



BACHARELADO EM
ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA
MODALIDADE SEMI-PRESENCIAL



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

O Governo Eletrônico no Brasil: A adesão do cidadão

Juliana de Souza Henriques – juh.henriquees@gmail.com – UFF/ICHS

Luanda Costa Canuto – luanda.canuto@gmail.com – UFF/ICHS

Samantha Araújo de Moraes – samantha.castelobranco@gmail.com – UFF/ICHS

Resumo: A administração pública utiliza a tecnologia da informação como instrumento estratégico para melhoria dos serviços públicos. A busca de inovação foi extremamente importante para modificação do cenário dos serviços prestados pelo Governo, antes considerados ineficientes. Durante as duas últimas décadas o Governo tem se destacado com a implantação de serviços disponíveis na internet, denominados de Governo Eletrônico, estes, visam suprir a necessidade dos cidadãos. Em suma, o objetivo desse artigo é demonstrar o grau de adesão do cidadão a esses serviços, propondo uma reflexão a inclusão digital. Através de uma pesquisa exploratória, revela os fatores socioeconômicos que limitam os cidadãos brasileiros, as justificativas para falta de utilização dos serviços eletrônicos e em contrapartida apresenta ações do Governo que buscam a inclusão digital.

Palavras-chave: Governo eletrônico; Tecnologia da informação; Cidadão; Inclusão Digital.

1. Introdução

Em um âmbito histórico nacional, percebe-se que o Governo eletrônico (*e-gov*) é um grande marco para evolução da Administração Pública no Brasil. A partir de meados da década de 90, a Administração Pública buscou na Tecnologia da Informação, instrumentos inovadores para melhoria dos serviços. O Governo Eletrônico, para Ferguson (2002, p.104-105) “É uma das principais formas de modernização do Estado e está fortemente apoiado no uso das novas tecnologias para prestação de serviços públicos”. Estratégia que busca a eficiência nos processos operacionais e administrativos do governo e que alavancou a administração Pública Brasileira.

O *e-gov* funciona como uma espécie de veículo, levando o serviço para o cidadão, o aproximando cada vez mais das Esferas Públicas. É mais ágil, não precisa necessariamente do deslocamento do cliente, evita gastos desnecessários e dispêndio de tempo. No entanto, o baixo nível de inclusão digital gera o desconhecimento dessa ferramenta, impedindo que grande parcela da população usufrua dos serviços públicos eletrônicos que o governo disponibiliza na internet, obrigando o cidadão a interagir com o governo nos moldes burocráticos do atendimento físico. A partir deste panorama, como objetivo específico o artigo busca explorar através de uma análise documental, os motivos que levam a falta de adesão do cidadão às tecnologias de informação e conseqüentemente aos serviços do Governo Eletrônico.



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

Há anos, o setor público possuiu certa deficiência na comunicação com o cidadão, o atendimento oferecido era considerado ineficaz, devido às grandes filas, às falhas nos sistemas e à burocracia empregada nos processos internos. O governo eletrônico surgiu para modificar este cenário, proporcionando qualidade ao serviço público.

Com base nas informações acima, a relevância do artigo será a conscientização sobre as dificuldades de acesso a uma ferramenta elaborada para facilitar o contato do cidadão com a Administração Pública e a Tecnologia da Informação. Destacando ainda a imperativa necessidade de ampliação de discussões e dinamização da prestação de serviços públicos, com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais, que devem ser disponíveis de maneira ampla.

2. Referencial Teórico

Governo Eletrônico não deve ser definido como apenas o lançamento de um portal que propõe fornecer informações e serviços do Governo, o objetivo de sua implantação transcende meras definições. Diretamente ligado à modernização da Administração Pública no Brasil, sua proposta é a integração do cidadão e a melhoria de uma gestão burocrática. Os portais oferecem soluções que visam emancipar o cidadão através da tecnologia da informação, tornando a sociedade mais participativa das ações do Governo, formando uma relação de troca mais eficiente e eficaz.

2.1. Governo Eletrônico

O Governo eletrônico, *e-government* ou *e-gov*, é resultado da adoção da Tecnologia da Informação por parte da Administração Pública, com o objetivo de estreitar as relações com o cidadão, parceiros e fornecedores, buscando melhorias em sua gestão interna. Para World Bank (2003, apud SANTOS e REINHARD, 2011, p. 2) “Governo eletrônico refere-se ao uso, por agências governamentais, de tecnologias de informação (como redes de longa distância, internet e computação móvel) capazes de transformar as relações com cidadãos, empresas e outras unidades do governo”.

O *e-gov* surgiu como uma das mais prováveis saídas para o aumento de eficiência dos governos, com o propósito de atender a diversos objetivos que permeiam a facilidade de acesso. Como pode ser observado em Santos e Reinhard (2011) as funções características do *e-gov*, estão na prestação de serviço e informações de forma eletrônica; nas formas de regulação que envolvem certificação, governança e tributação; transparência das contas públicas, na apresentação de orçamentos e informações; no fornecimento do ensino à distância; na divulgação de identidades culturais; em aquisições de bens e serviços do governo, através de licitações, pregão eletrônico que são transações chamadas de *e-procurement*, e também para estimular negociações eletrônicas de pequenas e médias empresas.

