo, assim, usufruir de serviços, trabalhar e se comunicar por meio dessas ferramentas. De acordo com Santos e Souza (2022), os governos passaram a adotar as NTICs, almejando habilitar e melhorar a efetividade e eficiência nas transações, comunicações e ofertas de serviços públicos.

As empresas e instituições também acompanharam essas transformações de maneira que instituições financeiras, lojas, prestadores de serviços dentre muitos outros, grandes ou pequenos, tornaram-se digitais e beneficiando-se das redes. Na mesma linha, o governo passa por um movimento de transformação gradativa, aderindo às inúmeras possibilidades oferecidas pelas NTICs, mudando sua relação com o cidadão na divulgação de informações, prestação de serviço público e emissão de documentos. Segundo Vargas *et al* (2021), o termo "transformação digital" tornou-se objetivo de empresas e governos, tendo como principal foco oferecer serviços digitais.

No Brasil, esse movimento é denominado Governo Eletrônico e vincula-se à ideia de modernização na administração pública com a utilização de novas tecnologias por parte do Estado com a finalidade de aprimorar a gestão de processos operacionais e administrativos, havendo, conseqüentemente, melhorias na prestação de serviços públicos e divulgação de informações por meios eletrônicos (Brasil, 2019). Nesse contexto, destacam-se conceitos como transparência, efetividade governamental, participação eletrônica e *accountability* (prestação de contas por parte do setor público). Conforme Heringer e Carvalho (2017), o desenvolvimento da internet possibilitou um novo lugar de relacionamentos, com ações tanto da sociedade quanto governamentais, democratizando, assim, as ações de interesse público.

De acordo com Rover (2009), o conceito de Governo Eletrônico pode ser sintetizado

como uma forma instrumental de administração do Estado para a busca de fins estabelecidos pelo Estado Democrático de Direito, fazendo uso de NTICs -Novas Tecnologias de Informação e Comunicação como instrumento de interação com cidadãos e prestação de serviços públicos, provocando o desaparecimento de atos e estruturas meramente burocráticos e facilitando a execução de tarefas mais complexas.

Nos órgãos de administração pública, foram criados sítios eletrônicos com a finalidade de divulgar informações pertinentes às suas atividades, simplificar processos e facilitar a vida dos cidadãos que podem fazer consultas, solicitações e emissão de licenças, além de outros documentos, sem a necessidade de deslocamento, gerando economia de tempo e de possíveis gastos com a locomoção (Rampelotto; Löbler; Visentini, 2015). As informações que até então eram disponibilizadas em estruturas de administração burocrática baseadas em papel passam para as mídias eletrônicas, demonstrando, mesmo que a passos lentos, o avanço na infraestrutura pública (Viana, 2021; Przebylovicz; Vargas *et al*, 2021).

Conforme Vargas *et al* (2021), outro aspecto importante é que o próprio movimento de reforma do Estado que surgiu a partir da década de 1980, a denominada Nova Gestão Pública, visando tornar seu desempenho mais eficiente, foi fator impulsionador para a utilização das novas TICs. Segundo Diniz *et al*. (2009), o processo de construção de programas do governo eletrônico foi associado a temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas.

O Governo Eletrônico também exerce papel importante nas discussões acerca do desenvolvimento sustentável e dos compromissos estabelecidos na ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Vargas *et al* (2021), por sua vez, ressaltam a importância de entender como a situação sociodemográfica dos cidadãos influencia a utilização do governo eletrônico para que esse venha a ser ferramenta para atingir os ODS.

A utilização de sistemas e criação de sítios eletrônicos para divulgação e prestação de serviços públicos tornou-se evidente nas esferas Federal, Estadual e Municipal. Especificamente, no que se refere ao Sistema Único de Saúde - SUS, um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública no mundo (Ministério da Saúde, 2023), ocorreu, da mesma forma, uma importante ampliação quanto à utilização de recursos tecnológicos a fim de aprimorar a gestão e os serviços prestados à população.

Além dos conhecidos serviços prestados na atenção primária, como atendimentos em unidades de saúde e vacinações, o SUS também é composto pela Vigilância em Saúde, destacando-se, como demonstrado no presente estudo, as ações de Vigilância Sanitária (VISA). A Vigilância Sanitária tem por objetivo exercer o controle sanitário na comercialização,

transporte e armazenamento de produtos, bem como na prestação de serviços sob controle sanitário, visando proteger a saúde da população (Brasil, 1990).

Complementar as ações de fiscalização e vistoria em estabelecimentos que exercem atividades sob controle sanitário, à VISA compete a emissão do Alvará Sanitário, que é um documento expedido por meio de ato administrativo do órgão sanitário competente, permitindo o funcionamento dos estabelecimentos sujeitos ao controle sanitário (SES-MG, 1999).

Com o avanço da tecnologia e a possibilidade de informatização de processos, a emissão de documentos online tornou-se uma maneira de otimizar e facilitar a prestação de serviços aos cidadãos, evitando deslocamentos e grandes filas nos órgãos públicos. Essa tendência segue em consonância com a Estratégia de Governo Digital que, segundo Reck e Hubner (2021), tem por objetivo transformar o governo por meio de tecnologias digitais, buscando oferecer mais eficiência nas políticas públicas e serviços públicos.

Na cidade de Uberlândia, a emissão do Alvará Sanitário, cuja tramitação era analógica, passou por um processo de tímidas mudanças no segundo semestre de 2018, quando os documentos passaram a ser disponibilizados para impressão no Portal da Prefeitura ao invés de serem retirados fisicamente no Núcleo de Protocolo Geral. Entretanto, em 2019, em razão de mudanças na legislação vigente, em que houve alterados os critérios para liberação do documento, estabelecendo-se a classificação de risco sanitário como fator norteador da forma de liberação da licença e, principalmente, recomendando-se a tramitação de todo o processo por meio digital, ocorreu uma ruptura no processo de trabalho até então conhecido, sendo necessária a adequação dos servidores e usuários a sistemas digitais.

Em sua página da internet, a Prefeitura divulgou amplamente a possibilidade de solicitar o documento por meio digital, diminuindo ou eliminando totalmente a necessidade de deslocamentos até os órgãos públicos. Para muitos usuários, porém, a utilização de sistemas para solicitação de documentos ainda é complexa e a legislação que rege o assunto é dinâmica.

Com base no cenário apresentado, o presente trabalho busca o cumprimento dos objetivos gerais e específicos apresentados a seguir.

## **1.2 Objetivos e Problema de Pesquisa**

### ***1.2.1 Problema de Pesquisa***

A Gestão Pública municipal enfrenta a necessidade imperativa de inovação no setor público em meio ao avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), o que possibilitou a utilização de meios eletrônicos para a emissão de documentos. Paralelamente, a

promulgação da Lei de Liberdade Econômica acarretou impactos significativos na liberação de licenças, refletindo na legislação de âmbito municipal e estadual.

Diante disso, o trabalho busca responder às seguintes perguntas de pesquisa: Como está estruturada a produção científica recente sobre o tema Governo Eletrônico quando relacionado à Gestão Pública Municipal? Considerando os aspectos da gestão municipal e do governo eletrônico, de que maneira ocorreu a implementação do sistema de Alvará Sanitário Eletrônico utilizado na cidade de Uberlândia?

### **1.2.2 Objetivo Geral**

O trabalho tem por objetivo "Avaliar o impacto da implementação dos alvarás sanitários eletrônicos na administração pública municipal de Uberlândia, investigando os benefícios, desafios, eficiência e impacto na gestão pública com o intuito de compreender a eficácia da transformação digital na otimização dos processos administrativos e no fornecimento de serviços públicos de qualidade". Para tanto, são elencados os seguintes objetivos secundários:

- a. Analisar a quantidade de publicações relacionadas ao tema "Governo Eletrônico" e "Gestão Pública Municipal" nos últimos anos, buscando identificar possíveis lacunas teóricas sobre o assunto.
- b. Investigar o funcionamento do sistema de emissão de Alvarás Sanitários do Município de Uberlândia, incluindo a análise da implementação do sistema eletrônico na cidade.
- c. Propor, por meio de um produto tecnológico, a elaboração de um manual de solicitação de Alvará Sanitário para a Prefeitura Municipal de Uberlândia. Esse manual conterá o passo a passo para acesso ao sistema, além de informações sobre a documentação necessária e descrição dos CNAEs (Classificação Nacional de Atividade Econômica) sob controle sanitário no município.

### **1.3 Relevância do Estudo**

O presente tem relevância para a literatura uma vez que, mediante pesquisa bibliométrica sobre o tema Governo Eletrônico associado à Gestão Pública Municipal, contribuirá com a disponibilização do estado da arte à academia, levantando possíveis temas

para futuras pesquisas, bem como reduzindo a lacuna entre a literatura e a prática.

O trabalho também contribui com a Gestão Pública Municipal que, frequentemente, se depara com a necessidade de atualização de práticas de Governo Eletrônico a fim de prestar um melhor serviço à população.

Este estudo também apresenta relevância social uma vez que as ações de Vigilância Sanitária nos municípios tem a finalidade de prevenir possíveis riscos à saúde da população, sendo o licenciamento sanitário peça importante no controle da comercialização e circulação de produtos, bem como a prestação de serviços sob controle sanitário, destarte, um estudo que elucide com maior clareza como se dá o processo de emissão do documento, a legislação vigente e a utilização do sistema, bem como a elaboração de um manual que poderá auxiliar os requerentes durante a abertura de novos estabelecimentos e durante a renovação de licenças.

#### **1.4 Estrutura do Trabalho**

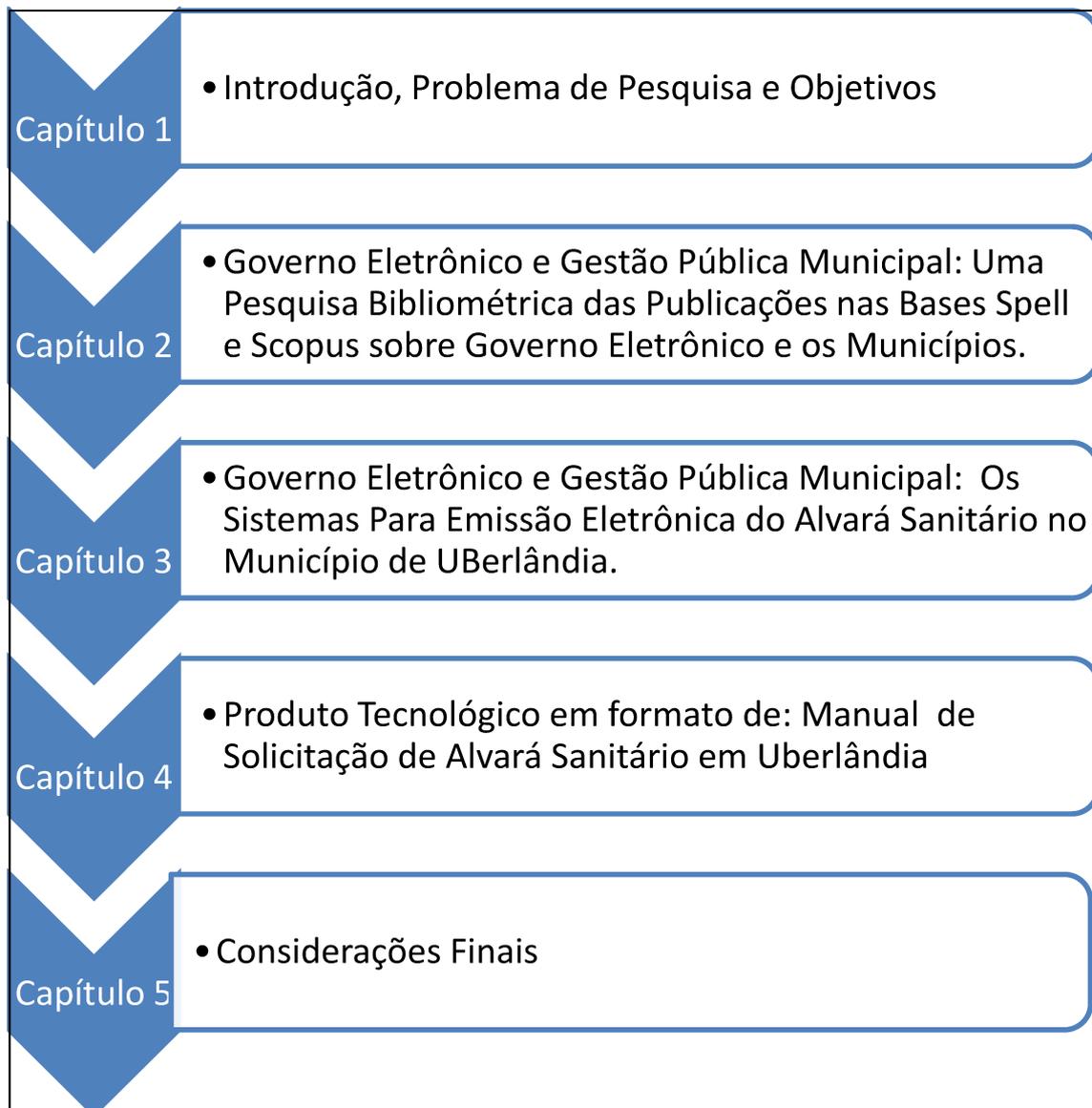
O presente estudo estrutura-se em 5 Capítulos como visualizado na Figura 01.

No primeiro capítulo, apresenta-se uma breve introdução a fim de contextualizar o assunto. No segundo capítulo, expõe-se uma pesquisa bibliométrica acerca dos temas Governo Eletrônico e Gestão Pública Municipal realizada no período de janeiro de 2019 a dezembro de 2023, tendo sido as informações coletadas nas bases de dados Spell e Scopus, apresentando os principais autores, periódicos e a produção científica sobre o assunto. O que se espera dessa pesquisa é encontrar um vasto arcabouço acerca do assunto governo eletrônico em um âmbito geral, porém poucas publicações foram encontradas quando relacionadas aos temas Gestão Pública Municipal.

No terceiro capítulo, realiza-se um Estudo de Caso acerca da Vigilância Sanitária Municipal, suas ações, o licenciamento Sanitário e a migração do licenciamento para o meio eletrônico no Município de Uberlândia.

No quarto capítulo, apresenta-se um produto tecnológico representado por um Manual de Solicitação de Alvarás sanitários no Município de Uberlândia.

Figura 1- Estrutura da Dissertação



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

## 2 UMA PESQUISA BIBLIOMÉTRICA DAS PUBLICAÇÕES NAS BASES SPELL E SCOPUS SOBRE GOVERNO ELETRÔNICO E OS MUNICÍPIOS

### Resumo

O termo Governo Eletrônico pode se referir mais estritamente à utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pelos governos, mas, de maneira mais abrangente, está relacionado ao aumento da eficiência nas agências governamentais, resultando em uma melhor entrega de informações, serviços e maior transparência. No Brasil, embora projetos de Governo Eletrônico estejam em andamento desde os anos 2000, na gestão pública municipal, ainda se observa uma grande necessidade de inovação por meio das TICs, sobretudo, considerando que é em âmbito municipal que se dá o contato mais direto com os cidadãos por meio de serviços públicos locais. O presente estudo objetivou realizar uma pesquisa bibliométrica entre os anos de 2019 a 2023, analisando a produção científica sobre Governo Eletrônico com ênfase em municípios, tendo sido utilizadas as bases de dados Spell e Scopus. Os resultados indicam que, na Spell, apenas 2,6% dos 75 documentos e, na Scopus, apenas 4,5% dos 525 documentos relacionam-se a municípios. Conclui-se que, no recorte temporal analisado, embora haja uma quantidade significativa de pesquisas sobre Governo Eletrônico, ainda persiste uma incipiência desses estudos quando relacionados a municípios. A pesquisa destaca a relevância do tema, evidencia a lacuna teórica nos estudos municipais sobre a implementação de práticas de Governo Eletrônico e sugere futuras investigações com fontes de dados adicionais e períodos mais extensos.

**Palavras-chave:** governo eletrônico; gestão pública municipal; pesquisa bibliométrica

### Abstract

The term "Electronic Government" may refer more strictly to the use of Information and Communication Technologies (ICTs) by governments, but in a broader sense, it is related to increased efficiency in government agencies, resulting in better delivery of information, services, and greater transparency. Although Electronic Government projects have been underway in Brazil since the 2000s, in municipal public administration, there is still a significant need for innovation through ICTs, especially considering that it is at the municipal level that the most direct contact with citizens occurs through local public services. This study aimed to conduct a bibliometric research between 2019 and 2023, analyzing the scientific production on Electronic Government, with an emphasis on municipalities using the Spell and Scopus databases. The results indicate that, in Spell, only 2.6% of the 75 documents and, in Scopus, only 4.5% of the 525 documents are related to municipalities. It is concluded that, in the analyzed time frame, although there is a significant amount of research on Electronic Government, there still exists an incipency in these studies when related to municipalities. The research highlights the relevance of the topic, underscores the theoretical gap in municipal studies on the implementation of Electronic Government practices, and suggests future investigations with additional data sources and longer periods.

**Keywords:** electronic government; municipal public administration, bibliometric research

## 2.1 Introdução

O tema Governo Eletrônico tem recebido grande ênfase nas pesquisas acadêmicas desde o surgimento das TICs, principalmente, a partir da década de 1990 quando ocorreu a explosão do uso da internet. De acordo com Dias, Sano e Medeiros (2019), foi nas décadas de 1950 e 1960 que expandiu-se a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na Gestão Pública, sendo esse período marcado pelo ápice das ideias de reforma administrativa ainda sob forte influência do modelo burocrático. As ideias por trás do governo eletrônico foram introduzidas como parte das reformas administrativas da Nova Administração Pública dentro do contexto dos sistemas políticos democráticos liberais no início dos anos 1990.

Segundo Viana (2021), pode-se afirmar que, de uma maneira estrita, Governo Eletrônico é a utilização das TICs pelos governos. No entanto, em uma definição mais ampla, pode-se afirmar que Governo Eletrônico está relacionado ao aumento da eficiência nas agências governamentais e, em consequência, melhor entrega de informações e serviços aos indivíduos, além de maior transparência.

Przebylłowicz, Cunha e Meirelles (2018) inferem que projetos de governo eletrônico vêm sendo implantados no Brasil desde a década de 2000, porém ainda há necessidade de maior atenção em como se caracterizam os municípios quanto à estrutura e uso das TICs, considerando que são os governos locais o nível mais próximo do cidadão visto que são os municípios os responsáveis pela prestação de serviços públicos locais.

Dado esse cenário, o objetivo do presente estudo é, mediante pesquisa bibliométrica, analisar as publicações do período compreendido entre os anos 2019 a 2023, totalizando 5 anos, acerca do tema Governo Eletrônico e, posteriormente, associar o termo Municipal a fim de contribuir com um maior entendimento acerca da produção científica sobre Governo Eletrônico com ênfase em municípios.

O recorte de tempo definido se deu em razão da busca por números atualizados acerca do assunto e considerando a crise originada pela pandemia COVID-19 que, segundo Barbosa e Mota (2022), provocou uma ampliação da oferta de serviços por meio da internet, aumentando a disponibilização de informações, comunicação e relacionamento entre governo e cidadãos por meio eletrônico.

O estudo se caracteriza como de natureza quantitativa a partir de um levantamento bibliográfico de artigos nas base de dados denominada Spell, da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração – ANPAD, e na base de dados internacional SCOPUS da Editora Elsevier.

A partir desse levantamento de dados, realizou-se uma análise da produção, sendo observados os anos de publicação, os títulos, os resumos e as palavras-chave. Posteriormente, foi feita análise, utilizando as ferramentas Excel e Vosviewer.

Dessa forma, o artigo está organizado, considerando os seguintes elementos: Introdução ao tema, demonstrando a relevância do estudo; em seguida, no referencial teórico, são abordados os principais elementos teóricos que envolvem a pesquisa; posteriormente, é abordada a metodologia; seguindo-se, são expostos os resultados encontrados e suas análises; e, por fim, é apresentada a conclusão.

## **2.2 Referencial Teórico**

### **2.2.1 *Governo Eletrônico***

O avanço das chamadas TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação trouxe muitas mudanças na maneira como as pessoas vivem, trabalham e se relacionam. Para as relações de Governo-Cidadão não foi diferente. As organizações do setor público passaram a aplicar essas tecnologias, principalmente, a Internet, para prover serviços aos cidadãos, engajá-los em processos democráticos e aumentar a eficiência e efetividade da gestão pública (Sheng; Trimi, 2008).

Por meio dos recursos tecnológicos, é possível vislumbrar uma série de possibilidades de melhoria na eficiência, eficácia e efetividade no serviço público, bem como aumento da transparência e maior participação pública, fomentando também a Governança Pública que, conforme o Decreto nº 9203 de novembro de 2017, é "um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade" (Brasil, 2017, p.1). Para Barbosa e Mota (2022), vivemos em uma sociedade em que é necessário um governo que responda rapidamente às mudanças, tendo em vista que as demandas e necessidades dos cidadãos devem ser respeitadas.

Santos e Visentini (2018), por sua vez, inferem que os avanços tecnológicos oportunizaram aos governos atuarem de forma mais transparente, expondo suas ações na grande rede, bem como criando espaços de participação e fiscalização da gestão pública.

Reck e Hubner (2021) defendem que o nível de desenvolvimento tecnológico de uma sociedade tem por fator determinante a relação do Estado com a tecnologia, pois ele participa da estruturação de estratégias de fomento do setor. Destaca-se que a própria evolução das sociedades foi motivada pela tecnologia.

O Governo Eletrônico (e-gov) consiste no uso de TICs combinado com mudanças organizacionais para aperfeiçoar as estruturas e operações do governo (Twizeyimana; Andersson, 2019 *apud* Barbosa; Mota, 2022).

Segundo Barbosa (2008), o Governo Eletrônico implica em programas de governo focados nas necessidades dos cidadãos, utilizando as tecnologias para promover serviços públicos integrados entre agências governamentais, possibilitando o acesso e entrega de serviços públicos sem a necessidade de o cidadão conhecer toda a complexa estrutura do governo e suas agências.

Para Vargas *et al* (2021), o conceito de governo eletrônico está relacionado à prestação de serviços que criem valor público centrados no cidadão e não apenas à aplicação de novas tecnologias.

