



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE ARTES, HUMANIDADES E LETRAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

IVONEI DOS SANTOS FREITAS

**GESTÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NO BRASIL: AVANÇOS NO GOVERNO
ELETRÔNICO E NA INCLUSÃO DIGITAL.**

Cachoeira - BA
2014

IVONEI DOS SANTOS FREITAS

**GESTÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NO BRASIL: AVANÇOS NO GOVERNO
ELETRÔNICO E NA INCLUSÃO DIGITAL.**

**Monografia apresentada à Universidade Federal do
Recôncavo da Bahia/Centro de Artes, Humanidades e
Letras para obtenção do Grau de Tecnólogo em Gestão
Pública.**

Orientador (a): Prof.^a. Dr.^a. Lys Maria Vinhaes Dantas

Cachoeira – BA
2014

IVONEI DOS SANTOS FREITAS

GESTÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NO BRASIL: AVANÇOS NO GOVERNO ELETRÔNICO E NA INCLUSÃO DIGITAL.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Aprovado em 2 de abril de 2014.

Lys Maria Vinhaes Dantas
Professora orientadora
Doutora em Educação pela Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Daniela Abreu Matos
Professora avaliadora
Doutora em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Ivana Tavares Muricy
Professora avaliadora
Mestre em Sociologia pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

AGRADECIMENTOS

Sinceramente, agradeço a Deus em primeiro lugar, pois sem a sua ajuda, a sua direção e o seu agir eu não teria capacidade para estar aqui, por se fazer presente em todos os momentos, por me ter dotado de saúde, sabedoria e disposição para alcançar mais uma vitória em minha vida.

Agradeço aos meus pais que com toda humildade e simplicidade ensinaram-me a ser uma pessoa decente, a respeitar e buscar meus sonhos de forma honesta ainda que seja com muito trabalho, mas sem nunca passar por cima de nenhum semelhante. Agradeço também a minha família por estar ao meu lado todo esse tempo me dando força, apoio e confiança. A minha namorada Stella que me compreendeu e me apoiou nesses momentos difíceis.

Agradeço ao corpo docente do curso de Gestão Pública da UFRB e em especial a minha professora orientadora Prof^a. Dr^a. Lys Maria Vinhaes Dantas a quem devo agradecer pela paciência e compreensão que teve para comigo durante o período em que me acompanhou e que estivemos juntos realizando esse trabalho e que me deu grande ajuda, que me recebeu com todo carinho e dedicação colaborando para que eu assim fizesse um bom trabalho, e não desanimasse no meio do caminho.

Agradeço a todos meus amigos e colegas por confiarem em mim, sempre dando força para não desistir, agradeço a Jaciel, Jaciara, Jeferson, Nelson e Pedro pela dedicação, compreensão e pela presença constante durante todas as fases do aprendizado acadêmico e grandes companheiros de viagem nas idas e vindas da UFRB, entre tantos outros.

Muito obrigado!

Criar meu *web site*
Fazer minha *Home Page*
Com quantos *gigabytes*
Se faz uma jangada
Um barco que veleje
Que veleje nesse informar
Que aproveite a vazante da infomaré
Que leve um oriki do meu orixá
Ao porto de um disquete de um micro em Taipé
Um barco que veleje nesse infomaré
Que leve meu e-mail até Calcutá
Depois de um hot-link
Num *site* de Helsinque para abastecer
Eu quero entrar na rede
Promover um debate
Juntar via *internet*
Um grupo de tietes de Connecticut
De Connecticut acessar
O chefe da Mac Milícia de Milão
Um hacker mafioso acaba de saltar
Um vírus para atacar os programas no Japão
Eu quero entrar na rede para contactar
Os lares do Nepal, os bares do Gabão
Que o chefe da polícia carioca avisa pelo celular
Que lá na Praça Onze tem um videopôquer para se jogar.

Pela *internet*, Gilberto Gil

FREITAS, Ivonei dos Santos. **GESTÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NO BRASIL: AVANÇOS NO GOVERNO ELETRÔNICO E NA INCLUSÃO DIGITAL. 47 páginas. 2014.** Monografia – Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2014.