O governo eletrônico é, atualmente, um experimento em construção, e sua dimensão política mais avançada – a governança eletrônica – não pode ser considerada um mero produto ofertado ao cliente em formato acabado, mas, considerando-se sua natureza eminentemente política, e, portanto, pública, pode ser percebido como um



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações. Justamente essa dimensão faz com que a noção de governança eletrônica, refira-se ao estado, em sua concepção republicana, e em teoria, não se limite apenas a uma experiência de gestão por serviços ad hoc, retificada pelo mercado, mas antes, possa servir de arena cívica, em contraponto a privatização da esfera pública (RUEDIGUER, 2002, p. 1).

A construção do governo eletrônico não é encarada como uma possibilidade, mas uma necessidade rumo ao progresso, proporcionando não apenas agilidade, mas também qualidade aos serviços públicos. Segundo Silva e Lima (2008, p. 2) “O principal desafio do Governo eletrônico é tornar o uso da internet democrático e útil em toda sociedade do conhecimento, para isso deve-se empregar a inclusão digital como principal ferramenta”.

O desconhecimento da população, devido à ausência de divulgação, e a insuficiência de mecanismos de monitoramento e avaliação impossibilitam a visão dos gestores de serviços sobre a real necessidade e satisfação dos usuários, prejudicando a tomada de decisão para a melhoria dos serviços. Esse desconhecimento do programa não se relaciona apenas às pessoas que nunca utilizaram o governo eletrônico, muitos cidadãos que já utilizaram algum serviço do *e-gov*, não possuem a percepção de que o serviço via web é uma oferta do Governo visando facilitar o processo de atendimento, por diversas vezes, se limitam apenas à consulta de informações e continuam optando pelo atendimento físico.

É a relação com os cidadãos que sustenta o e-governo. Se a população não o conhece, não o utiliza ou não percebe o valor em seus serviços, o programa perde a razão de ser. Trata-se de uma via de mão dupla: o e-governo procura ir ao encontro das necessidades do cidadão em termos de informações e serviços, mas precisa do acesso e participação para justificar e manter sua existência; o cidadão, por sua vez, em diversos momentos da sua vida, precisa dos serviços e informações do Governo, mas para utilizá-los precisa conhecer as possibilidades oferecidas através dos meios eletrônicos. (SILVA; LIMA, 2008, p. 7)

2.2 Inclusão Digital

Aliada à importância dos benefícios que a Tecnologia da Informação e o Governo Eletrônico trazem aos cidadãos, a problemática em torno da inclusão digital é uma importante discussão, ainda há um grande volume de pessoas que não possui acesso à Internet. Segundo Lemos (2007, p. 31) “A inclusão de uma sociedade no mundo digital deve partir da necessidade de se construir uma sociedade do conhecimento e do acesso facilitado, crítico, livre e democrático à informação”. Identificar os benefícios trazidos pelo *e-gov* considerando o número de domicílios conectados à internet é desanimador, pois mostra que mesmo diante de um revolucionário e avançado mecanismo, produzido para aproximar a sociedade dos serviços públicos, existe uma grande parcela da população sem o mínimo acesso.

No Brasil, a Internet está diretamente relacionada com a riqueza e a acumulação de capital e se torna uma tecnologia que acompanha o elitismo do mercado mundial. Essa relação existe por que o monopólio da Internet ocasiona não só força política, mas também poder econômico, gerado pelo alto capital acumulado; nesse sentido, essa é uma tecnologia de dupla face que permite maior capacidade de pertencimento

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

global, dada a sua desterritorialização, ou seja, ausência de regionalismo e território definido, mas também cria uma hierarquização da humanidade (GUERREIRO, 2006, p. 3).

A parcela da população que tem acesso aos artifícios e às facilidades trazidas com a revolução tecnológica não sobrevivem mais sem esses recursos. Para esse público a divulgação de ferramentas como o *e-gov* e a participação atuante com propostas de melhorias e pesquisas de satisfação é imaginável, mas seria ainda mais construtiva se também funcionasse como um instrumento social. “É necessário que a sociedade seja capaz de refletir sobre a possibilidade de construção de uma democracia virtual efetiva, que atinja todas as parcelas da população, em busca de uma perspectiva igualitária”. (WILDAUER, INABA e SILVA 2013, p. 135). O Governo já elabora indicadores e métricas para avaliação dos e-serviços, a participação social nesta ação é de grande importância, somente desta forma é possível obter dados capazes de mensurar a receptividade dos serviços públicos, mas ainda há necessidade de melhorias, pois o excluído digital, aquele cidadão que não possui endereço eletrônico, que não utiliza caixas eletrônicas, que ainda desconhece os benefícios da internet, precisa antes de tudo ser integrado ao universo digital, somente desta forma seria possível realizar a medição da efetividade do programa. “[...] para permitir não só a capacitação quanto ao uso do equipamento, mas também para estimular a esse indivíduo o direito do acesso à educação, informação, participação na sociedade e seu exercício de cidadania. Associa-se a inclusão digital como uma forma também de inclusão social” (LEMOS, 2007, p. 31).

A participação mais efetiva de Organizações Não Governamentais - ONGs e incitativas privadas em políticas de inclusão digital também podem ser analisadas e uma vez estabelecidas, proporcionam resultados bastante positivos. Para Medeiros e Guimarães (2006, p. 74) “[...] a participação do setor empresarial seria, em princípio, benéfica ao governo eletrônico tendo em vista a possibilidade da entrada de recursos financeiros privados em projetos públicos e a introdução de novas tecnologias, além de um incremento à governança decorrente do próprio relacionamento entre esses agentes institucionais”. É necessário adotar atores no desenvolvimento e implementação de estratégias que permitam a evolução da inclusão digital, que possam contribuir e auxiliar na elaboração de políticas públicas, destinadas a esse fim.