Barbosa (2008) explica que o Governo Eletrônico pode ser entendido por meio de várias taxonomias, porém tende a ser tratado como um conjunto de aplicações e tecnologia relacionados ao provimento de serviços públicos, mecanismos de democracia e governança por meios eletrônicos, podendo suas visões conceituais serem organizadas em três dimensões: e-Serviços Públicos; e-Administração Pública e e-Democracia. Essas dimensões, segundo o autor, são suportadas por dois pilares: a infraestrutura tecnológica e as políticas públicas, como exposto no Quadro 1.

Quadro 1 - Dimensões do Governo Eletrônico

<b>Dimensões do Governo Eletrônico</b>	
e-Serviços Públicos	Relaciona-se à melhoria na prestação de serviços ao cidadão, principalmente por meio de canais digitais de acesso e entrega de soluções eletrônicas, como portais de serviços em <i>websites</i> de governo.
e-Administração Pública	Relaciona-se à melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público pela utilização das tecnologias da informação e comunicação.
e-Democracia	Relaciona-se a utilização das tecnologias de informação e comunicação à maior possibilidade de participação do cidadão nos processos democráticos e de tomada de decisão do governo.

Fonte: Adaptado de Barbosa (2008)

Barbosa (2008) defende que sejam ofertados serviços públicos baseados nos eventos da vida ou linha da vida e que a estruturação das informações e dos serviços permita localização fácil e rápida.

Seguindo essa premissa, foi estabelecida, no Brasil, a Estratégia de Governo Digital ou

Eletrônico, cujo objetivo é transformar a dinâmica do governo por meio de tecnologias digitais, buscando oferecer mais eficiência nas políticas públicas e serviços públicos. De acordo com Vargas *et al* (2021), o termo "governo eletrônico (e-gov)" passou a fazer parte da agenda de autoridades governamentais, englobando uma vasta gama de serviços e aplicações que fazem uso de tecnologia digital e internet, os quais não apenas aumentam, mas mudam continuamente.

É possível afirmar, a partir de breve revisão da literatura, que há unanimidade entre os autores no que tange à utilização das TICs a fim de tornar o governo mais dinâmico, mais próximo da população e mais eficiente na solução de problemas para facilitar a vida do cidadão, bem como desburocratizar e tornar os processos mais democráticos de modo a haver maior participação social (Barbosa; Mota, 2022; Menezes, 2021; Reck; Hubner, 2021). Torna-se necessário também identificar os possíveis obstáculos que podem desencorajar ou diminuir a utilização dos recursos tecnológicos oferecidos aos cidadãos pelo governo a fim de superá-los.

Barbosa e Mota (2022) ressaltam a importância da confiança nos mecanismos envolvidos durante a utilização das plataformas digitais, tendo em vista o óbvio: se não há confiança em razão de percepções que envolvam risco, pouco provavelmente o recurso será utilizado e o usuário dará preferência a atendimentos e protocolos presenciais mesmo que seja necessário se deslocar até o local e talvez enfrentar longas e desconfortáveis filas. Dessa forma, é necessário identificar a percepção de risco dos possíveis usuários.

De forma semelhante, Maharaj e Munyoka (2019) defendem que privacidade, segurança, confiança, risco e viés de otimismo são quesitos importantes a serem considerados, sendo necessário que os governos reduzam as incertezas e construam a confiança dos cidadãos nos sistemas de e-gov. De acordo com Barbosa e Mota (2022), para atrair os cidadãos à utilização de serviços via internet, é imprescindível que as questões de confiança sejam tratadas.

Menezes (2021), por sua vez, chama a atenção para a exclusão digital ocasionada por aspectos sociodemográficos, como idade, renda, condição de atividade, área, classe social, grau de instrução e tipo de dispositivo de acesso. Esses fatores impactam no uso adequado do telefone celular, nas habilidades com computador, na interação com o governo eletrônico e na própria decisão de utilizá-lo.

Nesse sentido, à gestão pública municipal, responsável pela formulação de políticas públicas e planos de implantação das práticas de governo eletrônico, cabe considerar possíveis obstáculos que os cidadãos podem encontrar que inibiriam a utilização dos recursos oferecidos por meio do Governo Eletrônico, sejam eles questões de confiança, exclusão digital advinda de aspectos sociodemográficos ou até mesmo falta de clareza nos portais onde os serviços são oferecidos. Dessa forma, analisar plataformas existentes em serviços públicos pode contribuir

para sua melhoria, bem como a disponibilização de manuais que facilitem o entendimento dos usuários.

### ***2.2.2 Práticas de Governo Eletrônico na Gestão Pública Municipal***

A Constituição Federal de 1988, em seu Artigo 37, determina que a Administração Pública direta e indireta, incluindo os municípios, deverá obedecer princípios explícitos, os quais são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Maffessoni (2018), analisando o princípio da eficiência, infere a existência de duas abordagens: a que espera o melhor desempenho possível do agente público e a estrutura da administração pública, viabilizando melhores resultados na prestação de serviços públicos. Para que esse princípio seja alcançado, a utilização das tecnologias disponíveis é imprescindível.

Guimarães e Oliveira (2019) defendem que a Gestão pública compreende um universo de instituições, órgãos, serviços e agentes públicos cujo objetivo é suprir as necessidades da população, primando pelos interesses da coletividade. Na Gestão Pública Municipal, por sua vez, são exercidas atividades estritamente administrativas por parte do Poder Executivo, o qual é representado pelo prefeito e seu secretariado.

Segundo Avelino *et al* (2014, p.73), "o gestor público deve estar impelido pelo desejo de se tornar compreendido pelo cidadão, disponibilizando informações úteis e relevantes para a sociedade". Ainda conforme o autor, um dos elementos necessários à transparência é a compreensibilidade das informações, mencionando desde a apresentação visual e formatação das informações até o uso de linguagem acessível e orientada ao perfil dos usuários com vista a aumentar o entendimento das informações.

Przebylovicz, Cunha e Meirelles (2018) enfatizam a importância de infraestrutura de TIC para o desenvolvimento de práticas de governo eletrônico na gestão municipal com o objetivo de implementar iniciativas de *smart cities*. Os autores continuam, enfatizando que a utilização das TICs pode mudar o potencial econômico de uma região, criando maior competitividade, oportunidades de negócios e aumentando o potencial econômico.

De Souza *et al* (2019), em uma pesquisa sobre as práticas de Governo Eletrônico na gestão pública de municípios mineiros, constataram a existência de espaço para melhoria das práticas nos municípios. Também foi possível averiguar que a relação entre os resultados gerados e os recursos disponíveis foi influenciada pela gestão de recursos públicos e pela busca de geração de resultados para a sociedade, não sendo determinante quesitos como Receita Total ou PIB per capita.

Segundo Santos e Visentini (2018), analisar a gestão pública em âmbito municipal

permite que o espaço local seja objeto de investigação, o que viabiliza a prática da cidadania e facilita a vida social e o desenvolvimento local.

Há de se mencionar também que as práticas de Governo eletrônico também podem influenciar nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, considerando que contribui para tornar as instituições mais eficazes. Segundo Nardone (2019), a administração pública municipal tem responsabilidade como propulsora do desenvolvimento local, principalmente, no que tange à adoção de práticas de ODS, pois os impactos sobre a sociedade teriam efeitos extraordinários na promoção de um desenvolvimento eficiente, saudável, provedor do presente e garantidor do futuro. Como explica Nardone (2019, p. 35), "A definitiva incorporação dos ODS às políticas públicas dos municípios implica naquilo que se usa denominar o "pensar globalmente, agir localmente".

### **2.3 Procedimentos Metodológicos**

Gil (2008) define a pesquisa como um procedimento racional e sistemático que visa conceder respostas a problemas propostos, averiguando fatores que interferem nos fatos estudados.

Para isso, na presente pesquisa, a metodologia escolhida foi a revisão bibliométrica com abordagem quantitativa a partir da qual é realizada a coleta de estudos publicados acerca da produção científica relacionada ao tema Governo Eletrônico isoladamente e, posteriormente, associado à palavra "municipal" a fim de averiguar a produção científica sobre o tema com ênfase em sua aplicação pelos municípios. Tal averiguação se justifica em razão de ser o âmbito municipal o principal meio de contato direto da administração pública com o cidadão, sendo importante, assim, averiguar a produção científica com ênfase nas práticas de governo eletrônico.

Segundo Spinak (1998), a bibliometria pode ser entendida como um estudo de caráter quantitativo que se utiliza da aplicação de métodos matemáticos e estatísticos em uma produção documental, buscando refletir uma determinada bibliografia. Para Donthu et al (2021), trata-se de um método popular e ao mesmo tempo rigoroso que permite analisar e explorar volumosos dados científicos, possibilitando avaliar nuances evolutivas de campos específicos, bem como descobrir temas emergentes.

Para Price (1976), o estudo bibliométrico deixa de lado os julgamentos de valor, organizando os dados com o objetivo de informar número de autores, trabalhos, países, revistas, periódicos, temas, linhas de pesquisa, entre outros.

De acordo com Okubo (1997), as abordagens bibliométricas fundamentam-se na ideia de que a geração de "conhecimento" é o propósito fundamental da pesquisa científica e que a literatura científica é a representação básica desse conhecimento. Essas abordagens permitem que a ciência seja representada por meio dos resultados obtidos.

Diversos indicadores bibliométricos podem ser utilizados, conforme descrito no Quadro 2, com base na explicação de Okubo (1997).

Quadro 2 - Indicadores Bibliométricos

<b>Indicador</b>	<b>Conceito</b>
<b>Número de publicações</b>	Reflete a produção científica medida pela contagem de “papel” – com “papel” usado aqui para designar diversos suportes para textos científicos (livros, periódicos, jornais, resenhas, relatórios, artigos etc.).
<b>Número de citações</b>	As citações podem ser consideradas como medida do impacto dos artigos, bem como sua relevância e utilidade, pois presume-se que o artigo de qualidade traz impacto na comunidade científica.
<b>Número de co-autores</b>	Reflete o nível de cooperação em nível nacional e internacional.
<b>Número de patentes</b>	As estatísticas de patentes fornecem elementos para medir os resultados dos recursos investidos em pesquisa e atividades de desenvolvimento e, principalmente, tendências em mudanças técnicas ao longo do tempo.
<b>Número de citações de patentes</b>	Mensura o impacto da tecnologia (mais, talvez, do que o impacto da ciência).
<b>Copublicações</b>	Mensura interações e relações científicas entre redes, equipes, instituições e países.
<b>Índice de afinidade</b>	Utilizado para avaliar a taxa relativa de intercâmbio científico entre um país (A e B) em um determinado período de tempo em relação a toda cooperação internacional entre esses mesmos dois países no mesmo período.
<b>Links científicos medidos por citações</b>	Mensura redes de influência entre comunidades científicas.
<b>Correlações entre artigos científicos e patentes</b>	Ilustra as ligações (interações) entre ciência (conforme medido por artigos) e tecnologias (conforme refletido em patentes).
<b>Co-citações</b>	Mensura o número de vezes que dois artigos são citados simultaneamente no mesmo artigo, ilustrando as redes temáticas, influência e impacto dos autores.
<b>Co-ocorrência de palavras</b>	Examina a frequência com que duas palavras são usadas juntas em artigos ou patentes.
<b>Técnicas de representação visual para áreas científicas e países</b>	São utilizadas técnicas visuais para construir mapas que permitem várias interpretações de dados bibliométricos para diferentes propósitos.

Fonte: Adaptado de Okubo (1997)

Soares *et al* (2018) afirmam que, no Brasil, há indicadores bibliométricos considerados

"mais populares", os quais são baseados em contagem de número de artigos, número de revistas, número de autores, número de autorias, número de instituições ou número de citações.

De acordo com Toledo e Domingues (2018), os estudos bibliométricos devem pautar-se por regras denominadas: Lei de Bradford (Lei da Dispersão), Lei de Zipf e Lei de Lotka (Quadro 3).

Quadro 3 - Leis para Estudos Bibliométricos

<b>Leis</b>	<b>Medida</b>	<b>Critério</b>	<b>Objetivo Geral</b>
<b>Lei de Bradford</b>	Grau de atração do periódico	Reputação do periódico	Identificar os periódicos mais relevantes e que dão maior vazão a um tema em específico.
<b>Lei de Zipf</b>	Frequência de palavras-chave	Lista ordenada de temas	Estimar os temas mais recorrentes relacionados a um campo de conhecimento.
<b>Lei de Lotka</b>	Produtividade do autor	Tamanho da frequência	Levantar o impacto da produção de um autor em uma área de conhecimento.

Fonte: Adaptado de Toledo e Domingues (2018)

Neste trabalho, foram utilizados como indicadores o Número de Publicações e a Lei de Zipf que investiga as palavras-chave dos artigos a fim obter uma estimativa dos temas mais recorrentes relacionados a um campo de conhecimento. . As bases de dados selecionadas para a pesquisa foram a Spell - Scientifical Periodicals Electronic Library e a Scopus da editora Elsevier.

Segundo informações de seu portal, (Spell, s.d.), a plataforma Spell foi fundada em 2012 e consiste de um sistema de indexação, pesquisa e disponibilização gratuita de produção científica, em particular, das áreas de Administração Pública e de Empresas, Contabilidade e Turismo, que tem como objetivo central promover acesso, organização, disseminação e análise da produção científica de distintas áreas de conhecimento, contando, em maio de 2023, com mais de 64 mil documentos e mais de 43 milhões de acessos.

A base de dados Scopus (Scopus, s.d.), por sua vez, segundo dados publicados em seu portal de março de 2023, é um banco de dados de resumos e citações de artigos para jornais e revistas acadêmicos, abrangendo mais de 27 mil títulos, dentre eles, mais de 11,7 milhões de artigos de conferências de mais de 148.500 eventos mundiais, mais de 292.000 livros independentes, mais de 90,6 milhões de registros e mais de 49,2 milhões de registros de patentes em diversos escritórios. A escolha da plataforma internacional se deu também em razão de sua

compatibilidade com o VOSviewer, que é uma ferramenta de software holandesa para construção e visualização de redes bibliométricas, podendo incluir, por exemplo, periódicos, pesquisadores ou publicações individuais.

Segundo Okubo (1997), as técnicas bibliométricas evoluíram e continuam evoluindo ao longo do tempo. Como exemplo, pode-se citar: contagem de artigos com autoria por país, instituição e autor; contagem de citações para avaliar o impacto do trabalho publicado na comunidade científica; contagem de cocitações (número de vezes que dois artigos são citados juntos em um único artigo); e assim por diante. Todas essas estratégias funcionam juntas para fornecer medições mais detalhadas e eficazes. Os resultados são apresentados em diversos formatos, como, por exemplo, o mapeamento, com o fim de mostrar os vínculos entre os participantes e ampliar o escopo do estudo.

Para este estudo, o acesso à base Spell se deu em janeiro de 2024 pelo portal disponível em <http://www.spell.org.br>. No campo de pesquisa, buscou-se, primeiramente, pelas palavras "governo eletrônico" ou "E-gov" para os critérios Título, Resumo e Palavra-chave no período de 5 anos, contemplando janeiro de 2013 a dezembro de 2023. A busca por critérios foi feita separadamente em razão de o sistema não possibilitar a função com diversos termos.

Para fins de análise de um período mais recente, foi feita a busca dos mesmos termos para 5 anos, contemplando janeiro de 2019 à dezembro de 2023. Posteriormente, foi feita a busca pelos termos "Governo eletrônico" ou "E-gov" e "municip", sendo o final da palavra omitido para que se buscassem as variáveis da palavra (municípios, municipal etc).

O acesso à base de dados Scopus se deu em maio de 2023 pelo portal disponível em <http://www.periodicos.capes.gov.br>, selecionando Acesso café - Instituição de ensino - Acervo - Lista de Bases e Coleções - Buscar pelo título Scopus. Tendo realizado o acesso à base de dados, com os critérios "Article title, Abstract, Keywords", foi feita a busca, primeiramente, pelos termos "E-gov" ou "Electronic Government" (Amostra 1) e, posteriormente, "E-gov" ou "Electronic Government" and "municipal" (Amostra 2). Os dados encontrados na base de dados Scopus foram exportados em formato CSV, sendo selecionados "Abstract & Keywords" e salvos em pasta.

Com os dados encontrados na base de dados Scopus, foi possível utilizar o software VOSVIEWER para construção de mapas bibliométricos que servem para apoio aos estudos conforme informações que seguem:

- a) Baixar software na página <https://www.vosviewer.com/>;
- b) Clicar em "Create";

- c) Selecionar "Create a map based on bibliographic data";
- d) Selecionar "Read data from bibliographic database files - Supported file types: Web of Science, Scopus, Dimensions, Lens, and PubMed";
- e) Selecionar a aba "Scopus" e buscar o arquivo salvo previamente;
- f) Selecionar: Co-occurrence; Full Counting; All keywords;
- g) Definir limites: Minimum number of occurrences of a keyword: 5;
- h) Selecionar o número de palavras-chave: 129;
- i) Selecionar as palavras-chave que continham: "e-gov", "electronic", "government" e "municipal".
- j) Finalizar.

## 2.4 Resultados

A pesquisa identificou na base de dados Spell, observando-se os quesitos Título, Resumo e Palavras-Chave, em um período de 10 anos, contemplando o período entre os anos 2013 a 2023, 144 trabalhos relacionados ao tema Governo Eletrônico e E-gov, conforme exposto na Tabela 1.

Tabela 1 - Busca na Base de Dados Spell em Período de 10 anos

Plataforma	Busca Por	Termos	Período	Quantidade
Spell	Título	"Governo eletrônico" ou "E-gov"	2013 a 2023	39
Spell	Resumo	"Governo eletrônico" ou "E-gov"	2013 a 2023	41
Spell	Palavra-Chave	"Governo eletrônico" ou "E-gov"	2013 a 2023	64

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A partir de breve análise realizada a partir de um recorte temporal de um período de 10 anos, constata-se uma média de 14,4 trabalhos relacionados ao tema por ano nessa base de dados, demonstrando que o tema Governo Eletrônico ou E-gov tem sido assunto abordado por diversos pesquisadores.

Com o intuito de averiguar um recorte temporal mais recente, contemplando o período

entre 2019 a 2023, totalizando 5 anos, foram encontrados 75 trabalhos relacionados aos termos Governo Eletrônico e E-gov. No entanto, ao associá-los ao termo "Municip", foram encontrados apenas 2 trabalhos para o mesmo período, o que está demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2 - Busca na Base de Dados Spell em Período de 5 Anos

Plataforma	Busca Por	Termos	Período	Quantidade
Spell	Título	"Governo eletrônico" ou "E-gov"	2019 a 2023	18
Spell	Resumo	"Governo eletrônico" ou "E-gov"	2019 a 2023	32
Spell	Palavra-Chave	"Governo eletrônico" ou "E-gov"	2019 a 2023	25
Spell	Título	"Governo eletrônico" ou "E-gov" e "Municip"	2019 a 2023	2
Spell	Resumo	"Governo eletrônico" ou "E-gov" e "Municip"	2019 a 2023	0
Spell	Palavra-Chave	"Governo eletrônico" ou "E-gov" e "Municip"	2019 a 2023	0

Fonte: Dados da pesquisa

Enquanto a média de trabalhos relacionados aos temas Governo Eletrônico ou E-gov foi de 15 por ano, os números caem drasticamente para média de 0,4 por ano quando é acrescentado o termo "municip" na busca.

Na base de dados Scopus, utilizando os quesitos Título, Resumo e Palavras-Chave para realizar a busca, foram encontrados 525 trabalhos para os termos "Electronic Government" ou "E-gov" para o período entre os anos 2019 a 2023, conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3 - Busca na Base de Dados Scopus

Plataforma	Busca Por	Tipo	Termos	Período	Quantidade
Scopus	Título, Resumo, Palavra-Chave	1	"E-gov" or "Electronic Government"	2019 a 2023	525
Scopus	Título, Resumo, Palavra-Chave	2	"E-gov" or "Electronic Government" and "municipal"	2019 a 2023	24

Fonte: Dados da pesquisa

Nessa base de dados, enquanto foram encontrados 525 trabalhos que tratam dos temas

"E-gov" ou "Electronic Government", com média anual de 105 trabalhos, os números também caem drasticamente para 24 trabalhos quando associados ao termo "municipal", sendo a média anual de 4,8 trabalhos.

Na Figura 2, é possível ter uma visão da produção de trabalhos relacionados ao tema Governo Eletrônico ou E-gov à esquerda e com a associação do termo Municipal à direita.