RESUMO

Ao longo das duas últimas décadas, com o advento da informática, se pôde observar ao redor do mundo uma crescente demanda por tecnologia da informação e comunicação (TIC). Acontecimentos importantes de introdução das TICs na gestão pública brasileira foram observados na literatura contemporânea que evidencia a formação do governo eletrônico e posteriormente a implementação de políticas de inclusão digital. O e-Gov consiste na oferta de serviços e informações em meio eletrônico e *internet*, idealmente de forma contínua (24 horas x 7 dias), de forma integrada, de qualquer ponto, com rapidez, resolutividade e com transparência e controle social, sempre com foco no cidadão. A inclusão digital apresenta-se como fundamental ao desenvolvimento socioeconômico das sociedades e vincula-se ao processo de democratização do acesso às tecnologias da informação, de forma a permitir a inserção de todos na sociedade da informação que, por sua vez, se constitui a partir da sua implementação por meio de políticas públicas. Sendo assim, é de interesse do Estado manter leis que regulamentem a relação do governo tanto com a sociedade civil quanto com as empresas privadas. Existe hoje, no País, uma série de ações governamentais para inclusão digital, conduzidas de maneira descentralizada e desarticulada pelos diversos ministérios, sem uma coordenação geral. As políticas públicas de inclusão digital na Bahia seguiram a rigor os exemplos implementados no restante do Brasil. Houve constantes avanços na implementação do e-Gov e principalmente da inclusão digital. Todavia, o atraso socioeconômico vivenciado pelo Brasil, em comparação aos países desenvolvidos, acarreta uma série de problemas como: a falta de infraestrutura tecnológica e os baixos índices educacionais, o que, de alguma maneira, acaba influenciando negativamente o ritmo desses avanços.

Palavras-chave: Governo Eletrônico, Inclusão Digital, Avanços na gestão pública.

SUMÁRIO

I.	INTRODUÇÃO.....	9
II.	GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL: conceitos básicos	13
	2.1 Governo eletrônico	13
	2.2 Inclusão digital.....	14
III.	MEDIDAS DE IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO PELO GOVERNO FEDERAL.....	17
	3.1 Medidas implementadas nos últimos 14 anos.....	17
	3.2 A construção de um arcabouço legal	19
IV.	ESTRATÉGIAS ADOTADAS PELOS GOVERNOS, EM ESPECIAL O FEDERAL, PARA ASSEGURAR A INCLUSÃO DIGITAL.....	23
V.	O CENÁRIO BAIANO FRENTE ÀS POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL E A USABILIDADE DAS FERRAMENTAS DE GOVERNO ELETRÔNICO.....	31
VI.	CONSIDERAÇÕES FINAIS: os avanços na implementação do E-Gov e na inclusão digital no Brasil	40
VII.	REFERÊNCIAS	44

RELAÇÃO DE QUADROS

QUADRO 1: Dimensões de análise para o uso de TICs na perspectiva do governo eletrônico na gestão pública.....	18
QUADRO 2: Algumas ações do Governo Federal em Inclusão Digital do ano de 1997 a 2014.....	24
QUADRO 3: Síntese dos avanços percebidos na literatura consultada, na implementação do governo eletrônico e da inclusão digital no Brasil, período de 2002 a 2013.	40