2.3 Obstáculos para Inclusão Digital

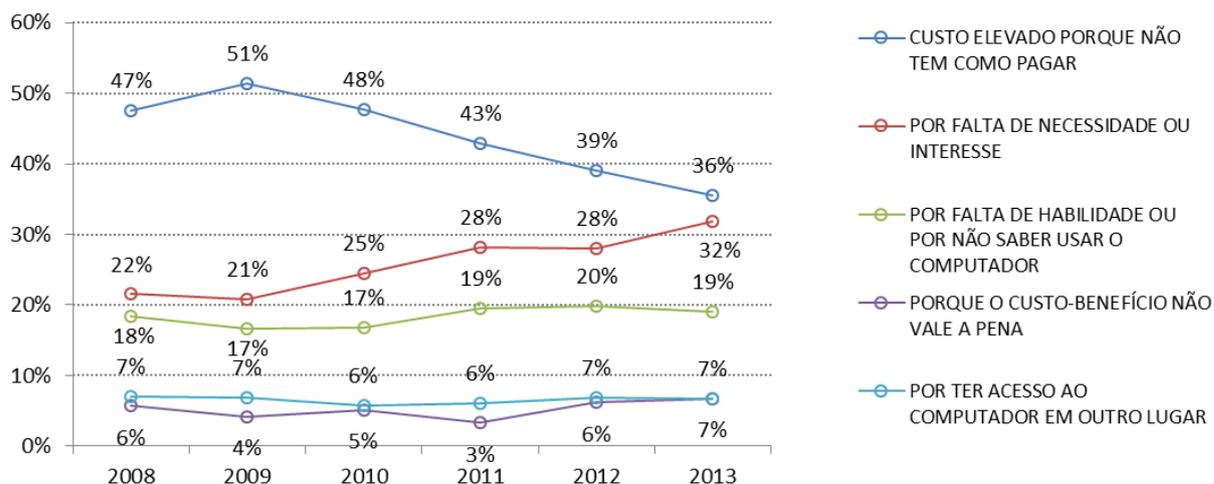
A disparidade socioeconômica é fator relevante para a falta de inclusão digital do cidadão no Brasil, os fatores agravantes do atual cenário nacional estão diretamente ligados às classes sociais e regiões do Brasil. De acordo com o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação – CETIC.br (2013) as áreas rurais apresentaram menor crescimento nos últimos anos em relação aos domicílios conectados à internet. Segundo pesquisas do CETIC.br (2013), 49% dos domicílios possuíam computador, em números absolutos um total de 30,6 milhões e 43% estavam conectados à Internet, o que equivale a uma estimativa de 27,2 milhões de residências com acesso à rede mundial de computadores. Apesar do crescimento de acesso à internet ser progressivo ao longo do tempo, a maior parte da população brasileira encontra-se desconectada, o Governo brasileiro enfrenta um grande desafio para os próximos anos, principalmente porque grande parcela da população não utiliza

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

os diversos serviços que o governo eletrônico traz, devido aos obstáculos que afastam o cidadão da inclusão digital.

Essa falta de adesão do cidadão as Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs, são causadas por diversos motivos. A pesquisa do CETIC.br (2013) apresenta uma relação de justificativas:

Gráfico 1 – Percentual de domicílios, por motivos para a falta de computador (2008-2013)



Fonte: CETIC.br – 2013 (Adaptado pelo autor)

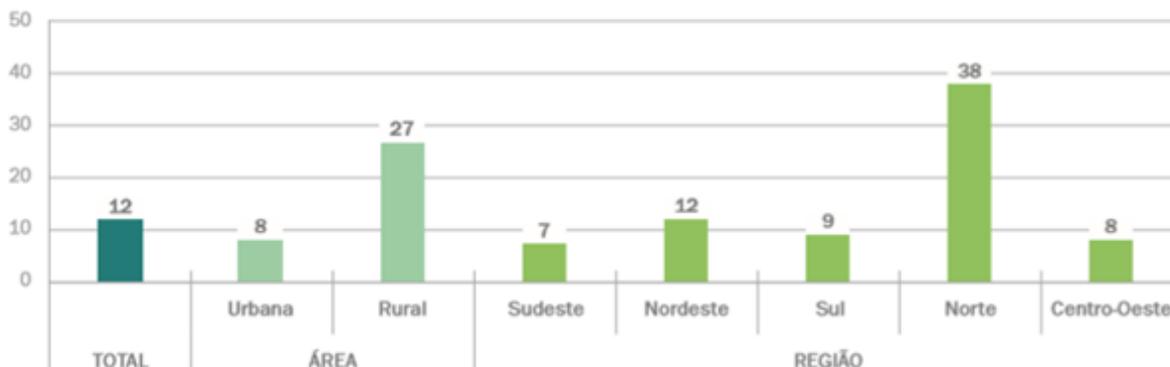
O percentual de cada justificativa é baseado no total de domicílios sem computador. Percebe-se que o custo elevado do computador é o principal motivo apresentado no gráfico, representando (36%). A segunda justificativa mais abordada é a falta de necessidade ou interesse representando (32%), um valor expressivo para população de um País em desenvolvimento. Segundo Barrantes *et al.* (2013, *apud* CGI.br, 2013, p.175) “a falta de necessidade ou interesse está relacionada a fatores estruturais, tais como deficiências no sistema educacional”. Por este motivo os programas do Governo não só devem abordar a inclusão de novas tecnologias para atendimento de e-serviços, como também criar programas educacionais, com o objetivo de conscientizar o cidadão sobre os recursos que lhes são ofertados, trazendo uma mudança cultural para vida dos que representam (32%).