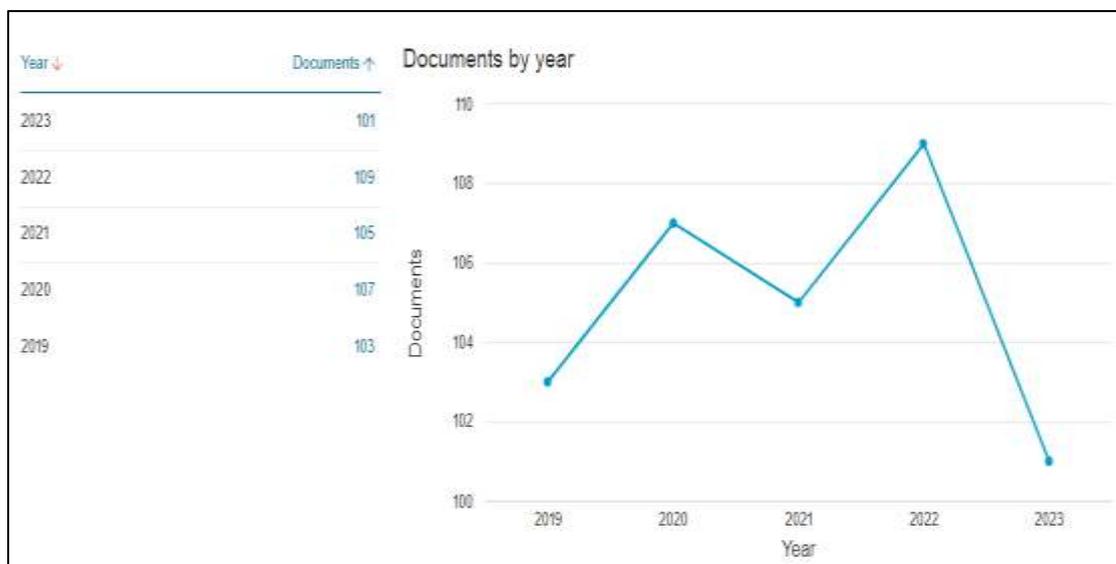
Figura 2 - (Amostra 1 e Amostra 2) - Quantidade de Publicações no Período 2019 a 2023



Fonte: Filter Range Scopus

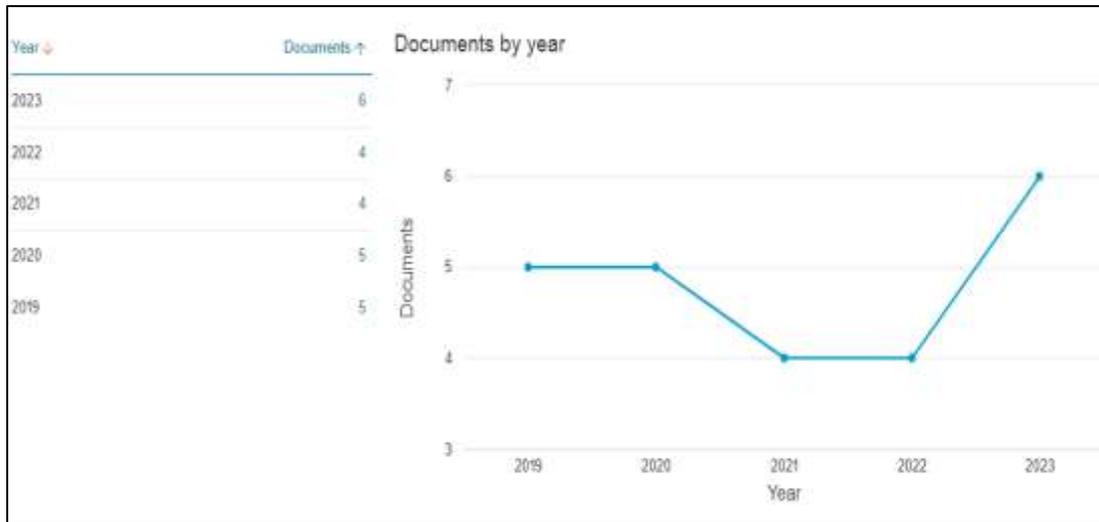
Na Figura 3 (Amostra 1), é possível averiguar, de forma mais acurada, a produção de trabalhos relacionados a Governo Eletrônico ou E-gov e, na Figura 4 (Amostra 2), com associação ao termo Municipal. Além da evidente divergência em relação à quantidade, evidencia-se também uma queda na produção no ano de 2021, em ambos os tipos, causada, possivelmente, pela pandemia Covid 19, o que pode ter dificultado a elaboração e a publicação de trabalhos.

Figura 3 - (Amostra 1) - Quantidade de Publicações no Período 2019 a 2023



Fonte: Analyze Results - Scopus

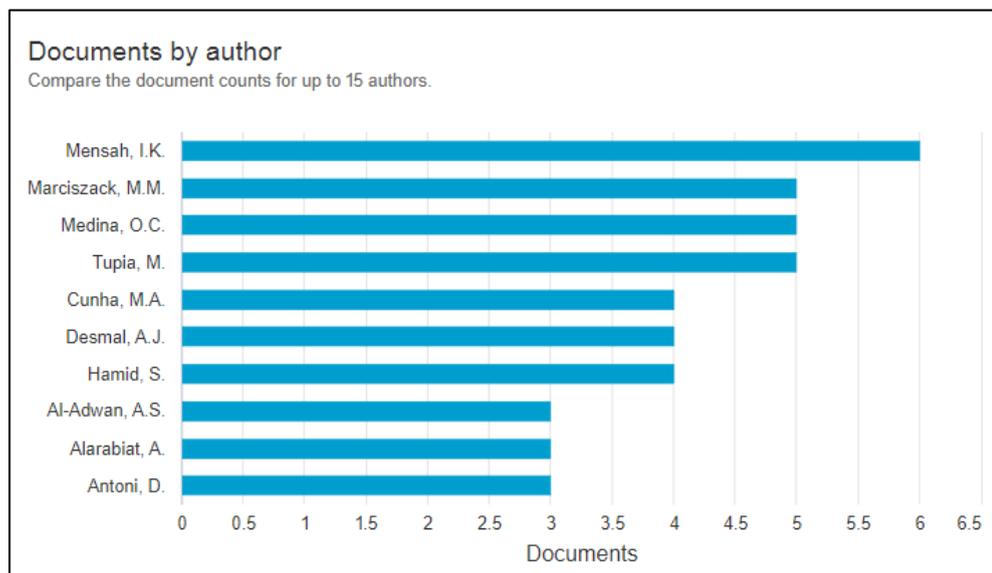
Figura 4 - (Amostra 2) Quantidade de Publicações no Período 2019 à 2023



Fonte: Analyze Results - Scopus

Na Figura 5, é possível averiguar que, dentre os 525 trabalhos da amostra coletada, apenas 4 autores publicaram mais de 4 trabalhos.

Figura 5 - (Amostra 1) Autores com Maior Número de Publicações

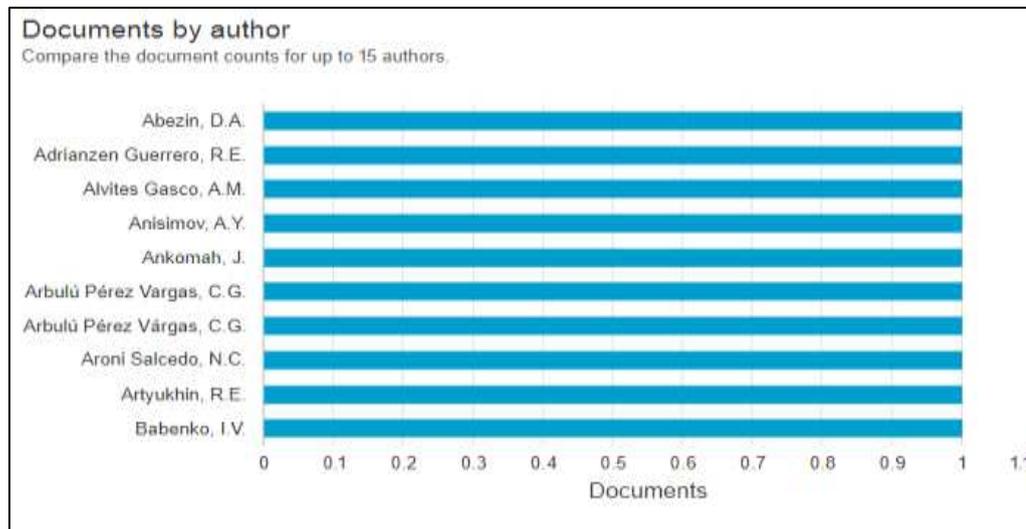


Fonte: Analyze Results - Scopus

A partir dessa breve análise, depreende-se que, embora a quantidade de documentos seja de grande volume, são poucos os autores que publicaram muitos trabalhos de pesquisa que tratam do tema.

Na Figura 6, por sua vez, é possível averiguar que, dentre os 24 trabalhos da amostra coletada, todos os autores publicaram apenas 1 trabalho.

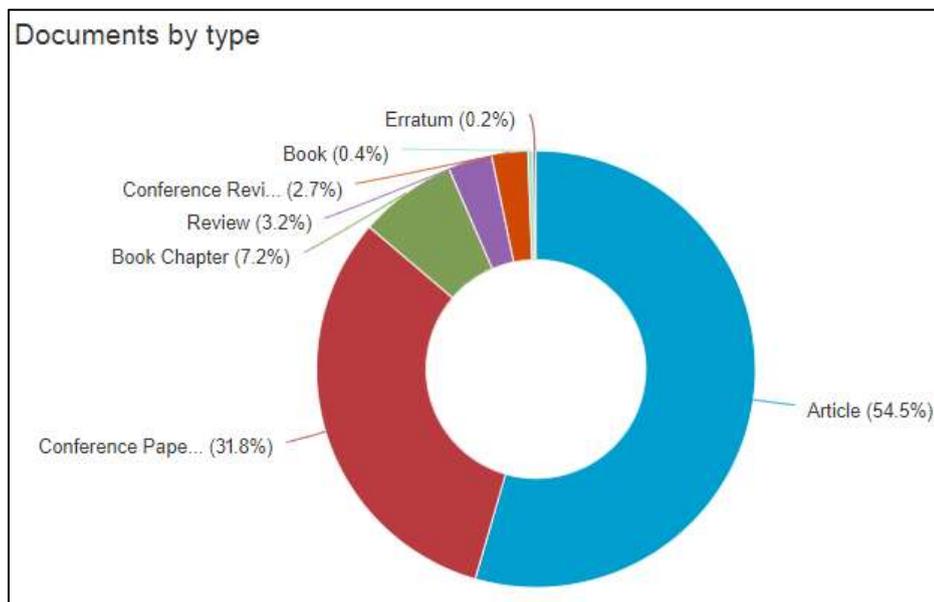
Figura 6 - (Amostra 2) Autores com Maior Número de Publicações



Fonte: Analyze Results - Scopus

A Figura 7, a seguir, retrata o resultado de tipos de documentos resultantes da busca para os termos "E-gov" e "Electronic Government".

Figura 7 - (Amostra 1) Tipos de Documento

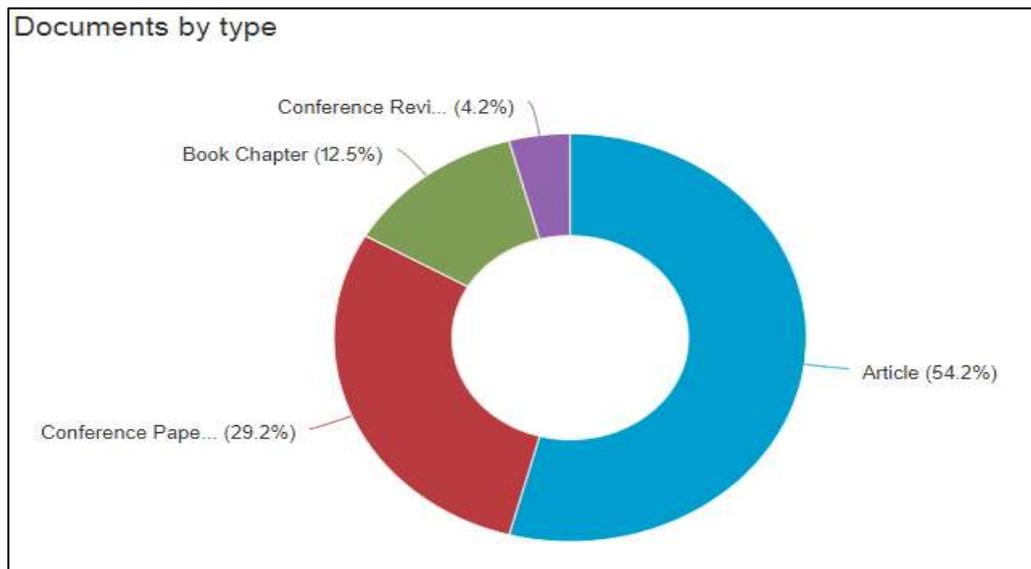


Fonte: Analyze Results - Scopus

Quanto ao Tipo de Documento, observa-se, a partir do gráfico, que existe predominância de Artigos (54,5%) e Artigos de Conferência (31,8%), somando um total de 86,3% dos trabalhos submetidos.

Na Figura 8, na qual foi associado o termo municipal, encontram-se apenas 2 tipos de trabalhos, quais sejam, artigos (75%) e artigos para conferências (25%).

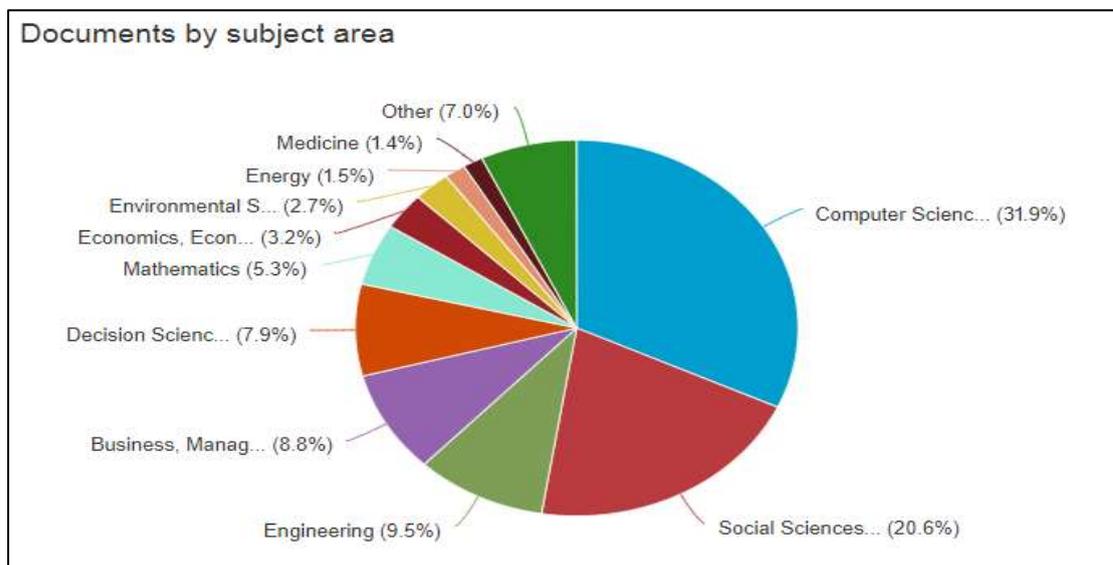
Figura 8 - (Amostra 2) Tipos de Documento



Fonte: Analyze Results - Scopus

A Figura 9 e a Figura 10 representam a área de pesquisa em que foram publicados os trabalhos.

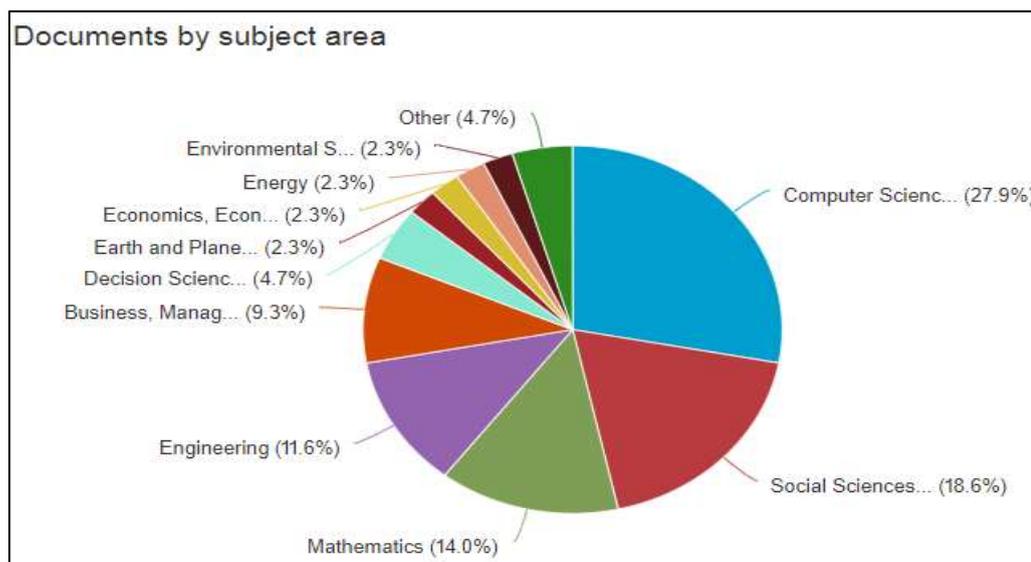
Figura 9 - (Amostra 1) Área da Matéria



Fonte: Analyze Results - Scopus

A Figura 9, referente ao tema Governo Eletrônico, demonstra predominância de publicações nas áreas de Ciência da Computação e Ciências Sociais, as quais somam mais de 50% dos trabalhos.

Figura 10 - (Amostra 2) Área da Matéria

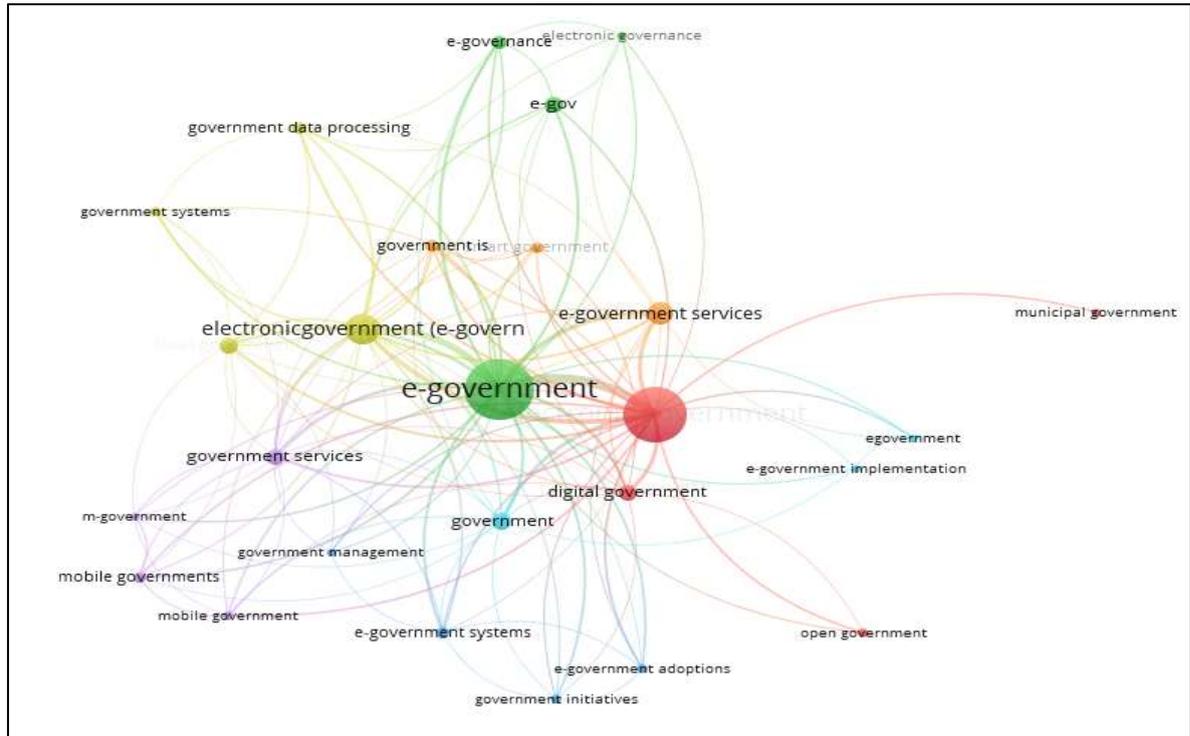


Fonte: Analyze Results – Scopus

A Figura 10, referente ao tema Governo Eletrônico relacionado a Municípios, demonstra predominância de publicações nas áreas de Ciência da Computação, Ciências Sociais, sendo o total de 46,5% dos trabalhos. Quanto à área de pesquisa, em ambas as amostras, a área de pesquisa Negócios, Gestão e Administração representa menos de 10% dos trabalhos.

O mapa mental elaborado por meio do Vosviewer, demonstrado na Figura 11, representa a ligação entre as palavras-chave "e-gov", "electronic", "government" e "municipal" dentre os 525 documentos, conforme "Amostra 1".

Figura 11 - (Amostra 1) Mapa Mental de Palavras-chave



Fonte: Vosviewer

É possível observar nitidamente que, dentre os 525 documentos da base de dados Scopus relacionados aos termos "E-gov" ou "Electronic Government", houve pouca conexão com o assunto "municipal" nas Palavras-chave.

O mapa mental elaborado por meio do Vosviewer demonstrado na Figura 12, abaixo, representa a ligação entre as palavras-chave "e-gov", "electronic", "government", e "municipal" dentre os 24 documentos, conforme "Amostra 2".



Assim sendo, depreende-se que, no período de 2019 a 2023, embora o tema Governo Eletrônico tenha sido alvo de muitas pesquisas, ainda é incipiente o número de pesquisas quando o tema é relacionado a Municípios.

## **2.5 Considerações Finais**

O tema Governo Eletrônico tem sido foco de diversas pesquisas acadêmicas em razão de uma série de fatores atuais. A necessidade de uma administração pública mais eficiente e transparente, bem como voltada às reais necessidades do cidadão, com menor viés burocrático e aliada à possibilidade de utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), é um fator determinante para o desenvolvimento do Governo Eletrônico e aprimoramento da gestão pública.

Durante a pesquisa, foi possível constatar que, embora sejam encontrados diversos trabalhos voltados ao tema, ainda há pouca produção quando relacionado aos municípios e às possibilidades de utilização dos recursos tecnológicos para aprimorar o serviço prestado aos cidadãos de forma mais direta, considerando que o contato mais próximo com os cidadãos ocorre em âmbito municipal. Na base de dados Spell, apenas 2,6% e, na base de dados Scopus, apenas 4,5% dos trabalhos acerca de Governo Eletrônico davam ênfase a questões voltadas para os municípios.

Tal como ocorre em outros estudos, este trabalho apresenta limitações em razão de se basear em apenas duas bases de fontes de dados, a Spell e a Scopus em um período de 5 anos, o que não permite fazer generalizações sobre o tema.

O trabalho, porém, tem relevância, tendo em vista a busca por demonstrar uma lacuna teórica sobre os estudos realizados nos municípios acerca da implementação de práticas de governo eletrônico por meio das novas tecnologias. Para futuros trabalhos, sugere-se que sejam realizadas pesquisas com outras fontes de dados e períodos superiores a 5 anos a fim de se obter uma visão mais ampla sobre o assunto.