RELAÇÃO DE TABELAS

TABELA 01: Municípios da Região Nordeste, total e com existência de computadores, ligados em rede, e as classes de tamanho da população dos municípios – 2012.....	32
TABELA 2: TABELA 2: Municípios, total e com existência de computadores, ligados em rede, na Bahia e no Brasil – 2012.....	33
TABELA 3: Municípios, total e com a prefeitura garantindo no município acesso através de conexão via <i>Wi-Fi</i> , forma de conexão e área atendida, segundo as classes de tamanho da população dos municípios – 2012 – na Região Nordeste.....	34
TABELA 4: Municípios, total e com a prefeitura garantindo acesso através de conexão via <i>Wi-Fi</i> no município, forma de conexão e área atendida, no Brasil e no estado da Bahia – 2012.....	34
TABELA 5: Municípios, total e com existência de serviços de atendimento ao público à distância, com indicação de alguns meios de comunicação utilizados para o contato com o público, e as classes de tamanho da população dos municípios na Região Nordeste – 2012...36	
TABELA 6: Municípios, total e com existência de serviços de atendimento ao público à distância, com indicação de alguns meios de comunicação utilizados para o contato com o público, no Brasil e no estado da Bahia – 2012.....	37

RELAÇÃO DE FIGURAS

FIGURA 1: Porcentagem de indivíduos com acesso à <i>internet</i> no período de 2000 a 2011 dos países ricos em comparação com os BRICS	28
FIGURA 2: Comparativo entre Brasil e Estados Unidos no período de 2000 a 2011 a respeito do acesso de indivíduos a <i>internet</i>	29
FIGURA 3: Exemplo de <i>site</i> oficial de governo com questões de usabilidade mal definidas.....	38
FIGURA 4: Exemplo de <i>site</i> oficial de governo com questões de usabilidade bem definidas.....	39

GESTÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NO BRASIL: AVANÇOS NO GOVERNO ELETRÔNICO E NA INCLUSÃO DIGITAL

I. INTRODUÇÃO

Ao longo das duas últimas décadas, com o advento da informática, se pôde observar ao redor do mundo uma crescente demanda por tecnologia da informação e comunicação (TIC). Tal procura acaba por formar a chamada sociedade da informação que, por sua vez, configura um conglomerado de “cenários” possibilitando, dentre outras dinâmicas, um início da busca por uma melhor relação do Estado para com a sociedade por meio da vasta gama de ferramentas existentes nas TICs. No Brasil, passa-se a analisar este novo cenário a partir dos anos 1990, quando o país atravessa uma grande abertura de mercado na qual grandes empresas da área de TIC são instaladas no seu território nacional, contribuindo para a promoção do desenvolvimento do país. Nessa perspectiva, as TICs passam a ser introduzidas como ferramentas de gestão pública na medida em que são implementados programas e políticas de governo eletrônico e de inclusão digital.

O processo democrático que o Brasil passou a viver a partir da promulgação da Constituição de 1988 vem proporcionando uma maior dinâmica no que tange às TICs, uma vez que, a democracia de direito bem como a evolução das tecnologias favorecem o diálogo e a participação popular. Este “mundo novo” da tecnologia passa a fazer parte dos planos dos gestores públicos no Brasil, principalmente nas agendas dos governos que se seguiram à Constituição de 88 até o presente instante. Para entender melhor como se deu o processo de introdução do governo eletrônico no Brasil, se faz necessário observar acontecimentos importantes de introdução das TICs na gestão pública que, por sua vez, evidenciaram a premência da inclusão digital, de modo a assegurar o atendimento e a participação de todos os brasileiros.

Ao final do mandato de Fernando Henrique Cardoso (FHC), o Ministério do Planejamento e Gestão disponibilizou um estudo denominado Balanço da Reforma do Estado, do qual constava o trabalho de VILHENA (2002). A autora identificou pontos que indicavam quais eram os principais mecanismos de busca para o aperfeiçoamento da prestação de serviços ao cidadão com ênfase na gestão por eficiência. Segundo este estudo, as privatizações de algumas instituições públicas (como, por exemplo, as empresas de telecomunicações), ocorridas naquele período, foram fundamentais para dar o primeiro passo no avanço das tecnologias de gestão, cabendo ao Estado o papel de regulamentar essa nova dinâmica. Em face disso surgem no final da década de 90, leis próprias ligadas ao assunto, em especial a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços

de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

Desde então, a globalização, juntamente com o surgimento de novas tecnologias, propiciam ao Brasil uma crescente pressão no sentido do aperfeiçoamento da gestão pública. Nessa perspectiva, o Brasil vem passando por um processo contínuo de mudanças na sua forma de gestão, principalmente no que diz respeito ao uso das novas tecnologias. O acesso ao governo digital (a ser detalhado no capítulo 2) contribui para uma maior eficiência da máquina pública por, em muitos casos, reduzir seus custos e ampliar seu leque de atuação. É cada vez mais constante o uso das TICs em uma série de procedimentos governamentais, como, por exemplo, a oferta de serviços *on-line*.