A ausência de domicílios conectados à internet no Brasil não está somente ligada à falta de computadores, segundo a pesquisa do CETIC.br (2013), a infraestrutura de provimento de internet também é um fator agravante, visto que os respondentes da pesquisa CETIC.br alegaram a falta do serviço em suas áreas. O gráfico a seguir apresenta uma visão mais dinâmica da indisponibilidade do serviço de internet por área e região, através de uma proporção dos domicílios.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

Gráfico 2 – Proporção de domicílios sem acesso à internet que não acessam por falta de disponibilidade do serviço na área, por Área e Região (2013)

Percentual sobre o total de domicílios sem acesso à internet



Fonte: CETIC.br (2013)

Pesquisa TIC domicílios e empresas, CGI.br 2013, p.175

A área rural e a região do Norte apresentaram maiores índices de pessoas que sofrem com a indisponibilidade do serviço de internet em 2013. Cabe ao Governo através de suas empresas regulamentadoras atuarem sobre essas áreas, verificando o real motivo da ausência de infraestrutura de internet. A falta de adesão as TICs impactam diretamente o uso do Governo Eletrônico, se o Governo lança um novo instrumento de prestação de serviço, deve buscar subsídios para que estejam ao alcance de todos.

3. Metodologia

A metodologia de pesquisa qualitativa foi adotada para análise das possíveis melhorias da adesão do cidadão ao Governo Eletrônico, em um contexto geral, o artigo busca avaliar as dificuldades encontradas para uma plena inclusão digital. Através de uma análise documental, há exposição dos motivos e dificuldades que levam a falta de inclusão digital nos domicílios brasileiros, os gráficos apresentados permitem uma melhor contextualização dessa análise documental.

A pesquisa descritiva foi adotada para apresentar o conceito de Governo Eletrônico, demonstrar sua importância para vida do cidadão e o seu nível de institucionalização, para tanto foi necessário a utilização de um levantamento bibliográfico que comportou acesso a referenciais de artigos e livros.

A Pesquisa Exploratória adotada, permitiu apresentar o atual cenário sobre a utilização dos serviços de Governo Eletrônico por parte dos brasileiros e os programas de investimentos que o Governo promove, visando uma efetiva melhoria dos acessos, os dados levantados possuem base nos resultados de pesquisas da TIC domicílios 2013.

O Presente artigo busca explorar os motivos que levam a falta de adesão do cidadão às tecnologias de informação e conseqüentemente aos serviços do Governo Eletrônico, demonstra o atual cenário em relação à usabilidade dos serviços eletrônicos e aos programas do Governo, para isso baseia-se em dados coletados pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br - 2013), órgão executor de pesquisas do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). A partir das pesquisas anuais

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

realizadas em domicílios brasileiros, o artigo permite visualizar as discrepâncias que devem ser superadas, para que o Governo Eletrônico seja eficaz para todos os cidadãos. A pesquisa possui base na revista TIC domicílios e empresas 2013, pois é a pesquisa mais recente, publicada pelo CGI em outubro de 2014. Os dados e proporções referentes a 2014 foram recolhidos pelo CETIC.br e espera-se que a versão atualizada da revista seja publicada pelo CGI.br em 2015.

4. Resultados e Discussões

A pesquisa TIC domicílios 2013 apresentou os resultados demonstrados a seguir. Para coleta desses dados, foram considerados brasileiros com idade a partir de 16 anos, que utilizaram a internet pelo menos três meses antes da entrevista do CETIC.br: 68% dos indivíduos declararam ter utilizado algum tipo de serviço eletrônico, três pontos percentuais a mais do que a pesquisa de 2012. Entre os usuários que utilizaram o *e-gov*, 86% são pessoas que possuem ensino superior, 74% representam pessoas com idade entre 35 a 44 anos e 87% são pertencentes à classe A.

O quadro abaixo demonstra o resultado completo, com dados coletados entre setembro de 2013 e fevereiro de 2014, baseada em 70,9 milhões de pessoas.

Quadro 1 – Proporção de indivíduos que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses

Percentual (%)		Sim	Não
Total		68	32
Área	Urbana	69	31
	Rural	52	48
Região	Sudeste	68	32
	Nordeste	64	36
	Sul	73	27
	Norte	63	37
	Centro-Oeste	73	27
Sexo	Masculino	70	30
	Feminino	67	33
Grau de Instrução	Analfabeto/ Educação Infantil	60	40
	Fundamental	47	53
	Médio	66	34
	Superior	86	14
Faixa Etária	De 16 a 24 anos	62	38
	De 25 a 34 anos	71	29
	De 35 a 44 anos	74	26
	De 45 a 59 anos	69	31
	De 60 anos ou mais	67	33
Renda Familiar	Até 1 Salário Mínimo	53	47