### 3 OS SISTEMAS PARA EMISSÃO ELETRÔNICA DO ALVARÁ SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA

#### Resumo

A administração pública vem sendo impactada pelo avanço das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICS) e enfrenta a necessidade de modernização a fim de atender as demandas contemporâneas, superar o modelo burocrático tradicional, aprimorar processos e prestar um serviço público mais eficiente e eficaz. Assim, foi realizado um estudo de caso de caráter qualitativo, visando investigar as práticas de Governo Eletrônico em Uberlândia/MG, tendo como foco os sistemas de emissão eletrônica do Alvará Sanitário pela Vigilância Sanitária no município e sua conformidade com a legislação atual. A análise abrangeu o levantamento da legislação municipal, estadual e federal, explorou a história das ações de Vigilância Sanitária no Brasil, dentre as quais encontra-se o licenciamento sanitário e uma análise dos sistemas disponibilizados. A transformação digital iniciou-se no ano de 2019 em razão de mudanças na legislação local e foi acelerada com a pandemia de COVID-19. A emissão do documento atendeu demandas específicas relacionadas à classificação do risco sanitário das atividades exercidas pelos estabelecimentos. Assim, foram desenvolvidos os sistemas Alvará Sanitário Online para estabelecimentos classificados como Baixo Risco B e dispensados e Protocolo Online para os de Alto Risco. Posteriormente, o município optou por unificar todas as solicitações no Protocolo Online. Os resultados indicam que Uberlândia realiza integralmente o processo de liberação do Alvará Sanitário por meios eletrônicos, abrangendo solicitações, protocolos, emissão de guias de pagamento e acompanhamento da tramitação. A tramitação eletrônica de processos também diminuiu consideravelmente o tempo necessário para liberação do documento. Além disso, a legislação também alterou a validade das licenças, que era de 1 ano, passando a ser de 3 anos para estabelecimentos de Alto Risco e 5 anos para estabelecimentos de Baixo Risco B, o que beneficiou os empreendedores. Embora os resultados tenham sido positivos, sugere-se a criação de um manual detalhado para utilização do sistema disponibilizado e facilitar a consulta da classificação de risco pelos requerentes, minimizando dificuldades durante a solicitação. O estudo contribui para a literatura sobre Governo Eletrônico municipal e sobre a importância das ações de Vigilância Sanitária e, ainda, propõe melhorias ao sistema, bem como sugere que mais estudos sejam realizados acerca do assunto a fim de aprimorar o sistema local.

**Palavras-chave:** governo eletrônico; gestão pública municipal; vigilância sanitária; licenciamento sanitário.

#### Abstract

The public administration has been impacted by the advancement of New Information and Communication Technologies (NICTs) and faces the need for modernization to meet contemporary demands, overcome the traditional bureaucratic model, improve processes, and provide a more efficient and effective public service. A qualitative case study was conducted to investigate Electronic Government practices in Uberlândia, MG, focusing on the electronic issuance systems of the Sanitary Permit by the Municipal Health Surveillance and their compliance with current legislation. The analysis included a survey of municipal, state, and federal legislation, explored the history of Health Surveillance actions in Brazil, including sanitary licensing, and an analysis of the systems available. The digital transformation began in 2019 due to changes in local legislation and was accelerated by the COVID-19 pandemic. The issuance of the document addressed specific demands related to the sanitary risk classification of activities carried out by establishments. Online Sanitary Permit systems were developed for

establishments classified as Low Risk B and exempted, and Online Protocol for High-Risk establishments. Later, the municipality chose to unify all requests in the Online Protocol. The results indicate that Uberlândia fully carries out the process of releasing the Sanitary Permit electronically, covering requests, protocols, payment guide issuance, and tracking. The electronic processing of procedures also significantly reduced the time required for document release. The legislation also changed the validity of licenses from 1 year to 3 years for High-Risk establishments and 5 years for Low-Risk B establishments, benefiting entrepreneurs. Although the results were positive, the creation of a detailed manual for system usage is suggested to facilitate risk classification consultation by applicants, minimizing difficulties during the request. The study contributes to the literature on municipal Electronic Government, the importance of Health Surveillance actions, proposes improvements to the system, and suggests further studies on the subject to enhance the local system.

**Keywords:** Electronic Government, Municipal Public Administration, Health Surveillance, Sanitary Licensing.

### 3.1 Introdução

No Brasil, as práticas de Governo Eletrônico passaram a ter maior ênfase a partir do ano 2000 por meio do Programa de Governo Eletrônico quando se iniciou um processo de implantação de adaptações e inovações a fim de aprimorar o serviço público (Brasil, 2023). Desde então, identificam-se diversas políticas públicas que estabelecem diretrizes e normas relacionadas à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs pela Administração Pública de modo a inovar seu modo de se relacionar com os cidadãos.

No ano de 2016, a Estratégia de Governo Digital - EGD foi publicada e, posteriormente, atualizada em 2020, estabelecendo um novo paradigma na gestão pública com vistas a desburocratizar, modernizar o Estado, simplificar processos, melhorar o acesso à informação pública, imprimir transparência, melhorar os atendimentos e racionalizar os gastos públicos (Brasil, 2020).

Tendo em vista a relevância e o impacto no serviço público proporcionados pela iniciativa, um vasto número de trabalhos acadêmicos e pesquisas acerca do tema Governo Eletrônico passou a ser publicado. No entanto, embora a utilização de recursos das TICs na gestão pública tenha atingido não apenas órgãos da esfera Federal, mas também chegaram aos âmbitos Estadual e Municipal, verificou-se que a produção científica relacionada ao assunto, no que tange à utilização de recursos das TICs na gestão pública dos municípios, ainda é escassa, principalmente, considerando que, de acordo com Carmeli (2006), é particularmente na esfera municipal da Administração Pública que são realizados serviços essenciais para

atendimento às demandas dos cidadãos (Brasil, 2020).

Dentre esses serviços considerados essenciais, podemos destacar a saúde. A Constituição Federal, em seu Artigo 196, preconiza o direito à saúde como dever do Estado, visando, por meio de políticas sociais e econômicas, à redução do risco de doenças e de outros agravos e, sendo assim, a Vigilância Sanitária estabelecida como atribuição SUS. Na Lei Orgânica do SUS N°8080 de 1990, a Vigilância Sanitária é conceituada como "um conjunto de ações capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde." Torres (2019) defende que a Vigilância Sanitária é importante como ação de controle sanitário de produtos e práticas relacionadas à saúde. Cabe à Vigilância Sanitária atuar como fiscal na comercialização de produtos e prestação de serviços sob controle sanitário. Dessa forma, alimentos, medicamentos, cosméticos, produtos para saúde e praticamente todos os atendimentos médicos realizados em consultórios, clínicas, hospitais, laboratórios, dentre outros, são fiscalizados pela VISA municipal.

A Lei Municipal N°10715 de 2011 institui o Código Municipal de Saúde do Município de Uberlândia, segundo a qual as ações de Vigilância Sanitária são estabelecidas como parte da Vigilância em Saúde.

As ações de vigilância sanitária abrangem o conjunto de medidas capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde (Uberlândia, 2011, Art. 16).

Além das conhecidas ações da VISA, como inspeções, fiscalizações, lavratura de autos e, quando necessário, a aplicação de penalidades, faz parte de sua competência também a emissão de licenciamentos, sendo o mais conhecido o Alvará Sanitário que, de acordo com a Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais - SES/MG, é um documento de autorização para funcionamento de estabelecimentos sob controle sanitário (Minas Gerais, 2023).

No Município de Uberlândia/MG, a emissão do documento, que era realizada por meio analógico e passava por uma gradativa modernização no sistema de liberação do licenciamento, teve o processo subitamente atualizado em razão de uma mudança no Código Municipal de Saúde publicada em 2019.

Os critérios para classificação de risco sanitário passaram então a influenciar na forma de liberação e emissão do documento, bem como em sua validade. Novos sistemas foram criados para atender à demanda estabelecida por lei, exigindo adaptação por parte dos servidores e dos requerentes.

Com tal olhar, o objetivo geral deste trabalho é pesquisar práticas de Governo Eletrônico

no Município de Uberlândia/MG por meio de uma análise nos sistemas utilizados para a emissão de licenciamento por meio eletrônico na Vigilância Sanitária, que é órgão pertencente à Secretaria Municipal de Saúde. Diante disso, surgem as seguintes questões:

Que sistemas são utilizados para emissão do Alvará Sanitário no Município de Uberlândia? Eles atendem à legislação vigente? Quais melhorias podem ser sugeridas para um melhor funcionamento do sistema utilizado em Uberlândia?

Assim, o trabalho foi desenvolvido a partir da análise dos sistemas disponibilizados pelo município de Uberlândia-MG e da legislação em vigor que trata do assunto.

O presente trabalho está estruturado com esta parte introdutória e mais 5 seções. A seção 2 aborda conceitualmente o Governo Eletrônico, a Vigilância Sanitária, o Licenciamento Sanitário e o Risco Sanitário. A seção 3 apresenta os procedimentos metodológicos aplicados no estudo. A seção 4 apresenta os resultados obtidos e a interpretações deles. Por fim, são apresentadas as considerações finais deste trabalho, com contribuições, limitações e sugestões para estudos futuros.

## **3.2 Referencial Teórico**

Na sequência, apresentamos o referencial teórico acerca dos temas Gestão Pública e Governo Eletrônico, bem como acerca da Vigilância Sanitária, Risco Sanitário e Licenciamento Sanitário a fim de dar embasamento e aprimorar o entendimento na pesquisa.

### ***3.2.1 Gestão Pública e Governo Eletrônico***

A administração pública e todas as atividades e serviços prestados pelo Estado têm sido grandemente impactados pela revolução digital proporcionada pelo avanço da tecnologia, internet, enfim, pelas Novas Tecnologias de Informação e Comunicação - NTICs.

A reforma pela qual a gestão pública passou a partir da década de 80 se refere à transição de uma administração pública que dava maior ênfase burocrática para uma com viés mais gerencialista. Tal movimento foi denominado Nova Gestão Pública, de modo que, a exemplo da gestão privada, os governos passaram a buscar maior excelência, eficiência, resultados e governança. Segundo Kon (2019), as pressões econômicas e a busca de maior eficiência no mercado também são estimuladores para a inovação e mudanças no serviço público.

Kormann (2020) elucida que a inovação é caracterizada pelo movimento de criação e reorganização das coisas, o que permite romper com o estabelecido e propor novas formas de realizar tarefas antigas.

Bresser-Pereira (2018), por sua vez, infere que tal fenômeno se deu em razão da crescente complexidade na própria administração pública para atender às demandas da sociedade e das mudanças tecnológicas. O autor ressalta que, a despeito das mudanças, o serviço deveria se manter profissional e racional. De acordo com Viana (2021), os primeiros serviços eletrônicos das administrações públicas tiveram início e foram seguidos pela inserção das TICs na década de 90.

Na mesma linha de pensamento, Diniz *et al.* (2009) afirma que fatores como o movimento de reforma do Estado, a modernização da gestão pública e a necessidade de maior eficiência do governo, associados ao aumento de utilização das TICs pelos cidadãos e empresas privadas e a migração de informações impressas em papel para mídias eletrônicas foram determinantes na adoção estratégica e intensiva das TICs pelos governos. Segundo o autor, um novo paradigma de eficiência no setor público precisa ser alcançado, considerando a elevada taxa de utilização de tecnologia e automação de processos, sejam produtivos ou administrativo, por parte do setor privado. Ainda segundo o autor, o modelo burocrático e moroso adotado há anos pela administração pública já não conseguia atender aos anseios da sociedade nessa era da informação e automação de processos.

De acordo com Medeiros e Guimarães (2005), essas inovações tecnológicas e, principalmente, o advento da internet, trouxeram a possibilidade de migração de sistemas existentes em plataformas convencionais para sistemas de interface web, definindo novos modelos de interação entre o Estado e os cidadãos, com novas estruturas de governança, surgindo, então, o termo governo eletrônico.

O termo, basicamente, está relacionado à utilização das TICs pelos governos de maneira que esses venham a entregar serviços e informações aos indivíduos por meio eletrônico, aumentando sua eficiência, eficácia, efetividade e transparência. Diniz *et al.* (2009) afirma que Governo Eletrônico é o resultado da evolução do uso estratégico das TICs como elemento viabilizador dessa nova Gestão Pública.

Medeiros (2004) salienta que identificar novas políticas públicas de reforma administrativa do Estado, juntamente com o uso da tecnologia da informação, é fundamental para o melhoramento das relações entre cidadãos, empresas e governo. Barbosa, Faria e Pinto (2009), por sua vez, também ressaltam ser necessário suporte para que esse desenvolvimento ocorra por meio de políticas públicas voltadas a tecnologias de maneira que a prestação de serviços públicos possam atender às demandas da sociedade com qualidade.

Conforme Secchi, Coelho e Pires (2020), políticas públicas são diretrizes elaboradas para enfrentar problemas públicos, tendo dois elementos fundamentais: a intencionalidade

pública e a resposta a um problema público. Melo (2020) complementa, inferindo que a avaliação de uma política pública é complexa e dinâmica, com formalizações teóricas, conceituais e metodológicas em constante mudança de acordo com o movimento dos sistemas políticos e das sociedades.

Conclui-se, outrossim, que políticas públicas relacionadas ao governo eletrônico estão também relacionadas à diminuição da morosidade e burocracia, trazendo melhoria nos processos de trabalho e disponibilização de serviços públicos de forma eletrônica.

Os serviços públicos eletrônicos podem ser classificados como informativos, interativos ou transacionais (Hasan, 2015), o que está sintetizado no Quadro 4.

Quadro 4 - Classificação de Serviços Públicos Eletrônicos

<b>Serviço Público Eletrônico</b>	
<b>Classificação</b>	<b>Características</b>
Informativo	Divulga informações dos órgãos à comunidade e ao cidadão, mantendo uma relação passiva com o governo
Interativo	Permite a cooperação cidadão-governo por meio de formulários, downloads, e-mails, entre outros serviços. Nesse contexto, o cidadão exerce uma relação ativa/passiva com o governo
Transacional	Representado pelos serviços realizados em sua totalidade pelo cidadão, tornando-o totalmente ativo no processo como quando realiza o pagamento de taxas, multas e impostos, licenciamento de veículos, registro eletrônico de empresas e quaisquer tarefas que envolvem transações financeiras online.

Fonte: Adaptado de Naoum e Nadhim (2014) e Hasan (2015)

É necessário ressaltar que para a implementação de inovações como o Governo Eletrônico, além de recursos estruturais e financeiros para aquisição de equipamentos, softwares e criação de novos sistemas, é necessário capacitar os servidores públicos continuamente acerca de novas formas de trabalho, bem como disponibilizar manuais e capacitações para os cidadãos que são os usuários finais desses recursos. Rover (2009) salienta que o Governo Eletrônico está relacionado à modernização dos poderes do Estado, abrangendo modernização tecnológica, capacitação de seus agentes, sem deixar de mencionar ser necessária a mudança de cultura da sociedade como um todo. Sua construção deve ser encarada como uma necessidade cujo processo não é apenas tecnológico, mas cultural, isto é, depende de relações sociais. Dessa forma, entende-se que a implementação de inovações tecnológicas depende de uma série de fatores, como econômicos, estruturais e, principalmente, humanos.

Em complemento, Kon (2019), ao tratar de implementação do Governo Eletrônico, acrescenta que existe uma multiplicidade de atores com interesses, motivações e capacidades

heterogêneos que podem trazer sugestões, estímulo e planejamento.

Przebylilovicz, Cunha e Meirelles (2018) salienta que o modelo de administração pública existente também é fator de impacto nas relações de governo com TI por não se tratar apenas de interesses dos cidadãos, mas com o próprio direcionamento adotado pela gestão em vigor.

Cabe ao Estado, conforme De Araújo (2018), adotar um modelo mais gerencial caracterizado pela eficiência estatal, estando também dentro de sua abrangência de atribuições ordenar o funcionamento de atividades econômicas por meio de agências reguladoras.

Seguindo essa premissa, o Ministério da Saúde estabeleceu a Estratégia de Saúde Digital para o Brasil (Brasil, 2020), onde busca-se, através da utilização das TICS e da experiência de diversos atores envolvidos, aprimorar a qualidade de atendimento, agilizar atendimentos e melhorar o fluxo de informações no SUS. Dentre esses atores, além do próprio Governo Federal, Ministério da Saúde e diversos Conselhos encontram-se também agências reguladoras.

No Brasil, existem, atualmente, 11 agências reguladoras, conforme a Lei Federal Nº13848 de 2019, sendo elas destinadas a regulamentar, controlar e fiscalizar determinados setores da economia do país. Dentre elas, destaca-se a Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa, criada por Lei 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Esse órgão é definido como uma autarquia de regime especial que tem por objetivo a proteção sanitária e controle de produtos sujeitos à vigilância sanitária, como medicamentos, alimentos, cosméticos, saneantes etc. (Amorim, 2020), estando esse assunto relacionado ao tema do presente estudo.

### ***3.2.2 A Vigilância Sanitária, o Licenciamento Sanitário e o Risco Sanitário***

Embora a ANVISA tenha sido criada apenas no ano de 1999, ações de Vigilância Sanitária no Brasil já podiam ser identificadas desde o Século XVIII, tendo como fator determinante a chegada da família real portuguesa que, segundo Costa (2009), encontrou o país em situação precária no que tange às questões sanitárias. Assim, iniciou-se um processo de estruturação da saúde pública com vistas a conter diversas epidemias como febre amarela, varíola, cólera, peste bubônica, tifo, gripes e doenças como tuberculose e lepra. A propagação desenfreada dessas doenças já prejudicava não somente a população, mas também trazia impactos negativos às relações comerciais e exportações.

Entende-se que a construção do sistema de saúde que existe atualmente e, conseqüentemente, das ações de VISA, é um processo que se iniciou há séculos e continua em constante atualização, o que está demonstrado no Quadro 5.

Quadro 5 - Trajetória da Vigilância Sanitária no Brasil

<b>Trajetória da Vigilância Sanitária no Brasil</b>		
<b>Ano</b>	<b>Acontecimento</b>	<b>Descrição</b>
1808	Chegada da Família Real Portuguesa	Início de estruturação da saúde pública para contenção de epidemias.
1831	Promulgação do Código de Posturas	Licenciamento no controle de fábricas.
1842	Origem do Poder de Polícia	Institucionalização da intervenção sanitária, fiscalização e aplicação de penalidades.
1953	Criação do Ministério da Saúde	No Século XX, foram realizadas inúmeras reformas e criação de leis, principalmente, na área de medicamentos e alimentos. Iniciou-se a iodação do sal de cozinha para conter o bócio endêmico.
1954	Criação do LCCDM	Laboratório Central de Controle de Drogas e Medicamentos.
1961	Instituição do Código Nacional de Saúde	Fica atribuído ao Ministério da Saúde a regulação de alimentos, estabelecimentos industriais e comerciais.
1969	Decreto-Lei 896/69	Normas básicas para alimentos.
1976	Criação da Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária	Ações de controle da qualidade, em portos, aeroportos e fronteiras, dos produtos de interesse da saúde: alimentos, cosméticos, saneantes domissanitários e medicamentos.
1981	Criação do INCQS	Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, um Laboratório Oficial.
1988	Constituição Federal	Vigilância Sanitária como atribuição do SUS.
1990	Lei Orgânica do SUS	Conceitua a Vigilância Sanitária
1999	Criação do SNVS e da ANVISA	Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Fonte: Adaptado de Costa e Rozenfeld (2000)

Costa (2001) ressalta que, embora existissem, as ações da VISA eram pouco expressivas e marcadas apenas pelas atuações policiais, burocráticas e cartoriais. De acordo com Navarro (2007), a VISA ainda se encontra em processo de consolidação enquanto campo de conhecimento científico e práticas organizadas.

A Constituição Federal de 1988 criou o SUS, estabelecendo o direito à saúde da população como dever do Estado, sendo o seu acesso universal e igualitário a todos os cidadãos. Na mesma CF, a Vigilância Sanitária foi conceituada, fazendo parte desse sistema de promoção de condições de saúde da população por meio de políticas públicas que visam à redução do risco de doenças e de outros agravos (Brasil, 1988).

No ano de 1990, foi promulgada a Lei Nº 8080, mais conhecida como Lei Orgânica da Saúde, como instrumento de regulamentação das diretrizes concernentes à saúde conforme rege

a CF, trazendo maior detalhamento ao SUS (Brasil, 1990).

O SUS é definido pela Lei como:

Art. 4º - O conjunto de ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público...

§ 1º Estão incluídas no disposto neste artigo as instituições públicas federais, estaduais e municipais de controle de qualidade, pesquisa e produção de insumos, medicamentos inclusive de sangue e hemoderivados, e de equipamentos para a saúde.

§ 2º - A iniciativa privada poderá participar do Sistema Único de Saúde-SUS, em caráter complementar (Brasil, 1990).

A VISA é estabelecida pela norma como competência do SUS, fazendo parte de seu campo de atuação. Enquanto definição, entende-se VISA por:

§ 1.º Um conjunto de ações capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo: I - o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendendo todas as etapas e processos, da produção ao consumo; e II - o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde (Brasil, 1990).

De acordo com Lucchese (2001), as ações de VISA têm por finalidade a implementação de conceitos e princípios éticos relativos à qualidade de insumos, produtos, ambientes, serviços e processos de maneira a contribuir também para a promoção da cidadania, bem-estar e qualidade de vida dos cidadãos.

Oliveira e Ianni (2018) definem que a VISA é um campo de intervenção do Estado sob a premissa de, por meio de suas ações, adequar o sistema produtivo de bens e serviços de interesse sanitário às demandas da população e às necessidades do sistema de saúde.

De acordo com Melo (2020), o exercício da regulação sanitária é possível por meio do chamado poder de polícia que permite ao Estado executar ações de caráter preventivo ou coercitivo com vistas à segurança sanitária.

Para Oliveira e Ianni (2018), o poder de polícia fundamenta-se no princípio da supremacia do interesse público sobre o privado, sendo fundamental para imposição de normas e padrões de comportamento, verificando também o seu cumprimento por meio da fiscalização e monitoramento. No entanto, Costa (2009) infere que o poder de polícia é essencial, mas não suficiente se considerar a tarefa regulatória em razão de conflitos existentes entre diversos poderes e interesses que permeiam o Estado, o mercado e a sociedade.

Costa (2009) afirma também que a VISA tem papel importante na operacionalidade do SUS, considerando que seu escopo de atuação está em prevenir e eliminar o risco sanitário relacionado à produção, controle, monitoramento, circulação e consumo de produtos e/ou

serviços de interesse à saúde. Lucchese (2001) acrescenta que a VISA exerce papel fundamental na estruturação do SUS em razão de exercer controle e ação regulatória de insumos utilizados nas terapias, produtos de interesse à saúde, ações fiscalizatórias e normativas na prestação de serviços sob controle sanitário e avaliação e prevenção constantes aos potenciais riscos à saúde. De acordo com Couto (2021), no que tange ao gerenciamento do risco sanitário, a VISA torna-se uma ferramenta primordial do Estado.