Além disso, a participação social se potencializou como um elemento de grande importância no processo de democratização do Brasil e da busca por um atendimento de qualidade para as demandas sociais, de tal sorte que se fez necessário pensar um governo mais transparente para que os seus cidadãos exerçam o controle social. O controle social, em uma de suas vertentes, é o elemento que busca uma aproximação maior da sociedade com o governo, tendo em vista o aperfeiçoamento das suas práticas.

Assim o Governo Eletrônico não é o ator principal nesse processo. Ele é o instrumento para se alcançar os resultados de melhor governança, controle social, maior participação, maior exercício da cidadania e um Brasil melhor. (VILHENA 2002, pág. 122).

Embora a implementação do governo eletrônico, por si só, já fosse uma grande conquista para o país, faltavam ainda elementos que integrassem a população a esse novo cenário, pois, para o povo brasileiro, tudo que se relacionasse à tecnologia era ainda algo “embrionário”. Em meio a tantas transformações, era possível observar um não acompanhamento por parte de cidadãos que não possuíam conhecimentos sobre como manusear as ferramentas que permitem a interface com o mundo digital e/ou não tinham acesso a elas. Desde então, o contingente populacional excluído do mundo digital torna-se um problema a ser enfrentado por todas as esferas de governo e demanda que elas disponham de soluções eficazes que conduzam ao exercício da cidadania plena e igualitária por toda a população cidadã. Inúmeros programas foram desenvolvidos com objetivo de aproximar a população excluída do mundo digital, potencializando uma efetiva inclusão.

Com o decorrer dos anos, a democracia no Brasil permitiu que houvesse, em 2003, a transição política para um novo grupo de governo, sob o comando de Luís Inácio Lula da Silva, o Lula. Essa gestão deu continuidade aos projetos de inclusão digital da gestão anterior, trazendo novas ideias para o futuro do governo eletrônico. Houve, a partir desse período, uma

ampla difusão dos então poucos conhecidos telecentros (centros de inclusão digital), que, de certa forma, não eram tão caros para os cofres públicos, pois havia a colaboração do terceiro setor e de empresários na sua implementação, além de um diferencial: o programa de *software* livre, baseado na plataforma LINUX¹, que tinha uma boa relação custo-benefício por oferecer licenças gratuitas.

Numa perspectiva otimista, grandes ganhos sociais poderiam ser obtidos a partir do cenário de inclusão digital que passa a existir por meio das políticas de governo, em especial na esfera nacional. Outros ganhos recebem notoriedade, como a possibilidade dos indivíduos se fortalecerem e se capacitarem como cidadãos efetivos para determinar seus papéis em sua comunidade e na cultura global. Porém, sem a efetiva ação das áreas de governo, o processo de inclusão digital se torna demorado: a mão do Estado é fundamental nesse processo.

É inegável que é dever do governo buscar garantir a inclusão digital de toda a sociedade e isso gera vantagens sociais maiores do que as vantagens individuais. É fato, também, que o uso de *softwares* livres aumenta o alcance das iniciativas do governo por diminuir os gastos com o licenciamento e aumentar as possibilidades de se ampliar a instalação de facilidades com o mesmo orçamento. (SILVA et al. 2004, pág. 03).