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

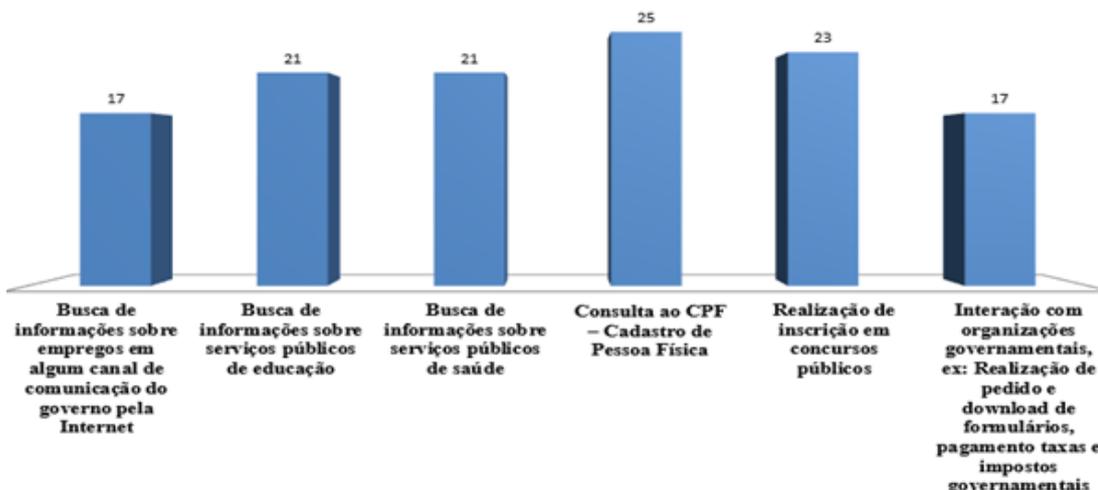
	Mais de 1 até 2 Salários Mínimo	57	43
	Mais de 2 até 3 Salários Mínimo	62	38
	Mais de 3 até 5 Salários Mínimo	77	23
	Mais de 5 até 10 Salários Mínimo	82	18
	Mais de 10 Salários Mínimo	88	12
Classe Social	A	87	13
	B	79	21
	C	59	41
	DE	45	55
Condição de Atividade	População economicamente ativa	71	29
	População não economicamente ativa	58	42

Fonte: TIC domicílios 2013

Os resultados apresentados ainda não são satisfatórios, o total de 68% confirma que um pouco mais da metade da população utiliza os serviços do Governo eletrônico, criado para atendimento de 100% da população. A análise qualitativa e quantitativa de dados como os do quadro acima são extremamente importante, principalmente para a tomada de decisão da gestão pública. O detalhamento do percentual de acessos apresentado no quadro permite a percepção das áreas em defasagem que necessitam de investimentos educacionais, de recursos e outros por parte do Governo, somente desta forma será possível tornar o cenário atual o mais próximo da total adesão.

A pesquisa avaliou 22 tipos de serviços eletrônicos, relacionados à busca de informações e transações realizadas. Dentre a proporção de serviços, foram identificados os mais relevantes e mais utilizados pelos respondentes da opção sim do quadro 1:

Gráfico 3 – Proporção sobre serviços de governo eletrônico utilizados.



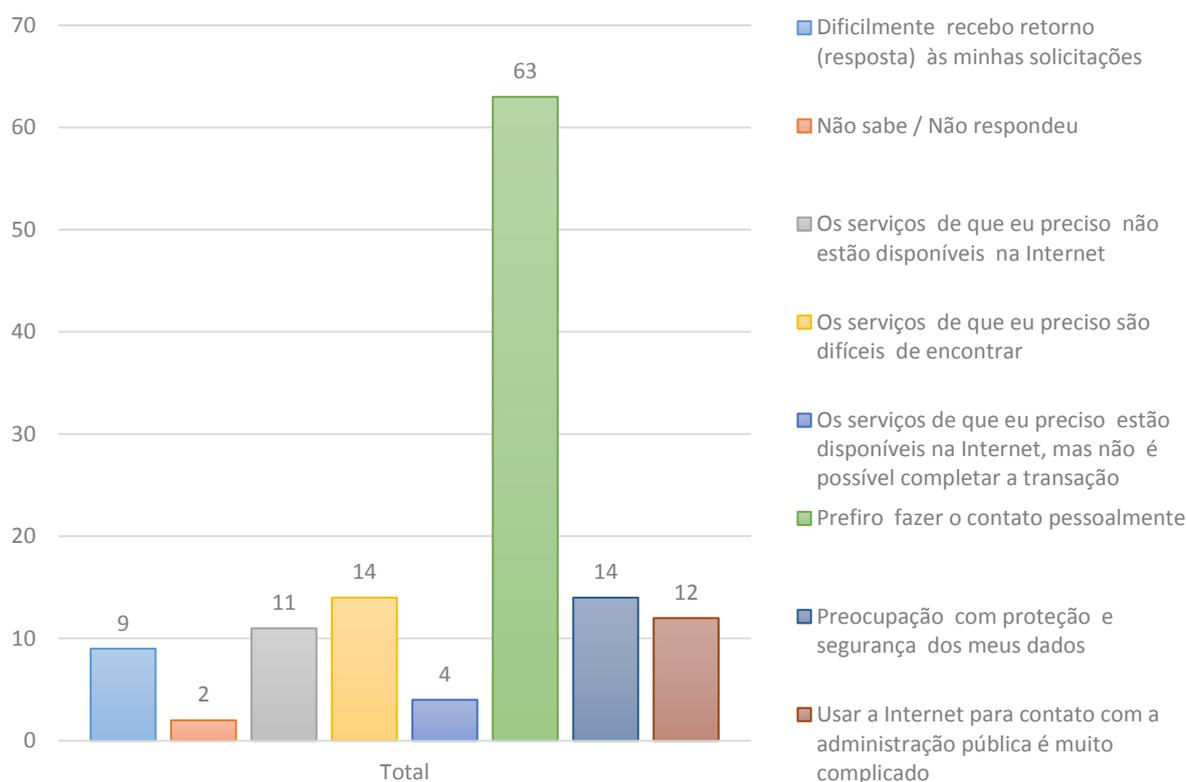
Fonte: CETIC.br – 2013 (Adaptado pelo Autor)