O risco sanitário permeia todas as ações de VISA. As próprias incertezas da atualidade tornam necessária a avaliação de risco antes de qualquer tomada de decisão. De acordo com Navarro (2009), desde a sua origem, o termo risco encontra-se associado à possibilidade de ocorrência de um advento indesejado. Quando é considerado "sanitário", o risco está relacionado a um possível dano à saúde das pessoas, o que o torna ainda mais complexo.

Segundo a ANVISA (2015, p.6), "Risco Sanitário é a propriedade que tem uma atividade, serviço ou substância, de produzir efeitos novos ou prejudiciais à saúde humana". Sendo assim, as noções de risco sanitário perpassam por critérios como: possíveis ameaças à saúde, vulnerabilidade da saúde humana e probabilidade de dano.

No Brasil, a identificação e a redução de riscos tornaram-se fator norteador das ações de VISA (Brasil, 1990). Termos como "eliminar o risco", "diminuir o risco", "evitar o risco" e "risco de doenças" são frequentemente encontrados nas normas relativas ao controle sanitário, reforçando a principal função do órgão, que é proteger a saúde da população. Sendo assim, a exigência do cumprimento da legislação sanitária realizada no momento das inspeções é um exemplo de controle de risco (Freitas; Leandro; Navarro, 2019).

Navarro (2009), por sua vez, defende que as ações de VISA no gerenciamento de risco encontram-se voltadas, primordialmente, ao controle de riscos e não para sua fonte. A fim de caracterizar o risco, a fonte de perigo deve ser identificada e relacionada a seus possíveis danos e consequências. Já no caso do controle, suas formas são identificadas, implantadas e avaliadas. Destaca-se que o cadastro de estabelecimentos sob controle sanitário, as inspeções e os licenciamentos são utilizados para exercer o controle e o gerenciamento de riscos sanitários.

O Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e as ações de controle sanitário ocorrem de forma descentralizada. Segundo Lucchese (2006), os componentes da SNVS foram estabelecidos nas 3 esferas de governo, conforme exposto no Quadro 6.

Quadro 6 - Esferas de Atuação da SNVS

Esferas de Atuação da SNVS		
Esferas	Composição	Atuação
Federal	ANVISA e INCQS	ANVISA - Controle Sanitário de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados; Relações Internacionais; Promoção de estudos e concessão de patentes de produtos e processos farmacêuticos. INCQS - Suporte laboratorial às ações de VISA em todo território nacional, previstos na legislação sanitária.
Estadual	27 órgãos de VISA das Secretarias Estaduais de Saúde	Coordenação de sistemas estaduais e execução das principais ações de fiscalização do sistema nacional. Cooperação técnica junto aos municípios.
Municipal	Municípios	Coordenação e regulamentação complementar. Realização de ações locais de VISA.

Fonte: Adaptado de Lucchese (2006)

De acordo com Melo (2020), a VISA concebida na esfera federal necessita de avaliação à medida que atinge a esfera local e municipal.

As ações de VISA são consideradas primordiais para a prevenção de doenças e agravos decorrentes da comercialização de produtos e prestação de serviços nas cidades. Em seus processos, são estabelecidas ações com vistas à redução do risco sanitário e controle. Dentre tais ações, destaca-se o Licenciamento ou Alvará Sanitário, que é um documento por meio do qual os estabelecimentos que exercem atividades sob controle sanitário podem se regularizar e funcionar conforme a legislação sanitária vigente, evitando a possível propagação de doenças advindas de produtos irregulares, procedimentos inadequados, dentre outros. A partir da emissão do documento, também é possível ao órgão público manter cadastro de estabelecimentos para fins de monitoramento, o que amplia o controle sanitário.

De acordo com o Portal da Vigilância em Saúde do Estado de Minas Gerais, o Licenciamento Sanitário assim é definido:

O Licenciamento Sanitário é uma etapa do processo de registro e legalização das empresas que conduz o interessado à formalização da sua licença para o exercício de determinada atividade econômica. No âmbito da vigilância sanitária, essa licença se materializa por meio do alvará sanitário. O Alvará Sanitário é expedido preferencialmente pela Vigilância Sanitária Municipal (Minas Gerais, 2023).

O Código Estadual de Saúde de Minas Gerais define o Alvará Sanitário como um "documento expedido pelo órgão sanitário competente, contendo permissão para o funcionamento" (Minas Gerais, 1999). Santos (2020) acrescenta que o documento permite que o estabelecimento atue no município, atestando que as normas legais estão sendo cumpridas de modo a não interferir negativamente na saúde da população.

Silva, Costa e Lucchese (2018) afirmam que, dentre todo "seu aparato de conhecimento, funções e instrumentos, a VISA atua principalmente por meio de regulamentações sobre concessão de licenças sanitárias para a produção e comércio de bens e serviços". Sendo assim, entende-se que o licenciamento sanitário tem bastante importância em razão de viabilizar a regularização de empresas, autorizando seu funcionamento e levando-as, dessa forma, a tomarem ciência e buscarem cumprir as adequações necessárias em conformidade com a legislação sanitária vigente, o que promove a melhoria da saúde da população que consome os produtos e utiliza os serviços sob controle sanitário.

Navarro (2007) salienta que, embora seja um conceito operativo para instrumentar a VISA no sentido de controlar riscos, o Alvará Sanitário pode não estar relacionado diretamente a nenhuma fonte de risco. O autor defende que a falta de uma licença sanitária em um estabelecimento de saúde pode representar um "risco" para o sistema, mas não necessariamente um risco no sentido clássico porque o estabelecimento pode estar cumprindo todas as exigências técnicas e de segurança. Sendo assim, a ausência da licença representaria um risco potencial ao sistema de controle.

A não utilização de sistemas de informação e a sobreposição de competências para licenciar estabelecimentos podem contribuir para a fragilidade do controle das ações (Navarro, 2009).

Com o avanço da tecnologia e o avanço das práticas de Governo Eletrônico por meio das 3 esferas de governo a fim de aprimorar a prestação de serviço público, bem como atender à legislação, a emissão do Licenciamento ou Alvará Sanitário em vários municípios do Estado de Minas Gerais também passou a ser eletrônica com o objetivo de trazer maior rapidez e praticidade, dispensando a impressão de documentos e deslocamentos até os órgãos públicos.

### **3.3 Procedimentos Metodológicos**

Com o intuito de atingir os objetivos propostos nesta dissertação, a abordagem metodológica proposta é de um estudo de caso de caráter qualitativo. A pesquisa foi realizada com ênfase em práticas de governo eletrônico na gestão pública municipal, mais especificamente, na emissão de licenciamentos da Vigilância Sanitária.

O estudo de caso tem caráter exploratório e descritivo ou explanatório, com a utilização de dados secundários de acesso livre, pesquisa documental, levantamento de legislação pertinente ao assunto e informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos do Município de

Uberlândia a fim de estudar como se dá o funcionamento dos sistemas disponibilizados pela gestão pública para emissão da Licença ou Alvará Sanitário por meio eletrônico e se esses sistemas atendem à legislação vigente.

A escolha do Município de Uberlândia e da área de pesquisa se deu em razão de a autora ser servidora pública na Vigilância Sanitária municipal, convivendo diariamente com os desafios de propor melhorias que se tornam possíveis por meio da aplicação de práticas de Governo Eletrônico.

Pesquisas podem ser classificadas em função dos dados utilizados para análise como quantitativas ou qualitativas. O método quantitativo caracteriza-se pela utilização de métodos de mensuração e quantificação para a coleta e tratamento de dados, bem como empregando técnicas estatísticas no intuito de atingir precisão nas análises e nas inferências. Por outro lado, dados qualitativos representam descrições de coisas sem necessariamente utilizar atribuição direta a números, objetivando tratar situações de maior complexidade a fim de compreender e classificar processos de determinados grupos, proporcionando, com isso, o entendimento do comportamento de indivíduos (Hair *et al.*, 2005; Richardson, 1999).

Minayo (2011) elucida que um estudo qualitativo visa trabalhar com os significados dos motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, analisando-os juntamente com o conjunto de fenômenos que faz parte da realidade social, já que, além de agir, o ser humano interpreta suas ações com apoio na realidade vivida. Sendo assim, a presente pesquisa classifica-se como sendo de abordagem qualitativa.

No que se refere ao objetivo, trata-se de uma pesquisa descritiva, que pode ser definida como a pesquisa que busca conhecer a realidade, estudando suas características e problemas e descrevendo com exatidão os fatos e fenômenos da realidade (Zanella *et al.*, 2006).

Segundo Quirino (1999), a análise documental consiste em uma série de operações que visam estudar e analisar documentos para descobrir as circunstâncias sociais, econômicas e culturais com as quais podem estar relacionados. Para o autor, a análise documental poderá apresentar-se a partir da análise de arquivos históricos, diários, atas, biografias, jornais, revistas, entre outros disponíveis na organização.

Dentre os tipos de pesquisa qualitativa, pode-se destacar o estudo de caso. De acordo com Yin (2005), um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. Para estudos de caráter exploratório com levantamento e análise de arquivos, utilizam-se perguntas como "quem", "o que", "onde", "quantos" e "quanto". Já as perguntas "como" e "por que" são consideradas de caráter mais

descritivo. Segundo o autor, estudos de caso como estratégia de pesquisa podem ser utilizados em diversas situações, como política, sociologia, estudos organizacionais, planejamento regional e supervisão de dissertações e teses de ciências sociais, dentre outros.

Cassel (2004), por sua vez, também defende que o estudo de caso não se trata apenas de um método, mas, sim, de uma estratégia de pesquisa, sendo útil no sentido de capturar propriedades emergentes e mutáveis da vida de organizações, bem como compreender o impacto ou a influência nos processos sociais e nos processos organizacionais. O Quadro 7 resume os tipos de Estudo de Caso.

Quadro 7 - Tipos de Estudo de Caso

<b>Tipos de Estudo de Caso</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Características</b>	<b>Utilização</b>
<b>Particularistas</b>	Focam em situações, eventos, programas ou fenômenos particulares. O caso or si só é importante pelo que revela sobre o fenômeno ou pelo que pode representar. Essa especificidade de foco torna-o especialmente um bom modelo para problemas particulares, questões, situações ou ocorrências intrigantes que surgem na prática diária. Casos de estudo concentram a atenção na forma particular com que grupos de pessoas confrontam problemas específicos, utilizando uma visão holística da situação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pode sugerir o que o leitor pode ou não fazer em situações semelhantes;</li> <li>• Examinar uma instância específica diante de um problema geral;</li> <li>• Pode ou não ser influenciado pelo viés adotado pelo autor.</li> </ul>
<b>Descritivo</b>	Significa que o produto final do caso de estudo é rico com descrição densa. Descrição densa significa completa, literal. A descrição geralmente é qualitativa, não reportando apenas dados numéricos, mas utilizando prosa e técnicas literárias para descrever, elucidar imagens e analisar situações.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilustrar a complexidade da situação;</li> <li>• Tem a vantagem das retrospectivas, porém pode ser relevante para o presente;</li> <li>• Apresenta a influência das personalidades em questão;</li> <li>• Mostra a influência da passagem do tempo no assunto - prazos, mudança de legislação, cessação de fundos, dentre outros;</li> <li>• Inclui material vívido;</li> <li>• Obtém informações de uma gama variada de fontes;</li> <li>• Cobrem muitos anos e descreve como o passar de décadas levou à situação;</li> <li>• Demonstra diferenças de opiniões acerca do assunto;</li> <li>• Apresenta informações de formas variadas.</li> </ul>

<b>Heurístico</b>	Significa que casos de estudo podem iluminar o entendimento do leitor em relação ao fenômeno estudado. Podem trazer a descoberta de novos significados, estendendo a experiência do leitor ou confirmando o que já é sabido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica as razões de um problema, os antecedentes de uma situação, o que ocorreu e porque;</li> <li>• Explica porque uma informação funcionou ou não;</li> <li>• Discute e avalia alternativas não escolhidas;</li> <li>• Avalia, sumariza e conclui, aumentando assim o potencial de aplicação.</li> </ul>
-------------------	--	--

Fonte: Adaptado de Merriam (1998)

De acordo com Merriam (1998), o conhecimento adquirido por meio de estudos de caso é mais concreto, contextual e desenvolvido pela interpretação do leitor com base na referência escolhida por ele. Trata-se de um projeto adequado para pesquisadores interessados em processos e também poderá ser selecionado pela própria singularidade que apresenta da maneira como revela o fenômeno em estudo, conhecimento ao qual não haveria acesso de outra forma.

No presente estudo de caso de caráter descritivo, a abordagem empírica adotada consistiu em examinar a diferença do processo de emissão do documento antes e depois da implantação do sistema eletrônico e, mais especificamente, averiguar a usabilidade do sistema disponibilizado no Município de Uberlândia a fim de sugerir possíveis melhorias para o sistema disponibilizado.

A legislação pertinente ao assunto no Município de Uberlândia foi pesquisada no portal Leis Municipais disponível em <https://leismunicipais.com.br/>. No campo de busca, inseriu-se a palavra Uberlândia e, então, buscou-se pela expressão "Código Municipal de Uberlândia", tendo sido localizada a Lei Nº10715 de 2011 (Uberlândia, 2011) e suas atualizações. Para complementar a pesquisa, buscou-se também pela expressão "Classificação de Risco", localizando-se, assim, o Decreto Nº18365/2019 (Uberlândia, 2019).

A legislação referente a licenciamento sanitário no âmbito estadual foi pesquisada no Portal da SES/MG em <http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/licenciamento-sanitario/>, mais especificamente, na pasta denominada Legislações (SES/MG, 2019). É importante ressaltar que a legislação estadual também é utilizada pelos municípios.

A quantidade de estabelecimentos sob controle sanitário foi pesquisada no sítio eletrônico do IBGE, Cadastro Central de Empresas - CEMPRE, onde foram consultadas as tabelas completas em formato Excel referentes ao ano de 2021 (IBGE, 2021). Nesse caso, foi utilizada a Tabela 14 com informações por municípios, tendo sido aplicado o filtro "Uberlândia". Posteriormente, foram selecionadas apenas as atividades sob controle sanitário para se obter a quantidade aproximada de estabelecimentos que exercem atividades

concernentes à presente pesquisa (IBGE, 2021).

O sistema para solitação de Alvará Sanitário no Município de Uberlândia foi pesquisado conforme informações disponibilizadas no Portal da Prefeitura em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/prefeitura/secretarias/saude/vigilancia-em-saude/vigilancia-sanitaria/>. (Uberlândia, sd)

As informações acerca das ações de VISA foram consultadas no SIA/SUS - Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS disponível no sítio eletrônico do DATASUS em <https://datasus.saude.gov.br/aceso-a-informacao/producao-ambulatorial-sia-sus/>, seguindo os filtros listados abaixo (Ministério da Saúde, s.d.):

- a) Por gestor - a partir de 2008;
- b) Abrangência geográfica: Brasil
- c) Linha: Ano processamento; Coluna: Ano processamento; Conteúdo: Qtd. apresentada
- d) Período disponível: Definir
- e) Município gestor: Uberlândia
- f) Grupo Procedimento: 01 - Ações de promoção e prevenção em saúde
- g) Subgrupo Proced.: 0102 - Vigilância em Saúde
- h) Forma Organização: 010201 - Vigilância Sanitária

De acordo com o Ministério da Saúde, o SIA/SUS é uma base de dados criada em 1992 e tem diversas funcionalidades, como coletar e processar dados, gerar informações para as Secretarias de Saúde Municipais e Estaduais, produzir relatórios e também calcular valores e auxiliar em pagamentos (Ministério da Saúde, 2017).

Buscou-se, dessa forma, averiguar as informações disponibilizadas publicamente acerca da legislação vigente e dos sistemas para fins de licenciamento sanitário a fim de possibilitar a elaboração de um manual que auxilie aos requerentes no momento da solicitação do documento.

### **3.4 Resultados**

#### ***3.4.1 A Legislação Referente à Emissão de Alvará Sanitário Utilizada em Uberlândia e Minas Gerais***

Em consonância com as premissas da Nova Gestão Pública e de Governo Eletrônico, em que se busca maior eficiência, eficácia e efetividade no serviço público por meio da

utilização de novos recursos tecnológicos, é possível averiguar que, gradativamente, foram publicadas normas estabelecendo processos de liberação do licenciamento sanitário mais dinâmicos no Estado de Minas Gerais.

No ano de 2005, foi criado o Minas Fácil, que teve por objetivo principal diminuir a tramitação extremamente burocrática na liberação de licenciamentos, quer fossem relacionados ao Corpo de Bombeiros, Meio Ambiente ou Vigilância Sanitária. Buscou-se, então, apresentar um sistema que simplificasse a abertura de novas empresas e a unificação de local de solicitação, reduzindo a necessidade de deslocamentos até diversos órgãos a fim de regularizar as empresas.

Em 2007, o Governo Federal estabeleceu a REDESIM (Brasil, 2007), que é uma rede de sistemas informatizados para registro e legalização de empresas e negócios no âmbito da União, Estados e Municípios, tendo por premissas básicas abreviar e simplificar os procedimentos para aberturas de empresas e diminuir o tempo e o curso para seu registro e legalização, reduzindo a tramitação burocrática para a mínima necessária. Hoje, o processo é informatizado, linear e composto por diversas instituições, como Juntas Comerciais, Cartórios e órgãos licenciadores, como Corpo de Bombeiros, Meio Ambiente e Vigilância Sanitária.

Em 2013, os Microempreendedores Individuais, Empreendimentos Familiares Rurais e Empreendimentos Econômicos Solidários passaram a ter maior acesso à regularização a partir de flexibilizações das exigências e isenção de pagamentos de taxas. A seguir, no Quadro 8, apresenta-se a relação da legislação sobre Licenciamento Sanitário em Minas Gerais.

Quadro 8 - Legislação Relacionada ao Licenciamento Sanitário em Minas Gerais

Ano	Âmbito	Número	Descrição
2005	Estadual	Decreto Estadual Nº44106/05	Criação do <b>MINAS FÁCIL</b> , visando reduzir trâmites burocráticos, estimular o empreendedorismo, proporcionar agilidade no atendimento, com acesso a local único para serviços e rotinas administrativas, redução de prazos e custos para empresários e redução da informalidade da atuação empresarial.
2007	Federal	Lei Federal Nº11598/2007	Estabelece diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, cria a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – <b>REDESIM</b> .
2013	Federal	RDC Nº49/2013 ANVISA	Dispõe sobre a regularização para o exercício de atividade de interesse sanitário do <b>Microempreendedor Individual</b> , do <b>Empreendimento Familiar Rural</b> e do

			<b>Empreendimento Econômico Solidário</b> e dá outras providências.
2017	Federal	RDC Nº153/2017 ANVISA	<b>Classifica o grau de risco</b> de atividades sob controle sanitário.
04/2019	Federal	Medida Provisória Nº881/2019	Institui a Declaração de Direitos de <b>Liberdade Econômica</b> , estabelece garantias de livre mercado, analisa o impacto regulatório e dá outras providências.
06/2019	Federal	Resolução CGSIM Nº51/2019	Define o baixo risco para dispensa de atos públicos de liberação.
06/2019	Municipal	Lei Municipal Nº 13.134/2019	Altera o <b>Código Municipal de Saúde</b> de Uberlândia, trazendo mudanças significativas na emissão do Alvará Sanitário.
09/2019	Federal	Lei Federal Nº13.874 de 2019	Institui a Declaração de Direitos de <b>Liberdade Econômica</b> ; estabelece garantias de livre mercado.
11/2019	Municipal	Decreto Nº18365/2019	Dispõe sobre a definição e <b>classificação do grau de risco sanitário</b> de atividades econômicas para fins de autorização sanitária, bem como o procedimento, os requisitos, os prazos e as condições para a concessão e renovação do alvará de autorização sanitária e dá outras providências.
12/2019	Estadual	Resolução SES/MG Nº6963/2019	Adota <b>CNAEs</b> para atividades sujeitas ao controle sanitário, estabelece <b>classificação de risco</b> para fins de licenciamento sanitário no âmbito do estado de Minas Gerais e dá outras providências.
05/2020	Federal	Resolução CGSIM Nº57/2020	Define a classificação de riscos I, II e III.
09/2020	Estadual	Decreto Estadual Nº48036/2020	Regulamenta, no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo, dispositivos da Lei Federal 13874 de 2019 que tratam de <b>liberdade econômica</b> .
09/2020	Federal	IN Nº66/2020 ANVISA	Estabelece a lista de <b>CNAEs</b> sujeitas à Vigilância Sanitária por <b>grau de risco</b> para fins de licenciamento sanitário.
11/2020	Federal	Resolução CGSIM Nº62/2020	Classifica o Risco de atividades econômicas para fins de licenciamento sanitário.
2021	Estadual	Resolução SES/MG Nº7426/2021	Dispõe sobre o <b>licenciamento sanitário</b> e os prazos para resposta aos requerimentos de liberação de atividade econômica a que se refere o Decreto Estadual 48036/2020 no âmbito da vigilância do Estado de Minas Gerais.
2023	Estadual	RESOLUÇÃO SES/MG Nº 8.765, DE 16 DE MAIO DE 2023	Altera os Anexos I, II, III, IV e V da Resolução SES/MG nº 7.426 de 25 de fevereiro de 2021 que estabelece as regras do <b>licenciamento sanitário</b> e os prazos para resposta aos requerimentos de liberação de atividade econômica no âmbito da

			Vigilância Sanitária do Estado de Minas Gerais.
--	--	--	---

Fonte: Dados da pesquisa

No ano de 2017, iniciou-se um processo de classificação de graus de risco sanitário que impactaria profundamente a emissão de licenciamentos, sendo seguida nos anos posteriores pela Declaração de Direitos de Liberdade Econômica e a utilização de CNAEs nos licenciamentos.

A sigla CNAE significa Classificação Nacional das Atividades Econômicas e foi instituída como instrumento a fim de padronizar atividades econômicas por meio de códigos, inicialmente, para fins tributários (Brasil, sd). Segundo a legislação elencada no Quadro 8, os códigos passaram a ser utilizados também para fins de classificação de risco sanitário, promovendo mudanças nos critérios para solicitação e emissão dos documentos.