Diante deste contexto, o presente trabalho foi desenvolvido com a finalidade de responder a seguinte questão: **Quais avanços foram percebidos na literatura contemporânea da gestão pública no Brasil com relação à implementação do governo eletrônico e da inclusão digital?**

Para respondê-la, estabeleceu-se o período de 2000 a 2014, quando políticas de implementação de governo eletrônico são adotadas no país, e buscou-se tanto a base legal que tem regido o tema, como a literatura existente sobre o uso das ferramentas de gestão pública brasileira, cujos artigos e livros, frutos de pesquisa acadêmica e de trabalhos de equipes de governo(s), especialmente o federal, tivessem direcionado seu foco para o governo eletrônico e para a inclusão digital.

O trabalho foi desenvolvido no período de 25-06-2013 a 18-03-2014, com base em uma abordagem teórico-analítica sobre governo eletrônico e inclusão digital, embasada em linhas de pesquisas já existentes. Houve o acesso a periódicos no Portal CAPES, anais de eventos na área de gestão, relatos de experiência e base legal vigente (Portal do Senado). Também foram consultados *sites* de governo e analisados dados secundários, em especial do IBGE.

Em um primeiro momento, foi feita uma investigação para identificar o arcabouço legal sobre o tema, os artigos e livros produzidos por grupos de pesquisa e as comunicações, os

¹ Linux tem como modelo o sistema operativo Unix. Foi desenhado para ser um sistema multitarefa. Muito do seu desenvolvimento é feito por voluntários não pagos.

planos e relatórios de governo. No segundo momento, esta base legal e acadêmica foi lida e sistematizada em fichas para, em seguida, ser analisada com foco na resposta à questão de investigação. No terceiro momento, foram buscados exemplos e dados secundários para aprofundamento da análise e o presente trabalho foi elaborado.

Além de uma introdução (capítulo 1), que traz uma visão geral do assunto, este trabalho possui outros 5 (cinco) capítulos, a saber: no capítulo 2. Governo Eletrônico e Inclusão digital: conceitos básicos, é exposto como os autores estudados conceituam e relacionam governo eletrônico e inclusão digital; no capítulo 3. Medidas de implantação do governo eletrônico pelo governo federal são citadas as principais ações de difusão do governo eletrônico; no capítulo 4. Estratégias adotadas pelos governos, em especial o federal, para assegurar a inclusão digital, é apontado como vem se configurando a inclusão digital no Brasil; no capítulo 5. O cenário baiano frente às políticas de inclusão digital e a usabilidade das ferramentas de governo eletrônico, a discussão é trazida para um cenário mais regional e, por fim, no capítulo 6. Considerações finais são trazidos os resultados do trabalho, uma síntese categorizada entre as finalidades e as necessidades que possibilitaram os avanços na implementação do e-Governo e da inclusão digital no Brasil.

II. GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL: conceitos básicos

Os conceitos de governo eletrônico e inclusão digital são discutidos amplamente por vários teóricos contemporâneos. Correntes otimistas e pessimistas debatem os temas com pontos de vista, favoráveis ou não, a essa “nova era tecnológica”. Os otimistas apontam para eficiência e eficácia na prestação do serviço público decorrentes do uso das TICs e da implantação do e-Gov, além dos ganhos sociais com a inclusão digital. Os mais pessimistas dão ênfase à dimensão do território brasileiro e à falta de infraestrutura, que o país vive até os dias atuais, como empecilho para o sucesso das políticas voltadas para as áreas de tecnologia da informação e comunicação. Neste capítulo, governo eletrônico e inclusão digital são sintetizados a partir da conceituação que é observada na literatura consultada a respeito do tema.

2.1 Governo eletrônico

VILHENA (2002), se referindo ao Programa Governo Eletrônico (e-Governo ou e-Gov), disse que tal Programa objetiva o aumento da eficiência na Administração Pública para a melhoria das condições de vida dos cidadãos. Sendo assim, o Programa, enquanto auxiliar do Estado Brasileiro, persegue os desafios de utilizar a tecnologia da informação como instrumento para a inclusão social e para o fortalecimento da capacidade de formulação e implementação de políticas.