A pesquisa demonstra que há uma significativa utilização dos serviços de Governo eletrônico por certa camada social, mas grande parte da população ainda não utiliza os serviços, dessa parcela da população, 63% preferem realizar o contato pessoalmente com os

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

órgãos do Governo. O Gráfico abaixo apresenta as justificativas apresentadas pelos respondentes que não utilizam o Governo Eletrônico. Devido a obtenção de respostas múltiplas, ou seja, mais de uma opção escolhida por cada cidadão, o gráfico totaliza valores acima de 100%

Gráfico 4 – Proporção de justificativa dos cidadãos, para a não utilização do Governo eletrônico (2013).

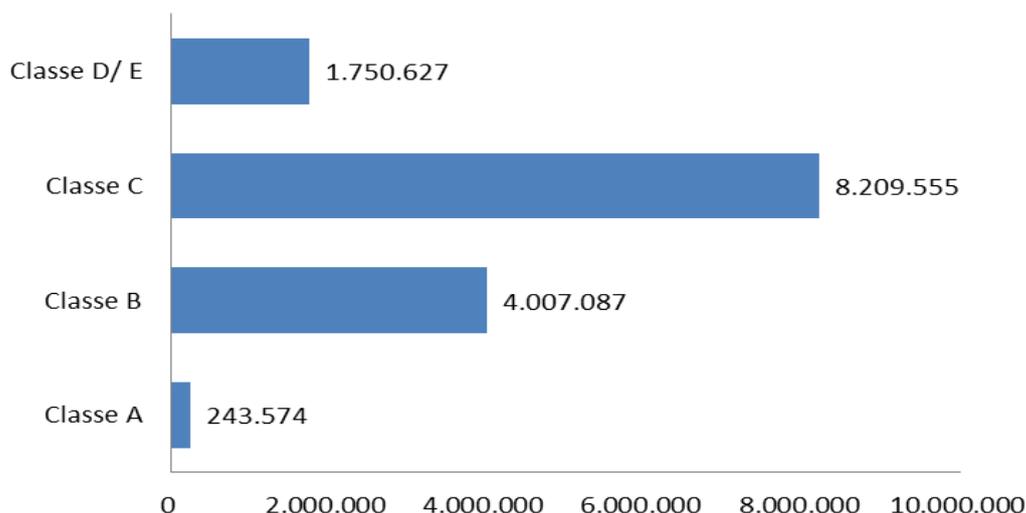


Fonte: CETIC.br – 2013 (Adaptado pelo Autor)

Pode-se observar através do gráfico 3, que algumas justificativas para não utilização do Governo Eletrônico, estão ligadas a deficiências encontradas pelos cidadãos nos sites, como: 9 % possuem dificuldade em receber retorno de solicitações, 11% relatam que os serviços que precisam não estão disponíveis na internet e 14% relatam que os serviços que precisam são difíceis de encontrar. Cabe a gestão pública analisar o *feedback* obtido do cidadão através de canais de comunicação e implantar melhorias visando sanar os problemas encontrados. Mesmo com toda praticidade que o Governo Eletrônico propõe, a preferência em fazer contato pessoalmente é a justificativa mais utilizada pelos que não o utilizam. A grande incidência dessa justificativa pode estar associada à própria dificuldade e complexidade nos processos de preenchimento de dados, ou mesmo a falta de conhecimento e a familiaridade com ferramentas de TICs, fatores resultantes da exclusão digital. O Gráfico abaixo apresenta a distribuição por classe social dos respondentes que justificaram preferir fazer contato pessoalmente.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

Gráfico 5 – Quantitativo de usuários de internet que não usaram o Governo Eletrônico nos últimos 12 meses, porque preferem fazer contato pessoalmente (2013).



Fonte: TIC domicílios 2013 – (Adaptado pelo Autor)

O resultado demonstrado no gráfico 5 apresenta grande número de cidadãos pertencentes a classe C e B, que preferem fazer contato pessoalmente. O uso das tecnologias ainda se torna limitado para classes mais baixas, devido aos custos para aquisições de computadores e internet de banda larga. Apesar de o cidadão contar com as chamadas “*Lan Houses*” que cobram baixos valores pela utilização de computador com acesso a internet e o apoio de Centros Públicos de acesso, disponibilizados pelo governo, a preocupação com a proteção e segurança dos dados tornam-se fatores impeditivos para utilização desses meios.

A pesquisa TIC domicílios apresentou uma grande proporção de cidadãos com faixa etária entre 45 a 59 anos que preferem fazer o contato pessoalmente, esses resultados podem estar ligados à resistência a adaptações de novas tecnologias. A mudança cultural é fator relevante, pois grande parte da população não está aberta a mudanças, cidadãos com alta faixa etária geralmente não estão dispostos a adaptações e principalmente a incluir-se digitalmente, o marketing Governamental poderia ajudar no processo de mudança cultural, assim como outras medidas e programas de divulgação do Governo Eletrônico.