Dentre as principais mudanças, destacam-se:

1. A apresentação de consultas, requerimentos, recursos e documentos por meio eletrônico.
2. A criação de meios, simplificação de exigências e o aperfeiçoamento de procedimentos destinados a extinguir ou limitar a necessidade de que os interessados e contribuintes compareçam a repartições públicas.
3. A disponibilização para os usuários, os interessados e os contribuintes, preferencialmente, de forma eletrônica, de informações, orientações e instrumentos que permitam conhecer, previamente, o processo e todos os requisitos a serem cumpridos para obtenção e renovação da autorização sanitária de acordo com a classificação de grau de risco sanitário da atividade econômica pleiteada.
4. A concessão do Alvará de Autorização Sanitária, considerando a classificação do grau de risco sanitário e as características da atividade econômica.
5. Adoção de mecanismos para que as atividades econômicas classificadas como de baixo risco tenham procedimentos para licenciamento automático a partir dos atos declaratórios.
6. Redução do tempo necessário para o licenciamento das atividades econômicas de baixo risco sujeitas à vigilância sanitária.
7. Adoção de prazo de vencimento do licenciamento de acordo com a classificação de risco.

Quanto ao nível de risco sanitário das atividades econômicas para fins de licenciamento sanitário, adotou-se a seguinte classificação descrita no Quadro 9:

Quadro 9 - Classificação de Risco Sanitário e Licenciamento

<b>Nível</b>	<b>Características</b>	<b>Licenciamento</b>
<b>Nível de Risco I</b> (também denominado Baixo Risco A ou Risco Leve, Irrelevante ou Inexistente)	Atividades econômicas cujo início do funcionamento da empresas ocorrerá sem a realização de inspeção sanitária prévia e sem emissão de licenciamento sanitário, ficando sujeitas à fiscalização posterior ao funcionamento e exercício da atividade econômica.	Dispensado
<b>Nível de Risco II</b> (também denominado Baixo Risco B, Médio Risco, ou Risco Moderado)	Atividades econômicas que comportam inspeção sanitária posterior ao início do funcionamento da empresa, sendo, para o exercício dessas atividades, emitido licenciamento sanitário simplificado pelo órgão competente.	Mediante Auto-Declaração
<b>Nível de Risco III</b> (também denominado Alto Risco)	Atividades econômicas que exigem licenciamento sanitário com análise documental e inspeção sanitária prévia ao início do funcionamento da empresa.	Necessita de fiscalização prévia
<b>DI</b> (Dependem de Informação)	Para as atividades econômicas cuja determinação do risco dependa de informações, o responsável legal deverá responder perguntas durante o processo de licenciamento que remeterão para o Nível de Risco I, Nível de Risco II ou Nível de Risco III.	Conforme Classificação

Fonte: Dados da Pesquisa

### 3.4.2 Atividades sob Controle Sanitário

No Código Municipal de Saúde de Uberlândia, em seu Artigo 201, são elencados 27 categorias de produtos sujeitos ao controle sanitário, dos quais destacam-se alimentos, medicamentos, saneantes domissanitários, cosméticos e produtos para saúde. No artigo 210 da mesma lei, são elencados 24 tipos de estabelecimentos de assistência à saúde e 42 tipos de estabelecimentos de interesse à saúde, dentre os quais destacam-se: hospitais, clínicas, drogarias, laboratórios e outros.

De acordo com o IBGE (2021), em seu Cadastro Central de Empresas - CEMPRE, que constitui um acervo de dados referentes ao universo de empresas e outras organizações formalmente constituídas, tendo periodicidade de pesquisa anual e abrangência geográfica nacional, o município de Uberlândia, no ano de 2021, abrigava cerca de 33500 empresas formalizadas, dentre as quais estima-se que cerca de 10100 empresas desenvolviam atividades

sob controle sanitário, conforme exposto no Quadro 10.

Quadro 10 - Quantidade de Empresas com Atividades sob Controle Sanitário em Uberlândia (2021)

Sigla da Unidade Federativa	Municípios com 50 mil ou mais habitantes	Seções e divisões da classificação de atividades	Número de unidades locais
MG	Uberlândia	10 - Fabricação de produtos alimentícios	365
MG	Uberlândia	12 - Fabricação de produtos do fumo	1
MG	Uberlândia	21 - Fabricação de produtos farmoquímicos e farmacêuticos	7
MG	Uberlândia	I - Alojamento e alimentação	1.413
MG	Uberlândia	47 - Comércio varejista *	1.565
MG	Uberlândia	55 - Alojamento	91
MG	Uberlândia	56 - Alimentação	1.322
MG	Uberlândia	75 - Atividades veterinárias	69
MG	Uberlândia	85 - Educação	1.089
MG	Uberlândia	Q - Saúde humana e serviços sociais	2.111
MG	Uberlândia	86 - Atividades de atenção à saúde humana	1.981
MG	Uberlândia	87 - Atividades de atenção à saúde humana integradas com assistência social prestadas em residências coletivas e particulares	74
MG	Uberlândia	88 - Serviços de assistência social sem alojamento	56
<b>Estimativa de empresas com atividades sob controle sanitário</b>			<b>10.144</b>
<b>Total de empresas formalizadas</b>			<b>33.573</b>

Fonte: Adaptado de IBGE - CEMPRE. (IBGE, 2021)

\* Foi feito o cálculo a fim de se obter uma estimativa, considerando que a Divisão 47- Comércio varejista é composta por 8 grupos, sendo 2 deles apenas de atividades sob controle sanitário. Assim sendo, com o valor apresentado para toda a Divisão 47 foi de 6260, calculou-se então a média simples e multiplicou-se o valor obtido por 2, tendo em vista que o sítio eletrônico não disponibilizou o detalhamento por grupos.

### 3.4.3 Os Sistemas para Emissão de Alvará Sanitário em Uberlândia

Embora a RDC Nº153 da ANVISA tenha sido publicada em 2017, dispondo acerca do uso da classificação de risco para fins de licenciamento sanitário, no Município de Uberlândia, apenas no ano de 2019, ocorreu uma mudança na legislação local para fins de adoção da classificação de risco sanitário para licenciamento e utilização de meios eletrônicos para maior agilidade no processo.

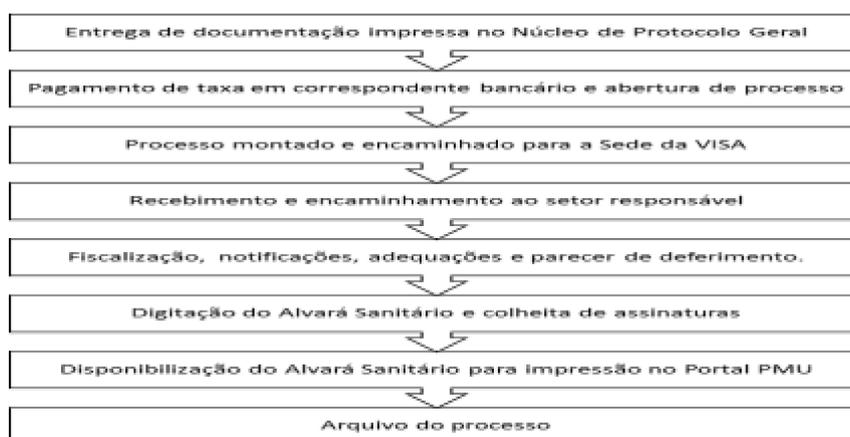
A Lei Municipal Nº13134/2019 trouxe alterações no Código Municipal de Saúde com mudanças significativas para a emissão do Alvará Sanitário, destacando-se a utilização de meios eletrônicos para solicitação e emissão do Alvará Sanitário e a classificação de risco, determinando ainda a tramitação para liberação e vencimento do documento. A referida lei foi

publicada em 24 de junho de 2019, estabelecendo um prazo de 45 dias para entrar em vigor.

A emissão do Alvará Sanitário no município até então era analógica., sendo os requerimentos feitos presencialmente no Núcleo de Protocolo situado no Centro Administrativo. Todos os documentos eram protocolizados em meio físico e o pagamento das taxas se davam em correspondentes bancários. Somente após a sua estruturação, o processo era retirado e levado à sede da Vigilância Sanitária que se encontrava situada em outro endereço.

Os processos eram recebidos, distribuídos nos setores responsáveis e a equipe de fiscalização realizava as inspeções. Somente após adequações e entrega de documentos, era emitido um parecer favorável à liberação do documento, o qual era digitado e disponibilizado em sistema para impressão. Na Figura 13, tem-se o fluxograma de alvará.

Figura 13 - Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário por Meio Analógico



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados de pesquisa

#### 3.4.4 O Sistema Alvará Sanitário Online

De acordo com a nova norma, os requerimentos deveriam ser feitos preferencialmente por meio digital. Para a classificação, foram utilizados o Cadastro Nacional de Atividade Econômica (CNAE). Os estabelecimentos classificados como Risco III ou Alto Risco continuariam se submetendo à análise documental e inspeção prévia à liberação de modo que, naquele ano, os requerimentos continuaram sendo presenciais. Por outro lado, estabelecimentos classificados como Risco II ou Baixo Risco B e os de Risco I ou Baixo Risco A, que eram dispensados de Alvará Sanitário, passaram a ter acesso à emissão do documento por meio do sistema denominado Alvará Sanitário Online. O sistema também permitia a classificação automática de atividades que dependiam de informações para classificação do risco.

De acordo com o Decreto Municipal Nº18365 de 2019, 85 CNAEs foram classificados como "Baixo Risco B", ou seja, os estabelecimentos que exerciam atividade com 'Baixo Risco

B' poderiam ter seus Alvarás Sanitários por meio do novo sistema, devendo responder um questionário de auto-inspeção e tendo por princípio a boa-fé do requerente que se tornaria responsável por possíveis informações incorretas. Outros 78 CNAEs enquadravam-se como DI e, dependendo das informações prestadas, poderiam ser classificados como "Baixo Risco B" ou "Alto Risco".

Antes da alteração na legislação, os Alvarás Sanitários tinham vencimento de 1 ano a partir de sua publicação no Diário Oficial do Município. A partir da alteração na lei, os estabelecimentos com atividades classificadas como Alto Risco passaram a ter o vencimento de 3 anos e os de Baixo Risco B, de 5 anos a partir de sua emissão.

O sistema foi disponibilizado ao público em agosto de 2019, tendo sido amplamente divulgado no portal da Prefeitura com banners e vídeos (Figura 14).

Figura 14 - Divulgação do Sistema Alvará Sanitário Online



Fonte: Portal Prefeitura de Uberlândia (2019)

De acordo com as informações disponibilizadas no sítio eletrônico da PMU por meio do novo sistema, os estabelecimentos classificados como de Baixo Risco B, como restaurantes, lanchonetes, bares, óticas, comércios varejistas de alimentos ou cosméticos, cabeleireiros, dentre outros, poderiam fazer a solicitação do documento por meio eletrônico de maneira simples, fácil, rápida e sem inspeção prévia. Para isso, bastaria criar um usuário no sistema, responder um questionário, enviar a documentação por meio digital e a licença seria disponibilizada no sítio eletrônico da Prefeitura de Uberlândia para impressão.

Ademais, foram disponibilizados instrutivos (Uberlândia, 2019) com o passo a passo para a liberação do Alvará Sanitário de Baixo Risco B e a Declaração de Dispensa de Alvará Sanitário no Portal da Prefeitura Municipal de Uberlândia. Dentre as principais características, pode-se elencar:

- a) Classificação de risco automática;
- b) Questionário de Auto-Inspeção automático em sistema de acordo com as atividades

- exercidas;
- c) Envio de documentos via sistema;
  - d) Emissão de guias de pagamento via sistema;
  - e) Possibilidade de acompanhamento do processo via sistema;
  - f) Possibilidade de resposta via sistema;
  - g) Emissão de dispensa de licenciamento sanitário via sistema;
  - h) Emissão de Alvará Sanitário via portal eletrônico.

A Figura 15 apresenta o Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário de Baixo Risco B.

Figura 15 - Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário de Baixo Risco B por meio do Sistema Alvará Sanitário Online



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados de pesquisa

Os Alvarás Sanitários para estabelecimentos com atividades classificadas como Alto Risco, porém, em razão da necessidade de apresentação de documentos e inspeção prévia, continuavam sendo solicitados no Núcleo de Protocolo da Prefeitura de forma presencial.

### 3.4.5 O Sistema Protocolo Online

Em maio de 2020, a Prefeitura de Uberlândia disponibilizou um sistema denominado Protocolo Online, com vistas a substituir toda a protocolização de requerimentos da prefeitura por um sistema eletrônico. Em abril de 2021, quase um anos após o início de seu funcionamento, foram realizadas adaptações, possibilitando a solicitação de Alvarás Sanitários de atividades classificadas como Alto Risco por meio do sistema.

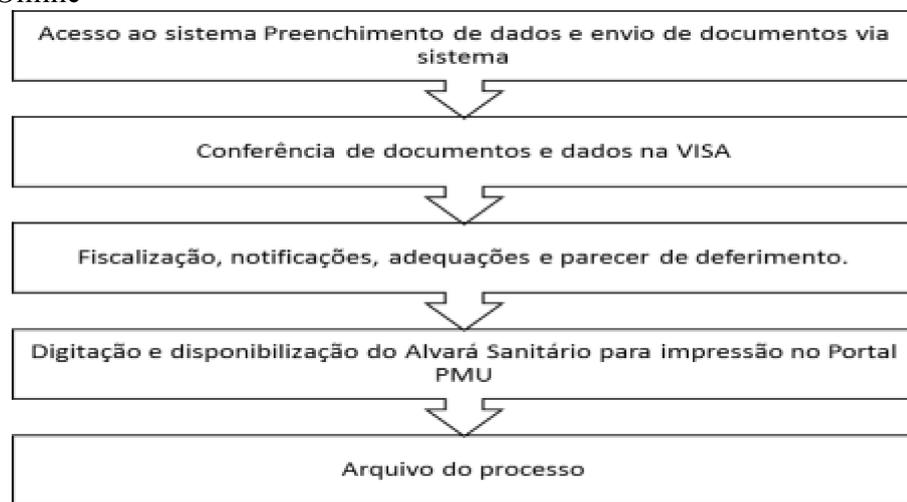
Assim, o requerimento de solicitação de abertura de processo que, até o momento ainda se dava de modo presencial, passou a ser feito por meio eletrônico. Dentre suas principais

características, destacam-se:

- a) Envio de documentos via sistema;
- b) Emissão de guias de pagamento via sistema;
- c) Possibilidade de acompanhamento do processo via sistema;
- d) Possibilidade de resposta via sistema;
- e) Emissão de dispensa de licenciamento sanitário via sistema;
- f) Emissão de Alvará Sanitário via portal eletrônico.

Na Figura 16, visualiza-se o Fluxograma do Alvará de Alto Risco.

Figura 16 - Fluxograma de Liberação do Alvará Sanitário de Alto Risco por meio de Protocolo Online



Fonte: Adaptado de Prefeitura de Uberlândia (2021)

O sistema também possibilitou que todas as demais solicitações feitas à Vigilância Sanitária fossem realizadas por meio eletrônico, tais como: aprovações de projetos arquitetônicos, solicitações de desinterdição, análise de rotulagem, apresentação de defesa de autos de infração, dentre outros. Dessa forma, foram disponibilizados 2 sistemas para a liberação de Alvarás Sanitários no município, considerando a classificação de risco das atividades econômicas desenvolvidas pelos estabelecimentos. Em março de 2023, porém, com o intuito de unificar o canal para solicitações à Vigilância Sanitária, optou-se por migrar as solicitações de estabelecimentos classificados como "Baixo Risco B", Risco II, ou Médio Risco para o sistema Protocolo Online.

A solicitação de Alvará Sanitário para estabelecimentos de Baixo Risco B continuou se dando de forma simplificada, sem inspeção prévia e apenas com a apresentação de uma Declaração de Conformidade Sanitária, na qual o estabelecimento elenca os CNAEs das atividades sob controle sanitário que exerce e declara que essas são exercidas conforme as

exigências estabelecidas na legislação sanitária vigente, bem como de acordo com as normas técnicas vigentes no que se refere à regulamentação sanitária, conforme mostra a Figura 17.

Figura 17 - Declaração de Conformidade Sanitária para Estabelecimentos de Baixo Risco B.

**PREFEITURA DE UBERLÂNDIA**  
SAÚDE

**VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE SANITÁRIA  
(ATIVIDADES DE BAIXO RISCO B)**

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que a(s) atividade(s) econômica(s) formalizada(s) pela pessoa jurídica citada abaixo são exercidas conforme as exigências estabelecidas na legislação sanitária vigente, bem como as normas técnicas referentes à regulamentação sanitária.

Nome/Razão Social: \_\_\_\_\_

CPF/CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Responsável Legal: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Tel. (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Responsável Técnico: \_\_\_\_\_ Conselho: \_\_\_\_\_ Registro N°: \_\_\_\_\_

Tel. (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Código e descrição de CNAE(S) exercidos no local (sob controle sanitário):


Declaro ainda, sob as penas da lei que as informações constantes neste documento a fim de requerer o Alvará Sanitário, são verdadeiras e autênticas. Estou ciente que a falsidade desta declaração ou de qualquer informação prestada configura crime previsto no Código Penal Brasileiro, e passível de apuração na forma da Lei sem exclusão das devidas sanções administrativas cabíveis.

Uberlândia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL/TÉCNICO

Fonte: Prefeitura de Uberlândia (2023)

Os Alvarás Sanitários de atividades classificadas como Alto Risco necessitam de apresentação de documentação via sistema e inspeção prévia para sua liberação. A documentação mínima necessária para abertura de processo é a seguinte:

- a) Solicitação de Alvará Sanitário;
- b) Termo de Responsabilidade Técnica;
- c) Documentos de constituição da empresa, fundação, autarquia, órgão (Ex: contrato social, estatuto ou legislação de criação do estabelecimento);
- d) Prova de habilitação válida do Responsável Técnico pelo estabelecimento junto ao Conselho de Classe – ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) ou CRT (Certificado de Responsabilidade Técnica);
- e) PT – Parecer Técnico de Projeto Arquitetônico Aprovado pela Vigilância Sanitária, quando exigido em Legislação específica, ou Comprovante de entrada no processo de Aprovação de Projeto Arquitetônico.

Outros documentos também podem ser solicitados de acordo com as especificidades das atividades exercidas em conformidade com a legislação vigente.

Por se tratar de um sistema primariamente desenvolvido para funcionar como um protocolo, algumas funcionalidades disponíveis no sistema Alvará Sanitário Online deixaram de existir, como a classificação automática do risco sanitário e o questionário de auto-inspeção automático, ficando, dessa forma, a cargo do requerente analisar a legislação vigente a fim de identificar a classificação de risco das atividades exercidas no estabelecimento e, então, selecionar o processo de liberação de Alvará Sanitário corretamente, seja ele Alto Risco, Baixo Risco B ou Baixo Risco A (dispensado).

Os sistemas eletrônicos utilizados pelo Município de Uberlândia foram desenvolvidos pela PRODAUB - Processamento de Dados de Uberlândia. Embora as aberturas de empresa na cidade sejam realizadas pelo sistema REDESIM em parceria com a JUCEMG para integração de licenciamentos, após a abertura, os dados dos estabelecimentos migram para plataformas internas de gestão do próprio município. Os estabelecimentos devem, então, averiguar a classificação de risco sanitário e a necessidade ou não do Alvará Sanitário para o exercício de suas atividades.

A partir dos fluxogramas representados nas Figuras 15 e 16, foi possível averiguar que a emissão dos Alvarás Sanitários tornou-se, de fato, muito mais rápida e simples, dispensando deslocamentos e grandes filas, bem como a impressão de documentos. A emissão do documento de forma simplificada para estabelecimentos classificados como Baixo Risco B sem inspeção prévia possibilitou ao órgão autorizar o funcionamento desses estabelecimentos e manter ações fiscalizatórias apenas de monitoramento, podendo, dessa forma, concentrar ações mais robustas em atividades de maior risco sanitário.

No que tange às alterações propostas pela legislação, principalmente, na Lei Municipal Nº13134 de 2019, pôde-se averiguar que os critérios foram atendidos por meio dos sistemas desenvolvidos pela PRODAUB, conforme apresentado no Quadro 11.

Quadro 11 - Atendimento a Critérios Estabelecidos pela Lei Municipal Nº 13134/2019

<b>Crêterios estabelecidos pela Lei Municipal 13134/2019</b>	<b>Atendimento</b>
1. A apresenta�o de consultas, requerimentos, recursos e documentos por meio eletrônico.	Sim
2. A cria�o de meios, simplifica�o de exigências e o aperfei�amento de procedimentos destinados a extinguir ou limitar a necessidade de que os interessados e contribuintes compareçam a reparti�es públicas;	Sim
3. A disponibiliza�o para os usuários, os interessados e os contribuintes, preferencialmente de forma eletrônica, de informa�es, orienta�es e instrumentos que permitam conhecer, previamente, o processo e todos os requisitos a serem cumpridos para obten�o e renova�o da autoriza�o sanitária, de acordo com a classifica�o de grau de risco sanitário da atividade econômica pleiteada;	Sim
4. A concessão do Alvará de Autoriza�o Sanitária, considerando a classifica�o do grau de risco sanitário e as características da atividade econômica;	Sim
5. Ado�o de mecanismos para que as atividades econômicas classificadas como de baixo risco tenham procedimentos para licenciamento automático, a partir dos atos declaratórios;	Sim
6. Redu�o do tempo necessário para o licenciamento das atividades econômicas de baixo risco sujeitas � vigilância sanitária;	Sim
7. Ado�o de prazo de vencimento do licenciamento de acordo com a classifica�o de risco.	Sim

Fonte: Dados da pesquisa

  possível constatar, no que tange ao quesito atendimento   legisla o vigente, que os sistemas desenvolvidos pelo Município de Uberlândia cumpriram o disposto na Lei Municipal N 13134/2019. No entanto, observam-se possibilidades de melhorias a fim de facilitar a utiliza o pelos requerentes.

### 3.5 Considera es Finais

No presente capítulo, buscou-se analisar práticas de Governo Eletrônico no que tange   emissão de autoriza es ou licenciamentos sanitários por meio eletrônico no Município de Uberlândia/Minas Gerais e se os sistemas disponibilizados atendem   legisla o vigente.