As funções características do e-Governo englobam prestação eletrônica de informações e serviços; regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação; prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária; ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais; *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da *internet*, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo; estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas. Em resumo, o e-Gov consiste na oferta de serviços e informações em meio eletrônico e *internet*, idealmente de forma contínua (24 horas x 7 dias), de forma integrada, de qualquer ponto, com rapidez, resolutividade e com transparência e controle social, sempre com foco no cidadão.

Vários autores debatem o tema governo eletrônico e definem conceitos que acabam por entrar em consenso em vários aspectos, principalmente no que diz respeito ao público alvo

desse tipo de política. Como exemplo, temos o caso de Fernandes e Afonso (2001 apud GOES; DAMASCENO, 2004) que definem governo eletrônico:

[...] é um conceito mais abrangente. E-Governo envolve uma gama enorme de atividades e procedimentos que excede a simples plotagem de páginas de governos na *internet*; sua abrangência envolve muito mais que simples atividades que buscam integrar ações inter e intragovernamentais, que objetivam a melhoria dos processos, racionalização de gastos e equacionamento mais eficaz de entraves da administração pública. [...] (FERNANDES; AFONSO apud GOES; DAMASCENO 2004, pág.03).

A partir de 2006, passa a haver uma evolução na definição desta temática, o que permite um melhor esclarecimento do governo eletrônico quando comparado com outro conceito, o de governança eletrônica.

[...] o governo eletrônico é visto como a prestação de informações e a disponibilização de serviços governamentais por meio da *Internet*. Esta definição distingue-se do conceito de governança eletrônica, que é utilizado por alguns autores de modo indistinto para as definições de e-Gov e e-Governança, ou, de modo mais específico, como sendo esse construto a dimensão política mais avançada daquele (RUEDIGER, 2002² apud MEDEIROS e GUIMARÃES 2006, pág. 67)

A expressão e-Governo, mesmo em uma visão “senso comum”, passa a ideia de governo conectado com as TICs. De fato, não se pode negar esta afirmação, porém, suas possibilidades de conectividade vão além das fronteiras governamentais, possibilitando uma maior interação do cidadão com essas práticas de governo. Sendo assim, é fundamental a introdução de outro fator que se denomina por inclusão digital.

2.2 Inclusão digital

As TICs, ao mesmo tempo em que possibilitam em tempo real o acesso sobre diferentes fontes de interação, exigem de seus usuários habilidades e conhecimentos para interagir e tomar ciência da informação disponibilizada. Acrescido a isso, os altos custos na aquisição de computadores e de provedores de acesso à *internet* acarretaram, na sociedade brasileira, o surgimento de uma exclusão digital. Em face dessa lacuna, segundo Martins e Lucas (2009), a questão da inclusão digital apresenta-se como fundamental ao desenvolvimento socioeconômico das sociedades, já que se vive em uma era digital, onde cada vez mais as relações estão sendo mediadas pelos equipamentos tecnológicos, assim como as mídias eletrônicas configuram-se como as mais influentes para aquisição da informação.

No âmbito do Programa de Governo Eletrônico a inclusão digital é uma diretriz que garante o direito do cidadão de exercer a sua participação política na sociedade, permitindo ao maior número e variedade possível de

² RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia — uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. Organizações & Sociedade, v. 9, n. 25, set./dez. 2002.

peças o acesso, em igualdade de condições, à informação digitalizada e aos produtos e serviços que possuem interfaces digitais. Inclusão digital é também gerar igualdade de oportunidades na sociedade da informação. Esse conceito parte da constatação de que o acesso aos modernos meios de comunicação, especialmente a *Internet*, gera um diferencial no aprendizado e na capacidade de ascensão financeira para o cidadão. (LOBATO *et al.* 2012 págs. 04/05).

O conceito de inclusão digital é definido abrangendo desde a disponibilidade e acesso aos bens tecnológicos até a capacidade dos indivíduos em manuseá-los com autonomia, buscando a apropriação informacional para mobilizar o exercício da cidadania e a interação social por meio das mídias digitais. Nesse contexto, Martins e Lucas (2009) citam Borges (2005, pag. 58) afirmando que, “[...] não poderá haver sociedade da informação sem cultura informacional e o maior problema da inclusão digital não é a falta de computadores, mas o analfabetismo em informação”.