Os dados demonstrados nesta pesquisa permitem a percepção dos fatores críticos envolvidos na falta de adesão do *e-gov*, estes, estão diretamente ligados a questões de escolaridade, faixa etária, região, classe e renda, o resultado dessa pesquisa está intrinsecamente relacionado aos obstáculos da inclusão digital, apresentados no referencial teórico deste artigo, a pesquisa comprova que a ausência de instrumentos de acesso as TICs, restringe o uso do Governo Eletrônico.

Os fatores socioeconômicos devem ser paralelamente observados pela Gestão Pública, com o intuito de identificar as áreas defasadas que necessitam de investimentos para melhorias. O baixo nível de renda da população, conseqüentemente não permite que o cidadão possua elevado grau de instrução por investimento próprio, assim como as classes sociais estão atreladas a determinadas regiões e áreas, por este motivo as ações de melhorias devem

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

ser aplicadas paralelamente, com foco em suas causas raízes, somente desta forma seria possível minimizar a desigualdade social.

Visando a melhoria da inclusão digital, o Governo já oferece programas que incentivam a utilização do *e-gov*, buscando integrar digitalmente cidadãos que encontram limitações, seja por motivos econômicos, culturais ou de acessibilidade.

4.1. Iniciativas do Governo para Inclusão Digital

Com a finalidade de atenuar a distância entre incluídos e excluídos digitais, o Governo Federal em parceria com Organizações Não Governamentais - ONGs, têm implementado diversos programas em todo País, com intuito de promover a democratização do acesso à internet. Tendo em vista a problemática da falta de disponibilização de computadores e internet, os Telecentros são importantes elementos das iniciativas de inclusão. Para uma análise mais estruturada, foram selecionados três tipos de programas implantados: Os Telecentros BR, Gesac e Telecentros Comunitários.

Esses Telecentros, visam propiciar o atendimento das necessidades das comunidades, no sentido de favorecer o acesso às recentes tecnologias, que configuram o atual mundo globalizado. Toda sua infraestrutura é sem fins lucrativos e está voltado a inclusão da população que não possui acesso às TICs em seus domicílios, funcionando como porta de entrada para a comunicação e estímulo à inclusão digital. Os frequentadores contam com assistência de professores e monitores qualificados, que dispõem apoio aos que encontram dificuldades com uso dos computadores, neste local podem realizar todos os tipos de serviço que o Governo oferece e demais transações.

De acordo com dados apresentados pelo Ministério das Comunicações, por meio das Secretarias de Inclusão Digital, e através da pesquisa realizada pelo CETIC.br 2013, existem cerca de 4.997 unidades de Telecentros, distribuídas pelo país. O quadro a seguir permite identificar a instalação em regiões de defasagem tecnológica, visando minimizar o cenário de alto índice de exclusão digital.

Numa proporção geral dessas regiões, a pesquisa relata que 31% dos telecentros são destinados a comunidades e favelas, 3% para comunidades quilombolas, 9% para assentamentos rurais e 6% em populações ribeirinhas.

Quadro 2 – Distribuição Regional dos Telecentros do Governo Federal, por programa.

PROGRAMAS	REGIÕES					TOTAL
	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro Oeste	
Gesac	14%	55%	22%	5%	4%	100%
Telecentros. BR	9%	38%	36%	8%	9%	100%
Telecentros comunitários	5%	23%	38%	25%	8%	100%
	7%	31%	36%	18%	8%	100%
TOTAL	372	1.545	1.788	893	399	4.997

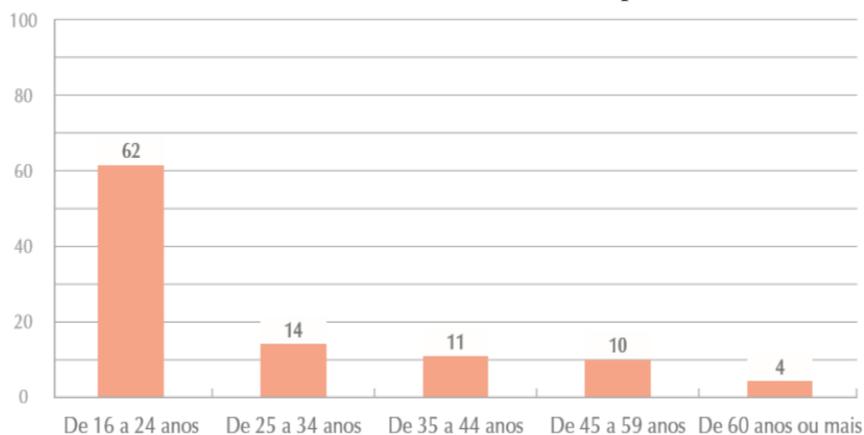
Fonte: TIC centros públicos de acesso – 2013

A pesquisa CETIC.br 2013 buscou o resultado que a implantação desses programas vem trazendo, baseando-se em uma pesquisa realizada com 608 usuários desses telecentros,

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

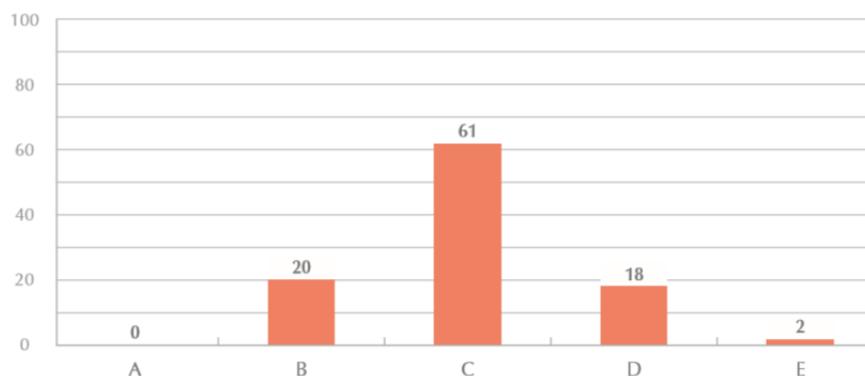
53% informaram que os telecentros são os principais locais de acesso à internet, 62% são jovens, com idades entre 18 a 24 anos e 61 % pertencem a classe C. Os gráficos abaixo apresentam dados das categorias arredondados, por este motivo a soma total do percentual pode diferir em 1%.