Para tanto, foi realizado um levantamento da legisla o Municipal, Estadual e Federal concernente ao assunto. Percorreu-se também a história das a es de Vigilância Sanitária, dentre as quais encontra-se a emissão do licenciamento sanitário. O sítio eletrônico da Prefeitura de Uberlândia, a página da Vigilância sanitária e os sistemas também foram consultados. Constatou-se que, além da protocoliza o de documentos e emissão de licenças por meio eletrônico no que tange ao controle sanitário, os sistemas tiveram que ser adequados   classifica o de risco sanitário.

O primeiro sistema foi disponibilizado em 2019 para atender   demanda de licenciamentos de estabelecimentos com atividades classificadas com Baixo Risco B ou Médio Risco. Embora tenha sido desenvolvido em um curto período de tempo, ou seja, 45 dias, e em razão do prazo para início de vigência na publica o da Lei Municipal 13134 de 2019, o sistema

atendeu aos critérios estabelecidos previstos na alteração da lei. Posteriormente, os Alvarás Sanitários para estabelecimentos com atividades classificadas como Alto Risco também passaram a ser protocolados por meio totalmente eletrônico.

Não se pode deixar de mencionar que o movimento para desenvolver e implementar os sistemas foi catalisado pela pandemia Covid 19, que limitou temporariamente o deslocamento de pessoas, obrigando a administração pública a possibilitar o atendimento ao público por meio eletrônico.

Os resultados encontrados demonstram que os processos de liberação do Alvará Sanitário no Município de Uberlândia passou a ser totalmente realizado por meio eletrônico, sendo as solicitações, os protocolo de documentação, a emissão de guias de pagamento, o acompanhamento da tramitação e a emissão da licença realizados por meio de sistemas disponibilizados no Portal da Prefeitura de Uberlândia, atendendo, dessa forma, à legislação vigente.

Em razão de a legislação municipal de Uberlândia determinar que a classificação de risco da atividade exercida influencie no vencimento dos documentos, os estabelecimentos classificados como Baixo Risco B ou Médio risco passaram a ter validade de 5 anos e aqueles classificados como Alto risco passaram a ter 1 ano de validade na licença, o que beneficia os empreendedores.

No sistema, o próprio requerente fica incumbido de consultar a legislação vigente para saber qual o risco sanitário do seu estabelecimento e qual licenciamento solicitar, o que, no momento da solicitação, pode se tornar elemento dificultador aos requerentes em razão da falta de hábito de consultar a legislação pertinente ao assunto. Há de se considerar também as barreiras existentes advindas de desigualdades de conhecimento tecnológico e geracionais. Sugere-se, dessa forma, que seja criado um manual acerca da utilização do sistema e da consulta da classificação de risco do estabelecimento, facilitando a solicitação de processos por parte do requerente e evitando a abertura de processos em classificação de risco incorreta.

Pode-se considerar que os resultados do presente trabalho atenderam aos objetivos propostos, tendo em vista que a legislação vigente foi levantada e os sistemas disponibilizados para emissão de Alvará Sanitário no Município de Uberlândia foram analisados com a proposição de possíveis melhorias no seu sistema de atendimento.

O presente estudo também contribui para a literatura ao abordar o tema Governo Eletrônico e os Municípios, o que, conforme apresentado anteriormente, tem recebido pouca atenção dos estudos, embora seja no âmbito municipal que ocorre a maior parte das interações entre o Governo e os cidadãos e as práticas de Governo Eletrônico já vêm sendo amplamente

utilizadas.

Este trabalho também apresenta limitações, tendo em vista que foram consideradas apenas as práticas de Governo Eletrônico concernentes à emissão de Alvarás ou Licenças Sanitárias por meio digital no Município de Uberlândia.

Como sugestões para estudos futuros, recomenda-se pesquisar mais profundamente acerca do sistemas de protocolo de documentos, de fiscalização e de licenciamento sanitário em outros municípios e estados para proposição de possíveis melhorias nos sistemas utilizados localmente.

#### **4 PRODUTO TECNOLÓGICO DESENVOLVIDO**

Considerando a temática da presente dissertação, Governo Eletrônico e Municípios com ênfase nos sistemas de Liberação de Alvará Sanitário no Município de Uberlândia/MG, e tendo em vista os possíveis obstáculos com que os requerentes possam se deparar para realização dos requerimentos via sistema em razão de não conhecimento da legislação vigente e dificuldade com a utilização de tecnologias, o produto tecnológico desenvolvido traduziu-se em um Manual para Solicitação do Alvará Sanitário em Uberlândia, conforme apresentado abaixo:

Conteúdo do Manual:

- O que é Vigilância Sanitária;
- O que é Alvará Sanitário;
- Acesso ao sistema;
- Classificação de Risco;
- Emissão do Alvará;
- Alvarás de Alto Risco;
- Alvarás de Baixo Risco B (Médio Risco);
- Dispensa de Alvará Sanitário;
- Acesso pelo Portal Cidadão;
- Anexo I - Tabela de CNAEs com classificações de risco e setores de fiscalização responsáveis.



# Como solicitar o Alvará Sanitário em Uberlândia - MG

**Uberlândia - 2024**

# Índice

O que é Vigilância Sanitária .....	03
O que é Alvará Sanitário .....	03
Acesso ao sistema .....	04
Classificação de Risco .....	06
Emissão do Alvará .....	07
Alvarás de Alto Risco .....	08
Alvarás de Baixo Risco B (Médio Risco) .....	11
Dispensa de Alvará Sanitário .....	13
Acesso pelo Portal Cidadão .....	16
Anexo I	

**O que é Vigilância Sanitária?**

É um conjunto de ações capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo: I - o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendendo todas as etapas e processos, da produção ao consumo; e II - o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde - (BRASIL, 1990)

**O que é o Alvará ou Licenciamento Sanitário?**

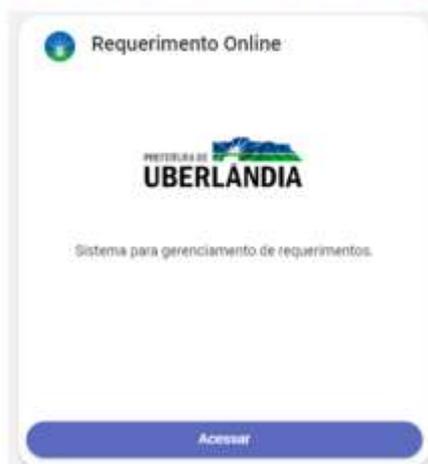
O Licenciamento Sanitário é uma etapa do processo de registro e legalização das empresas que conduz o interessado à formalização da sua licença para o exercício de determinada atividade econômica. No âmbito da vigilância sanitária, essa licença se materializa por meio do alvará sanitário. O Alvará Sanitário é expedido preferencialmente pela Vigilância Sanitária Municipal. - MINAS GERAIS (2023)

**Uberlândia - MG**

O Alvará Sanitário no município de Uberlândia pode ser solicitado 100% online, sem necessidade de deslocamentos, através do sistema Protocolo Online.

## Acessar o sistema

- Selecionar Requerimento Online ou Protocolo Online



- Preencher o CPF/CNPJ ou CMC do estabelecimento para o qual deseja solicitar o licenciamento;
- Tipo de Requerimento: Vigilância Sanitária;
- Buscar;
- Selecionar o processo que deseja abrir.

Para realizar um requerimento, preencha um dos campos abaixo:

CPF ou CNPJ:

ou

C.M.C.

 Buscar

Tipo de Requerimento:

Vigilância Sanitária

Filtro:

Alvará Sanitário

- Selecionar o Alvará Sanitário conforme a classificação de risco e Núcleo de Fiscalização correspondente (Vide Anexo I).

## Passo a Passo para solicitação do Alvará Sanitário de Alto Risco, Baixo Risco B ou Declaração de Dispensa (Baixo Risco A)

### Acesso ao sistema:

- [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br)
- Serviços
- Serviços Online
- Protocolo Online

**Entrar na minha conta**

CPF

Senha

[Esqueci a minha senha](#) | [Cadastrar-se](#)

**PREFEITURA DE UBERLÂNDIA**

**Cadastro de usuário**

CPF \*

Nome \*

Celular \*

Email \*

Confirmar Email \*

Data de Nascimento \*

Senha \*

Confirma senha \*

[Voltar](#) [Cadastrar](#)

### Regras para a senha:

Mínimo 8 e máximo 10 caracteres; Letra maiúscula; Letra minúscula ; Número.

- **Verifique a Classificação de Risco**

<b>Alvará Sanitário - Classificação de Risco</b>	
<b>Alto Risco</b> (Nível III)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental e:</li> <li>• Inspeção prévia ao início do funcionamento da empresa.</li> </ul>
<b>Baixo Risco B</b> (Médio Risco ou Nível II)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissão simplificada - <u>auto-declaração</u>:</li> <li>• Inspeção posterior ao início de funcionamento.</li> </ul>
<b>Baixo Risco A</b> (Baixo Risco ou Nível I0)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispensa de Alvará Sanitário:</li> <li>• Inspeção posterior ao início de funcionamento se for atividade sob controle sanitário.</li> </ul>

- **Baixar o arquivo com formulário e orientações.**



**Baixe o Arquivo Aqui**

- **Preencher o formulário, assinar e devolver via sistema.**

**Anexe um ou mais documentos aqui**



**Salvar**

- **Efetuar o pagamento da taxa, se houver.**

## Alvarás Sanitários para atividades classificadas como Alto Risco (Nível III)

- Após acesso ao sistema Protocolo Online
- Selecionar a opção Alvará Sanitário (ALTO RISCO/NÍVEL III) no setor de fiscalização correspondente.

**De acordo com a Lei Municipal 10715/2011 e e as Resoluções SES/MG 7426/2021 e SES/MG 8765/2023, estabelecimentos classificados como Alto Risco Nível III, são aqueles cujas atividades s econômicas exigem licenciamento sanitário com análise documental e inspeção sanitária prévia ao início do funcionamento da empresa.**

### Documentação mínima necessária para solicitação de Alvará Sanitário (Alto Risco) no Protocolo Online da Vigilância Sanitária:

1. Solicitação de Alvará Sanitário (disponível em sistema);
2. Termo de Responsabilidade Técnica (disponível em sistema);
3. Documentos de constituição da empresa, fundação, autarquia, órgão (Ex: contrato social, estatuto ou legislação de criação do estabelecimento);
4. Prova de habilitação válida do Responsável Técnico pelo estabelecimento junto ao Conselho de Classe – ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) ou CRT (Certificado de Responsabilidade Técnica);
5. Documento comprobatório de vínculo do RT- Responsável Técnico com a empresa (Contrato de trabalho, nomeação, contrato social, dentre outros);
6. PT – Parecer Técnico de Projeto Arquitetônico Aprovado pela Vigilância Sanitária, quando exigido em Legislação específica ou Comprovante de entrada no processo de Aprovação de Projeto Arquitetônico.

Obs: Outros documentos poderão ser solicitados durante a análise do processo de acordo com as especificidades das atividades exercidas no local, conforme legislação vigente.

- Acompanhar o processo em Minhas Solicitações

Ícone	Descrição
	Consultar movimentação
	Verificar dados do usuário
	Consultar dívida
	Editar solicitação (Consultar Respostas)
	Baixar arquivos
	Comprovante de solicitação

- Em Editar solicitação é possível averiguar se há pendências em "Baixe o arquivo com os dados da devolução" e anexar mais documentos, se necessário.

## Emitir o Alvará liberado

- [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br)
- Serviços
- Acompanhar Alvará
- Preencher CMC ou CNPJ e o ano de liberação do documento. Buscar (F9).

Consulta Acompanhamento de Alvará  
CONSULTA DE ANDAMENTO DO ALVARÁ

C.N.C.  CPF / CNPJ  /  -  Ano

- Importante! É necessário desbloquear "Pop-ups".
- Imprimir o Alvará.



## Alvarás Sanitários para atividades classificadas como Baixo Risco B (Médio Risco ou Nível II)

De acordo com a Lei Municipal 10715/2011 e e as Resoluções SES/MG 7426/2021 e SES/MG 8765/2023, estabelecimentos classificados como Baixo Risco B (Médio Risco/Nível II), atividades econômicas que comportam inspeção sanitária posterior ao início do funcionamento da empresa, sendo que para o exercício dessas atividades será emitido licenciamento sanitário simplificado pelo órgão competente através de autodeclaração.

- Após acesso ao sistema Protocolo Online
- Selecionar a opção Alvará Sanitário (BAIXO RISCO B/MÉDIO RISCO/NÍVEL II) no setor de fiscalização correspondente.
- Documentos necessários:
- Declaração de conformidade sanitária;
- Cópia de documento pessoal para conferência de assinaturas;
- O formulário em PDF é editável e pode também ser assinado digitalmente, desde que seja informado o meio de averiguação de autenticidade.
- Acompanhar a tramitação do processo no sistema Protocolo Online em "Minhas Solicitações" ou em [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br) - Serviços - Consultar Protocolo Geral.




**TERMO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA**

Eu, \_\_\_\_\_, portador dos documentos e dados cadastrais abaixo:

RG: \_\_\_\_\_ ÓRGÃO EXPEDIDOR: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

ESCOLARIDADE:  TÉCNICO NÍVEL MÉDIO  GRADUAÇÃO  ESPECIALIZAÇÃO  MESTRADO  DOUTORADO

CONSELHO: \_\_\_\_\_ Nº INSCRIÇÃO: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO RESIDENCIAL COMPLETO: \_\_\_\_\_

BARRIO: \_\_\_\_\_ MUNICÍPIO: \_\_\_\_\_

TELEFONES FIXO: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

**Declaro assumir a responsabilidade técnica pelo estabelecimento abaixo qualificado:**

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

NOME FANTASIA: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO COMPLETO: \_\_\_\_\_

BARRIO: \_\_\_\_\_ MUNICÍPIO: \_\_\_\_\_

TELEFONES FIXO: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

DATA DE INÍCIO DE FUNCIONAMENTO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_

INSCRIÇÃO ESTADUAL: \_\_\_\_\_ INSCRIÇÃO MUNICIPAL (C/MC): \_\_\_\_\_

OBJETIVO DO CONTRATO SOCIAL:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOME DO RESPONSÁVEL LEGAL: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_ ÓRGÃO EXPEDIDOR: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**No qual me comprometo a prestar assistência efetiva, de acordo com a legislação vigente.**

LOCAL E DATA: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO

Adaptado a partir da Resolução SESMG Nº 0711/2017 de 02/05/2017

Vigilância Sanitária  
 Telefone: (35) 3213-4192, 3207-4006, 3211-2427  
 E-mail: vls@uberlandia.mg.gov.br

- Acompanhar a tramitação do processo no sistema Protocolo Online em "Minhas Solicitações" ou em [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br) - Serviços - Consultar Protocolo Geral.

## Modelo de formulário




**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE SANITÁRIA  
(ATIVIDADES DE BAIXO RISCO B)**

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que a(s) atividade(s) econômica(s) formalizada(s) pela pessoa jurídica citada abaixo são exercidas conforme as exigências estabelecidas na legislação sanitária vigente, bem como as normas técnicas referentes à regulamentação sanitária.

Nome/Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ/CNP: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Responsável Legal: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Tel. (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Responsável Técnico: \_\_\_\_\_ Conselho: \_\_\_\_\_ Registro Nº: \_\_\_\_\_

Tel. (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Cidade e endereço de CNAC(S) exercido no local (sob controle sanitário):  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Declaro ainda, sob as penas da lei que as informações constantes neste documento a fim de requerer o Alvará Sanitário, são verdadeiras e autênticas. Estou ciente que a falsidade desta declaração ou de qualquer informação prestada configura crime previsto no Código Penal Brasileiro, e passível de apuração na forma da Lei sem exclusão das devidas sanções administrativas cabíveis.

Uberlândia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL/TÉCNICO

O formulário em PDF é editável e pode também ser assinado digitalmente, desde que seja informado o meio de averiguação de autenticidade.

Acompanhar a tramitação do processo no sistema Protocolo Online em "Minhas Solicitações" ou em [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br) - Serviços - Consultar Protocolo Geral.

## Após acesso ao sistema Protocolo Online

- Selecionar a opção Declaração de Dispensa de Alvará Sanitário.

### Documentos necessários:

- Solicitação;
- Cópia do Documento de identidade do responsável legal;
- Cópia do Registro Profissional no Estado (Caso se aplique);
- Cartão CNPJ;
- Declaração de atividades exercidas no local (se, item 1);
- Declaração de domicílio fiscal (se, item 2);
- Contrato de prestação de serviço (se, item 2);
- Cópia do Alvará Sanitário, atualizado, da empresa onde são exercidas as atividades (se, item 2).

## Estabelecimentos dispensados de Alvará Sanitário

### 1- Por atividade exercida:

De acordo com a Lei Municipal 10715/2011 e as Resoluções SES/MG 7426/2021 e SES/MG 8765/2023, estabelecimentos classificados como Baixo Risco A (Risco Leve/Nível I), atividades econômicas cujo início do funcionamento da empresa ocorrerá sem a realização de inspeção sanitária prévia e sem emissão de licenciamento sanitário, ficando sujeitas à fiscalização posterior do funcionamento da empresa e do exercício da atividade econômica, se forem de controle sanitário.

Para esse tipo de estabelecimento emite-se a Declaração de Dispensa de Alvará Sanitário;

### 2- Por enquadramento em Domicílio Fiscal de atividades sob controle sanitário:

De acordo com a Resolução SES/MG 7426/2021, domicílio fiscal é o empreendimento cujas atividades econômicas não são exercidas no endereço do imóvel informado no registro do estabelecimento.

## Modelo de formulário

Município de SAÚDE			Município de SAÚDE		
UBERLÂNDIA			UBERLÂNDIA		
UBERLÂNDIA			UBERLÂNDIA		
UBERLÂNDIA			UBERLÂNDIA		
<b>SOLICITAÇÃO</b>					
ESTABELECIMENTO	RAZÃO SOCIAL:		CNPJ:		C/MC:
	ENP.J:		ATIVIDADE:		
	ENDEREÇO:		Nº:		
	BARRIO/ COMPLEMENTO:	CEP:	TELEFONE:		
<b>PROPRIETÁRIO/RESPONSÁVEL LEGAL</b>					
NOME:		IDENTIDADE:		CPF:	
<b>RESPONSÁVEL TÉCNICO</b>					
NOME:		Nº. RG.:		Nº CONSELHO/CPF:	
<b>Requer abertura de Processo:</b>					
<input type="checkbox"/> Solicitação de Declaração de Dispensa de Alvará Sanitário					
<input type="checkbox"/> Outros					
<b>MOTIVO/ JUSTIFICATIVA:</b>					
Data/ Hora: ____/____/____		Hora: ____:____		ASSINATURA DO PROPRIETÁRIO OU RESPONSÁVEL	
 VIGILÂNCIA SANITÁRIA Uberlândia - Uberlândia - Uberlândia					

O formulário em PDF é editável e pode também ser assinado digitalmente, desde que seja informado o meio de averiguação de autenticidade.

Acompanhar a tramitação do processo no sistema Protocolo Online em "Minhas Solicitações" ou em [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br) - Serviços - Consultar Protocolo Geral.

Para imprimir a declaração, acessar o Protocolo Online "Minhas Solicitações" - Ícone "lápis"

Selecione a opção Protocolo Online e a opção desejada:

**Serviços por Categoria**

 Meus Débitos	 Agendar Atendimento	 Protocolo Online	 Realizar serviço, recitar ou denunciar
 IPTU	 DIAE - Água, Esgoto e Coleta de Lixo	 Saúde	 Educação

**Selecione a opção desejada**

 Acompanhar Protocolo	 Novo Protocolo
---	---

## Acesso ao Protocolo Online através do Portal do Cidadão

- [www.uberlandia.mg.gov.br](http://www.uberlandia.mg.gov.br)
- Selecionar Portal Cidadão



## Acessar conta gov.br





Produto Tecnológico  
Universidade Federal de Uberlândia  
Programa de Pós Graduação em Gestão  
Organizacional  
Mestrado em Gestão Organizacional  
2024  
Mestranda: Regina Keiko Hasegawa  
Orientadora: Profª Draª Luciana Carvalho

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme apresentado nos capítulos anteriores desta dissertação, a temática Governo Eletrônico tem sido objeto de diversas pesquisas acadêmicas devido a uma série de fatores contemporâneos. A busca por uma administração pública mais eficiente e transparente, alinhada às necessidades dos cidadãos, com menos burocracia e associada à oportunidade de empregar as NTICs, emerge como elemento determinante para o avanço do Governo Eletrônico e o aprimoramento da gestão pública.

Entretanto, observa-se que, apesar da existência de inúmeros estudos sobre o tema, ainda há escassa produção no que diz respeito aos municípios e às oportunidades de utilizar recursos tecnológicos a fim de aprimorar os serviços aos cidadãos, tendo em vista que é no âmbito municipal que ocorrem as principais interações do governo com os cidadãos.

Por meio de pesquisa bibliométrica, utilizando um recorte temporal de 5 anos entre 2019 a 2023, os resultados demonstraram que, nas bases de dados Spell e Scopus, apenas 2,6% e 4,5%, respectivamente, dos trabalhos sobre Governo Eletrônico enfatizam questões relacionadas aos municípios, evidenciando uma lacuna entre a teoria e a prática organizacional.

Com base no cenário apresentado, foi realizada uma análise com foco nas práticas de Governo Eletrônico no Município de Uberlândia/Minas Gerais no que se refere à emissão de alvarás ou licenciamentos sanitários por meio eletrônico, aos sistemas disponibilizados e ao atendimento à legislação vigente. Para isso, foi realizado um levantamento na legislação municipal, estadual e federal relacionada ao tema. Foi realizada também uma investigação histórica das ações de Vigilância Sanitária, dentre as quais inclui-se a emissão do licenciamento sanitário.

O primeiro sistema foi desenvolvido no ano de 2019, mais especificamente, pouco antes da pandemia Covid-19 que, temporariamente, limitou o deslocamento de pessoas, obrigando a administração pública a possibilitar o atendimento ao público por meios eletrônicos, impulsionando, assim, o desenvolvimento e a implementação de sistemas. Os resultados demonstraram que o município foi bem-sucedido na implementação dos sistemas que possibilitaram a migração dos processos de Alvará Sanitário de meios analógicos para os meios totalmente digitais, incluindo solicitações, protocolo de documentos, emissão de guias de pagamento, acompanhamento da tramitação e emissão da licença por meio de sistemas disponibilizados no Portal da Prefeitura de Uberlândia. Em razão de a atualização na legislação municipal determinar que a classificação de risco da atividade exercida influencie no vencimento dos documentos, os estabelecimentos classificados como Baixo Risco B ou Médio

Risco passaram a ter validade de 5 anos, enquanto aqueles classificados como Alto Risco passaram a ter 3 anos de validade na licença, beneficiando, assim, os empreendedores.