Inclusão digital tem sua definição intimamente ligada à inclusão social, que lida também com indivíduos com algum tipo de deficiência. Nesta perspectiva, surge então a acessibilidade digital que, na definição de Lobato *et al* (2012), é uma condição para garantia da cidadania e aos direitos básicos de toda pessoa.

Definir o que é inclusão digital de fato, no contexto brasileiro, é muito complexo, pois as áreas de tecnologias da informação e comunicação estão sempre em constante mutação: o que é novidade hoje, amanhã pode se transformar em algo obsoleto. Sendo assim ficamos a mercê dos países que inovam nessas áreas, o que não é o caso do Brasil, ou seja, nunca haverá 100% de inclusão digital em nosso país, até mesmo pela baixa distribuição de renda em que se encontra o Brasil atualmente.

Mesmo nos países desenvolvidos, a inclusão digital ainda é uma barreira, como é bem contextualizado na realidade percebida por Silva e outros autores:

A exclusão digital é um fenômeno mundial, não uma particularidade brasileira. Diversos países estão trabalhando e investindo no sentido de encontrar soluções para esse problema. [...] Um outro aspecto está relacionado à chamada exclusão digital de nações, decorrente da posse da tecnologia em questão pelos países desenvolvidos. Mesmo distintos, esses dois aspectos possuem uma forte relação entre si. (SILVA *et al.* 2004, pág. 04).

Diante disso, o que se pode levar em consideração quando se pensa inclusão digital de fato é também o investimento nas áreas de desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação, no que diz respeito à inovação tecnológica. Não basta que gestores públicos das três esferas de governo, em todos os níveis, invistam na compra de equipamentos e suplementos de informática, ou promovam um real esclarecimento quanto aos procedimentos

usuais das ferramentas eletrônicas e até mesmo na construção de *ciberespaços* dinâmicos. É necessário um investimento maciço em inovação tecnológica.

No Brasil, se os gestores públicos com poder de decisão tivessem pensado a longo prazo, talvez o país tivesse minimizado a fuga de especialistas na área das TICs, que vão para o exterior em busca de ganhos financeiros e, assim, ao invés de comprar os produtos que logo se tornam obsoletos, o país passaria a produzir sua própria tecnologia, desencadeando uma série de ganhos em consequência. Os processos de acesso dos excluídos digitalmente à informática dependem não só dos gestores públicos, mas também do apoio de toda uma sociedade para que as políticas de inclusão digital se efetivem de verdade. Finalizada a conceituação dos elementos-chave deste estudo, a seção que se segue tratará de abordar como se deu essa introdução do governo eletrônico por parte dos entes governamentais, principalmente os da esfera nacional.

III. MEDIDAS DE IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO PELO GOVERNO FEDERAL.

Desde a reforma do aparelho do Estado brasileiro a partir dos 1990, se pôde observar que os gestores públicos, em todas as esferas de governo e, em especial, a federal, passaram a dar mais espaço para que houvesse uma melhora do fornecimento de serviços ao cidadão por meios eletrônicos. A seguir são tratados os avanços ao longo do período 2000 até 2014.

3.1 Medidas implementadas nos últimos 14 anos

Tratarei de abordar, nesta seção, como se deu a implementação do governo eletrônico na esfera nacional. Segundo Goes; Damasceno (2004, pag. 03), no Brasil, como forma efetiva da busca de estreitamento da relação Governo–Cidadão, o governo eletrônico só passa a fazer parte da agenda política de Estado a partir da criação, em 2000, do Grupo de Trabalho de Tecnologia e Informação – GTTI. A sua finalidade principal estava na realização de estudos e diagnósticos que possibilitassem a identificação e execução de serviços e informações governamentais a serem disponibilizados à sociedade pelo Governo Federal.