Gráfico 6- Perfil dos usuários dos telecentros, por faixa de idade.



Fonte: TIC centros públicos de acesso 2013

Gráfico 7 – Perfil dos usuários dos telecentros, por classe social.



Fonte: TIC centros públicos de acesso 2013

Em uma análise geral, percebe-se que a implantação dos telecentros é uma ótima estratégia para disseminar a inclusão digital. Apesar dos programas já apresentarem resultados positivos no que concerne sua utilização, o Brasil ainda não chegou a um patamar de igualdade social. Para mudança do cenário atual, os investimentos e sua gestão devem ser contínuos, visando sempre à necessidade e receptividade do cidadão.



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

5. Conclusão

Neste trabalho o Governo Eletrônico foi apontado como meio de atualização da relação da Administração Pública com o cidadão e como modelo imprescindível de participação social e democratização do acesso aos serviços públicos. Considerando sua fundamental importância para oferta de ferramentas capazes de facilitar o exercício da cidadania e melhorar a qualidade dos atendimentos, foram investigados os fatores que impedem a divulgação dos facilitadores disponíveis e o volume de cidadãos que aderiram aos meios eletrônicos de acesso aos serviços públicos para medir a efetividade e a receptividade do programa.

Foi possível concluir que a necessidade de investimentos em projetos de inclusão digital e democratização do acesso à internet é essencial para o sucesso do Governo Eletrônico, não sendo imaginável sua evolução sem que haja uma mudança cultural, que reduza as resistências em relação aos benefícios das novas tecnologias, tornando imperativa a elaboração de políticas públicas destinadas à expansão do acesso à internet, principalmente às áreas mais pobres e ao público com menor escolaridade.

A proposta do Governo Eletrônico de aproximar o cidadão das esferas públicas, modernizando a forma como os serviços são prestados, é pertinente e demonstra o interesse em conectar a Administração Pública a um modelo inovador de atendimento. Todavia o objetivo do programa será mais assertivo se trabalhado em conjunto com ações que assegurem a divulgação dos benefícios e a participação da sociedade.

Na resolução deste artigo, algumas dificuldades foram encontradas, uma delas refere-se à limitação dos indicadores disponíveis, que apresentam pequena defasagem com a realidade atual, pois as revistas TIC domicílios 2014 e 2015 ainda não foram publicadas na íntegra pelo CGI.br, somente dados de proporção no site CETIC.br 2014. O trabalho foi baseado em dados secundários, o que impediu a modulação de determinadas perguntas por parte dos autores deste artigo, assim como o levantamento de outros serviços utilizados recentemente que não constam dentre os disponibilizados na pesquisa. Todas as iniciativas do Governo não puderam ser detalhadas, o artigo embasou apenas em programas de disponibilização de centros públicos de acesso, e demonstrou três deles, baseado na pesquisa realizada pelo CETIC.br.

6 – Referência

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de informação e comunicação no Brasil 2013, **TIC Domicílios e Empresas**, CETIC.br, São Paulo, 2014,

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, Pesquisa sobre o uso dos telecentros no Brasil 2013, **TIC Centros públicos de acesso**, CETIC.br, São Paulo, 2014.

FERGUSON, M. **Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento**. IN: EISENBERG, J; CEPIK, M (Orgs). Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora:UFMG, p.104-105, 2002.



BACHARELADO EM
ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA
MODALIDADE SEMI-PRESENCIAL



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

GUERREIRO, E. P. **Cidade digital: Inoinclusão social e tecnologia em rede**. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2006.

LEMOS, A (org). **Cidade Digital: portais, inclusão e redes no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 31

LEMOS, A. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. 2º ed. Porto Alegre: Sulina; 2004.

MEDEIROS, P.H.R e GUIMARÃES, T.A, **A institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil**, disponível em <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902006000400007.pdf> Acesso em 22 de Ago.2015.

RUEDIGER, M. A. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado**, disponível em <<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29564-29580-1-PB.pdf>> Acesso em 08 de Ago.2015.

SANTOS, E. M. e REINHARD, N. Uso de Governo Eletrônico no Brasil: um Estudo Exploratório, In: EnANPAD, XXXV, 2011 Rio de Janeiro, **Encontro da ANPAD**, 4 à 7 de setembro de 2011, Pág1-15.

SILVA, H. P. e LIMA, J. B, **Governo Eletrônico e Informação Utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital** Disponível em <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29560-29576-1-PB.pdf>> Acesso em 10 de Abr.2015. Pag7.

WILDAUER, E. W; INABA, T. M. M; SILVA, G. P. A distribuição da internet nos domicílios brasileiros e suas perspectivas futuras. Artigo publicado no 9º exemplar da **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, 2013 (p. 124-137).