Como Produto Tecnológico, sugeriu-se a elaboração de um manual detalhado para a utilização do sistema e facilitação da consulta da classificação de risco pelos requerentes com o fim de minimizar dificuldades durante a solicitação.

Este estudo contribui para a literatura sobre Governo Eletrônico municipal, haja vista ressaltar a importância das ações de Vigilância Sanitária, propondo melhorias no sistema e sugerindo a realização de mais pesquisas sobre o assunto para aprimorar o sistema local. Em consideração à temática da presente dissertação, Governo Eletrônico e Municípios, com ênfase nos sistemas de Liberação de Alvará Sanitário no Município de Uberlândia/MG, e diante dos possíveis obstáculos que os requerentes possam enfrentar ao realizar os requerimentos via sistema devido ao desconhecimento da legislação vigente e dificuldades com a utilização de tecnologias, o produto tecnológico desenvolvido resultou em um Manual para Solicitação do Alvará Sanitário em Uberlândia.

As pesquisas apresentadas apresentam limitações que não permitem generalizações sobre os temas. A pesquisa bibliométrica foi realizada em apenas duas fontes de dados, Spell e Scopus, em período restrito a 5 anos. Ainda assim, pode ser considerada relevante por identificar uma lacuna teórica nos estudos realizados nos municípios sobre a implementação de práticas de governo eletrônico. Assim sendo, sugere-se, para estudos futuros, a exploração de outras fontes de dados em períodos superiores a 5 anos a fim de se obter uma visão mais abrangente sobre o assunto.

A segunda pesquisa, por sua vez, se trata de um estudo de caso realizado apenas no Município de Uberlândia/Minas Gerais, porém encontra relevância em razão de descrever um caso bem-sucedido de implementação de sistemas para emissão de Alvarás Sanitários por meio eletrônico. Entretanto, em razão de uma busca por melhorias contínuas no serviço público, sugere-se, para outros estudos, a análise de sistemas utilizados em outros municípios e estados com outros casos bem-sucedidos.

Diante das possíveis dificuldades que os requerentes possam enfrentar ao realizar os requerimentos via sistema devido ao desconhecimento da legislação vigente e possíveis embaraços com a utilização de tecnologias, o produto tecnológico desenvolvido resultou em um Manual para Solicitação do Alvará Sanitário em Uberlândia.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Denise Soares Mendes. **Proposição de soluções inovadoras de aprendizagem como caminhos para a educação corporativa da ANVISA**. 2020. 28f. Monografia (Especialização em Inovação e Tecnologias na Educação). Escola Nacional de Administração Pública. ENAP. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6354>. Acesso em: 10 nov.2023.

ANVISA. (2015). Unidade 03 - Risco Sanitário. Em Agência Nacional de Vigilância Sanitária, **Curso Básico em Vigilância Sanitária**. Disponível em: [https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/educacao-e-pesquisa/publicacoes-elaboradas-para-cursos-de-pos-graduacao/curso-basico-em-vigilancia-sanitaria-2015/unidade\\_03-risco-sanitario.pdf](https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/educacao-e-pesquisa/publicacoes-elaboradas-para-cursos-de-pos-graduacao/curso-basico-em-vigilancia-sanitaria-2015/unidade_03-risco-sanitario.pdf). Acesso em 10.nov.2023.

DE ARAÚJO, Valter Shuenquener. Os quatro pilares para a preservação da imparcialidade técnica das agências reguladoras. *Revista Jurídica da Presidência*, v. 20, n. 120, p. 64-91, 2018. Disponível em: <https://revistajuridica.presidencia.gov.br/index.php/saj/article/view/1659/1231>. Acesso em 10.nov.2023. <https://doi.org/10.20499/2236-3645.RJP2018v20e120-1659>

AVELINO, Bruna Camargos et al. Divulgação voluntária do ente público: um olhar sobre o estado de Minas Gerais. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 33, n. 1, p. 71-88, 2014. <https://doi.org/10.4025/enfoque.v33i1.21340>

BARBOSA, Alexandre Fernandes. **Governo eletrônico: dimensões da avaliação de desempenho na perspectiva do cidadão**. 2008. Tese de Doutorado. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/07648335-ea6f-4472-b824-18dc4872a434>. Acesso em: 30 nov.2023.

BARBOSA, Johny Davyd Soares; MOTA, Flávio Perazzo Barbosa. Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança. **Revista de Administração Pública**, v. 56, p. 441-464, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/HRjWs9stQyNx8n96D3FJckQ/>. Acesso em 30.nov.2023. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027>

BARBOSA, Alexandre Fernandes; FARIA, Fernando Inacio; PINTO, Sólton Lemos. Organizando os ativos tecnológicos do governo: modelo de referência para a implantação. **Revista Ciências Administrativas**, [S. l.], v. 10, n. 2, 2009. DOI: 10.5020/2318-0722.10.2.%p. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rca/article/view/229>. Acesso em: 28 jan. 2023.

BRASIL. **Redesim** (2007). Disponível em <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/redesim>. Acesso em 19 out.2023.

Brasil. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acao-a-informacao/governanca-publica/comite-interno-de-governanca/legislacao/decreto-no-9-203-de-22-de-novembro-de-2017.pdf/view>. Acesso em 28 jan. 2024.

BRASIL. **Estratégia de Governança Digital: Do Eletrônico ao Digital** (2019). Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em 30.nov.2023.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Estratégia de Governo Digital 2020 - 2022**. Governo Digital. (2023). Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>. Acesso em 30 nov.2023.

BRASIL. **Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p.18055, 20 set. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm). Acesso em: 20.out.2023.

BRASIL. **Lei no 9.782, de 26 de janeiro de 1999**. Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 27 jan.1999.

Brasil. Ministério da Economia. (s.d.). **O que é CNAE?** Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/perguntas-frequentes/cadastur/o-que-e-ctae#:~:text=A%20sigla%20CNAE%20significa%20Classifica%C3%A7%C3%A3o,da%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20Tribut%C3%A1ria%20do%20pa%C3%ADs>. Acesso em 30.nov.2023.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Construindo o Estado republicano: democracia e reforma da gestão pública**. São Paulo: Editora FGV, 2018.

CARMELI, Abraham. The managerial skills of the top management team and the performance of municipal organisations. **Local Government Studies**, v. 32, n. 02, p. 153-176, 2006. <https://doi.org/10.1080/03003930600586159>

CASSELL, Catherine; SYMON, Giullian. **Essential guide to qualitative methods in organizational research**. London: Sage Publications, 2004. <https://doi.org/10.4135/9781446280119>

COSTA, Ediná Alves; ROZENFELD, Suely. Constituição da vigilância sanitária no Brasil. In: Rozenfeld, Suely. (org). **Fundamentos da vigilância sanitária**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, p. 15-40, 2000. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em: 10 out.2023. <https://doi.org/10.7476/9788575413258>

COSTA, Edna Alves. (org). **Vigilância Sanitária: temas para debate** [online]. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em: 20 out.2023. <https://doi.org/10.7476/9788523208813>

COSTA, Edna Alves. Políticas de vigilância sanitária: balanço e perspectivas. In: Conferência Nacional de Vigilância Sanitária: **Caderno de textos**. Brasília: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2001, p. 37-52.

COUTO, Marcus Vinicius Lima do. **Desenvolvimento de um instrumento para gerenciamento de riscos no controle da qualidade da vacina contra febre amarela: uma nova abordagem em vigilância sanitária**. 2021. 189 f. Tese (Doutorado em Vigilância Sanitária). Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2021. <https://doi.org/10.29327/213319.21.2-2>

DIAS, Thiago Ferreira; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos Fernando Machado de. **Inovação e tecnologias da comunicação e informação na administração pública**. Brasília: ENAP, 2019. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4284>. Acesso em: 19 jan.2023.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho Junqueira; PRADO, Otavio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, p. 23-48, 2009. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000100003>

DONTHU, Naveen et al. How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of business research*, v. 133, p. 285-296, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>

ELSEVIER. Conteúdo do Scopus. Disponível em: <https://www.elsevier.com/products/scopus/content#0-content-coverage>. Acesso em 30 de outubro de 2023.

FREITAS, Vanessa Lorena Sousa de Medeiros; LEANDRO, Katia Cristina; NAVARRO, Marcus Vinícius Teixeira. O olhar do benefício além do risco: construindo um novo paradigma em vigilância sanitária. **Rev Bras Fis Medica**, v. 13, n. 1, p. 128-137, 2019. <https://doi.org/10.29384/rbfm.2019.v13.n1.p128-137>

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOI, Maiko Gustavo; ARAÚJO, Liriane Soares. A INTERNET DAS COISAS: evolução, impactos e benefícios. **Revista interface tecnológica**, v. 16, n. 1, p. 19-30, 2019.

GUIMARÃES, Lurdinéia Almeida; DE BRITO OLIVEIRA, Ana Flávia Ferreira. A Importância da Formação em Gestão Pública Municipal para os Gestores Públicos no Exercício de suas Funções/The Importance of Municipal Public Management training for Public Managers in the Exercise of their Functions. ID on line. **Revista de psicologia**, v. 13, n. 45, p. 356-372, 2019. <https://doi.org/10.14295/idonline.v13i45.1735>

HAIR, Joseph *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Bookman Companhia Ed, 2005.

HASAN, Sadik. A Perception study on public response to E-service delivery in Bangladesh. **Information Studies**, v. 21, n. 2/3, p. 151, 2015. Disponível em: <https://www.proquest.com/docview/1735881308?pq-origsite=gscholar&fromopenview=rue&sourcetype=Scholarly%20Journals>. Acesso em 20.nov.2023. <https://doi.org/10.5958/0976-1934.2015.00012.9>

HERINGER, Leandro Peters; DE CARVALHO, Rodrigo Baroni. Comunicação, Democracia E Governo Eletrônico: Estudo De Caso Da Secretaria De Estado De Saúde De Minas Gerais, 2017. Simpósio Nacional da ABCiber Conectividade, Híbridação e Ecologia das Redes Digitais, 10, 2017. **Anais...** São Paulo: Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, 2017.

IBGE - **Estatísticas do Cadastro Central de Empresas - CEMPRESA**, 2021. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9016-estatisticas-do-cadastro-central-de-empresas.html?=&t=o-que-e>. Acesso em 20 out.2023.

JANITA, M. Soledad; Miranda, F. Javier. Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. **Telematics and Informatics**, v. 35, n. 2, p. 457-469, 2018. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>

KON, Anita. Inovação nos serviços públicos: condições da implementação do governo eletrônico. **Planejamento e Políticas Públicas**, n. 52, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9765>. Acesso em: 20.dez.2023.

KORMANN, Maria Eduarda. **Novas tecnologias e regulação: Inovações disruptivas e os desafios ao direito da regulação**. 2020. 125f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-graduação em Direito. Curitiba: UFPR. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/69127/R%20-%20D%20-%20MARIA%20EDUARDA%20KORMANN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 out.2023.

LUCCHESI, Geraldo. **Globalização e regulação sanitária: os rumos da vigilância sanitária no Brasil**. 2001. 245f. Tese (Doutorado em Saúde Pública). Escola Nacional de Saúde Pública. FIOCRUZ. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2001. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/4551>. Acesso em 30.nov.2023.

LUCCHESI, Geraldo. A Vigilância Sanitária no Sistema Único de Saúde. In: DE SETA, M. H. (Org.). **Gestão e vigilância sanitária: modos atuais do pensar e fazer**. (p.33-47). Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2006.

MAFFEISSONI, Juliana. **A prática do governo eletrônico na Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú**. 2018. 18f. Monografia (Trabalho de Conclusão do Curso). Especialização em Gestão Pública, da Universidade do Sul de Santa Catarina. Gestão pública- Unisul Virtual, 2018.

MAHARAJ, Manoj S.; MUNYOKA, Willard. Privacy, security, trust, risk and optimism bias in e-government use: The case of two Southern African Development Community countries. **South African Journal of Information Management**, v. 21, n. 1, p. 1-9, 2019. <https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.983>

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cadernos ebape. br**, v. 3, p. 01-18, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/yhFMTTbzpQ4dy4WVZ5KTBpR/?format=html>. Acesso em 30.nov.2023. <https://doi.org/10.1590/S1679-39512005000400004>

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ttcnqbgT9WfFh7sCjkzsqrq/?format=pdf&lang=pt> **Governo eletrônico no Brasil: aspectos institucionais e reflexos na governança**. 2004. 315f. Dissertação (Mestrado em Administração). Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade de Brasília. Brasília: UNB. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/en/conteudo/governo-eletr%C3%B4nico-no-brasil-aspectos-institucionais-e-reflexos-na-governan%C3%A7a>. Acesso em:20 out.2023.

MELO, Michelle Reinaldo Cavalcante de. **Avaliação das Ações de Vigilância Sanitária a partir da Atuação da Agência de Fiscalização do Município de Fortaleza**. 2020. 152f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas, Fortaleza (CE), 2020.

MENEZES, Hugo Barroso Silva de. **Governo eletrônico e inclusão digital: uma análise sobre o perfil de uso do cidadão**. 2021. 28f. Monografia (Trabalho de conclusão de curso) Bacharelado em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa: UFPB, 2021.

MERRIAM, Sharan B. **Qualitative Research and Case Study Applications in Education**. Revised and Expanded from "Case Study Research in Education.". São Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1998.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. **Código Estadual de Saúde**, 1999. Disponível em: [https://www.saude.mg.gov.br/index.php?option=com\\_gmg&controller=document&id=486](https://www.saude.mg.gov.br/index.php?option=com_gmg&controller=document&id=486). Acesso em 20.nov.2023.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. **Licenciamento Sanitário**, 2019. Disponível em: <http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/licenciamento-sanitario/>. Acesso em: 02.out.2023.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. **Vigilância Sanitária**. 2023. Disponível em: <http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/vigilancia-sanitaria/>. Acesso em: 02.out.2023.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Editora Vozes, 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **DATASUS. SIA/SUS**. (s.d.). Disponível em: <https://datasus.saude.gov.br/aceso-a-informacao/producao-ambulatorial-sia-sus/>. Acesso em 02.out.2023.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Estratégia de Saúde Digital para o Brasil**. (2020). Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia\\_saude\\_digital\\_Brasil.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia_saude_digital_Brasil.pdf). Acesso em 15.mar.24.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Portal da Saúde. SAI/SUS**. (2017) Disponível em: <http://siab.datasus.gov.br/DATASUS/index.php?area=060102>. Acesso em: 02.out.2023.

NAOUM, Reyadh S.; NADHIM, Zaid Ahmed. An Enhanced Model for e-Government (A Comparative Study between Jordanian and Iraqi Citizens). **International Journal of Advanced Computer Research**, v. 4, n. 1, p. 11, 2014. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=37f769bc012f7a17f79ac9f2404eed567bb2734e>. Acesso em 10.nov.2023.

NARDONE, José Paulo. Sustentabilidade e a gestão pública municipal. **Cadernos**, v. 1, n. 3, p. 33-38, 2019.

NAVARRO, Marcus Vinícius Teixeira. **Conceito e controle de riscos à saúde em radiodiagnóstico: uma abordagem de vigilância sanitária**. 2007. 303f. Tese (Doutorado em Saúde Pública). Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública. Universidade Federal da Bahia. Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://www.repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/10399>. Acesso em: 10 nov.2023.

NAVARRO, Marcus Vinícius Teixeira. **Risco, radiodiagnóstico e vigilância sanitária**.

Salvador: EdUFBA, 2009. <https://doi.org/10.7476/9788523209247>

OKUBO, Yoshiko. Bibliometric indicators and analysis of research systems: methods and examples. **OECD Science, Technology and Industry Working Papers**, No. 1997/01, OECD Publishing, Paris, 1997, <https://doi.org/10.1787/208277770603>.  
<https://doi.org/10.1787/208277770603>

OLIVEIRA, Ana Maria Caldeira; IANNI, Aurea Maria Zollner. Caminhos para a Vigilância Sanitária: o desafio da fiscalização nos serviços de saúde. **Vigilância Sanitária em Debate**. V. 6, n. 3, p. 4-11, 2018. <https://doi.org/10.22239/2317-269x.01114>

PORTAL DA PREFEITURA DE UBERLÂNDIA. **Alvará Sanitário Online: mais uma comodidade da Prefeitura para você!** (2019). Disponível em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/2019/08/12/alvara-sanitario-online-mais-uma-comodidade-da-prefeitura-para-voce/>. Acesso em 30.jan.2024.

PREFEITURA DE UBERLÂNDIA. **Declaração de Conformidade Sanitária - Alvará Sanitário (BAIXO RISCO B/ NIVEL II)**. (2023). Disponível em: <https://eautorizaweb.uberlandia.mg.gov.br/login>. Acesso em 30.jan.2024.

PREFEITURA DE UBERLÂNDIA. **Passo a Passo Alto Risco e Outras Solicitações no Protocolo Online**. (2021). Disponível em: <https://docs.uberlandia.mg.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/10-2021-Protocolo-Online-Solicitante-passo-a-passo.pdf>. Acesso em 30.jan.2024.

PREFEITURA DE UBERLÂNDIA. **Passo a Passo Alvará Sanitário Online**. (2021). Disponível em: <https://docs.uberlandia.mg.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/09-2021-Alvar%C3%A1-Sanit%C3%A1rio-Online.pdf>. Acesso em 30.jan.2024.

PRICE, Derek J. de Solla. **O desenvolvimento da ciência: análise histórica, filosófica, sociológica e econômica**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1976.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; MEIRELLES, Fernando de Souza. The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. **Revista de Administração Pública**, v. 52, p. 630-649, 2018. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>

QUIRINO, Soraya de Fátima Silvestre. **Estudo de um caso de perspectiva de desenvolvimento sustentável aplicado pela empresa Terra Fine Papers: ecoempreendedorismo**. 1999.90f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina–UFSC, Florianópolis, 1999.

RAMPELOTTO, Alexandre; LÖBLER, Mauri Leodir; VISENTINI, Monize Sâmara. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, p. 959-984, 2015. <https://doi.org/10.1590/0034-7612131581>

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A Transformação Digital Do Estado: Digitalização Do Governo E Dos Serviços Públicos No Brasil. **Revista Eletrônica Direito e**

**Política**, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021. <https://doi.org/10.14210/rdp.v16n3.p1075-1096>

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROVER, Aires. Introdução ao governo eletrônico. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 1, n. 1, p. 92-106, 2009.

SANTOS, Micheli; VISENTINI, Monize Sâmara. Elaboração de um ranking da transparência e compreensão das práticas de gestão de municípios integrantes do COREDE Missões-RS. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 10, n. 4, 2018. <https://doi.org/10.21118/apgs.v10i4.1925>

SANTOS, Daniela de Oliveira; COSTA, Edvaldo Nascimento; SILVA, Bianca Oliveira da; RODRIGUES, Estefânia Prates; SILVEIRA, Paulo Túlio de Souza. Inspeções da vigilância sanitária em estabelecimentos da Cidade de Muritiba–Bahia. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 10, p. 78264-78273, 2020. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n10-304>

SANTOS, Nathália de Melo; SOUZA, Eda Castro Lucas de. Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área-de 1992 a 2018. **Revista de Administração Pública**, v. 55, p. 1124-1148, 2022. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200582>

SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de Souza; PIRES, Valdemir. **Políticas Públicas: Conceitos, Casos Práticos, Questões de Concursos**. 3.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020.

SHENG, Hong; TRIMI, Silvana. M-government: technologies, applications and challenges. **Electronic Government, An International Journal**, v. 5, n. 1, p. 1-18, 2008. <https://doi.org/10.1504/EG.2008.016124>

SILVA, José Agenor Alvares da; COSTA, Ediná Alves; LUCCHESI, Geraldo. SUS 30 anos: vigilância sanitária. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 1953-1961, 2018. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018236.04972018>

SOARES, Sandro Vieira; PICOLLI, Icaro Roberto Azevedo; CASAGRANDE, Jacir Leonir. Pesquisa bibliográfica, pesquisa bibliométrica, artigo de revisão e ensaio teórico em administração e contabilidade. **Administração: ensino e pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 308-339, 2018. <https://doi.org/10.13058/raep.2018.v19n2.970>

SPELL. Características. Disponível em: <http://www.spell.org.br/sobre/caracteristicas>. Acesso em 30 de outubro de 2023.

SPINAK, Ernesto. Indicadores cientiométricos. **Ciência da informação**, v. 27, p. nd-nd, 1998. <https://doi.org/10.1590/S0100-19651998000200006>

TOLEDO, Gustavo Sousa; DOMINGUES, Carlos Roberto. Produção sobre educação corporativa no Brasil: um estudo bibliométrico. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 9, n. 1, p. 108-127, 2018. <https://doi.org/10.7769/gesec.v9i1.755>

TORRES, Fernanda Coelho. **Vigilância sanitária nas capitais do sudeste brasileiro**. 2019. 105 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio

Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2019.

UBERLÂNDIA. **Código Municipal de Saúde**. (2011) Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/1918/leis-de-uberlandia/?q=10715>. Acesso em 02 de outubro de 2023.

UBERLÂNDIA. **Decreto nº 18365, de 2019**. Dispõe sobre a definição e classificação do grau de risco sanitário de atividades econômicas para fins de autorização sanitária, o procedimento, os requisitos, os prazos e as condições para a concessão e renovação do alvará de autorização sanitária e dá outras providências. Uberlândia, MG, 2019. Disponível em <https://leismunicipais.com.br/prefeitura/mg/uberlandia?o=&q=18365%2F2019>. Acesso em 02 de outubro de 2023.

UBERLÂNDIA. Secretaria de Saúde. **Vigilância Sanitária** (s.d.). Disponível em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/prefeitura/secretarias/saude/vigilancia-em-saude/vigilancia-sanitaria/>. Acesso em: 02 out.2023.

VARGAS, Luiz Claudio Mendes et al. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 19, p. 792-810, 2021. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.10330>

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009.