Medeiros e Guimarães (2006, pág. 68) dizem que o governo federal, exercendo seu papel, consegue enxergar a possibilidade da criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), em outubro de 2000. Foram definidos papéis a serem cumpridos por diversos órgãos públicos e implementadas ações e normas que conformaram o ambiente institucional no qual o E-Gov se estabeleceu no país. Segundo Vilhena (2002), em 2001 o Brasil já aparece entre os 20 países mais adiantados no que diz respeito à implantação do governo eletrônico.

O quadro a seguir apresenta as dimensões de análise para o uso de TICs na perspectiva do governo eletrônico como ferramenta de gestão pública brasileira que contribuiram para os avanços na relação Estado e sociedade e do governo eletrônico no Brasil. Tais dimensões podem ser observadas nas três esferas de governo, mas estão mais frequentes nas esferas federal e estadual.

QUADRO 1: Dimensões de análise para o uso de TICs na perspectiva do governo eletrônico na gestão pública.

TECNOLOGIA	INÍCIO	SETOR	FUNÇÃO
Automação de escritório e tecnologias multimídia	(2002)	Administração pública.	Tem contribuído para as melhorias de processo no âmbito da administração pública mediante a disponibilização de recursos tecnológicos capazes de permitir a revisão e o aprimoramento de determinadas etapas do processo de execução das políticas públicas.
Banco de dados	(2002)	Órgãos da administração direta e indireta.	Subdividido em três sistemas: 1- Registros de objeto acumulam dados de entidades e população em geral. 2- Depósito e gerenciamento de informações aproveitadas nas áreas da administração pública, como por exemplo, na seguridade social. 3- Controle de desempenho e monitoramento dos gastos financeiros e recursos humanos e materiais utilizado para aumentar o <i>accountability</i> .
Suporte à decisão	(2006)	Departamentos de prestação de serviço em contato direto com o cidadão?	Auxilia o processo de formação das decisões, as quais podem ser simples ou complexas, exigindo a participação de <i>experts</i> ; presentes principalmente nos setores de contato com o cidadão, por exemplo, policia e bombeiros.
Comunicação e trabalho em grupo	(2007)	Setor de pesquisa.	Adiciona a dimensão comunicação tecnológica. Assim, tempo e espaço perderam um pouco do significado que até então possuíam. Alguns exemplos desse tipo de tecnologia são transferências e compartilhamento de arquivos, envio e recebimento de <i>e-mails</i> , salas de bate-papo (<i>chatting</i>) e videoconferência, entre outros.
Rastreamento e identificação pessoal	(2009)	Órgãos de controle.	Tem crescido muito nos últimos anos, a ponto de influenciar fortemente a formulação e execução das políticas públicas. Atualmente, por meio dos <i>smart cards</i> e outros mecanismos de identificação, é possível rastrear indivíduos, veículos e cargas, facilitando a administração de presídios, estradas e armazéns, e também pelo Receitanet que é o sistema utilizado pela Secretaria da Receita Federal, do Ministério da Fazenda brasileiro, para permitir a entrega de Declaração do Imposto de Renda via <i>internet</i> .

Fonte: Elaboração própria a partir do trabalho de Balbe (2010) com base no ensaio de Snellen (2002).

Segundo a literatura consultada, graças à revolução das TIC, houve transformações no governo, ainda que mais perceptíveis nas esferas federal e estadual e menos na esfera municipal. A partir de 2002 houve melhorias nos processos e relações internas, ambos pela automação de tarefas rotineiras, especialmente manutenção de registros e recuperação de dados, e pela habilitação de maiores níveis de comunicação e colaboração entre membros de uma organização, a despeito da localização física (organização virtual em rede); relações entre governo e usuários, via oferta eletrônica de serviços; relações entre governo e cidadãos, pela viabilização de diversas formas de democracia digital, incluindo comunidades virtuais que

facilitam a troca de informações e a mobilização política; e relações entre governo e empresas, por meio de oportunidades de negócios eletrônicos em áreas como aquisições de bens e serviços.

As condições para que as políticas de governo eletrônico avancem dependem da comunicação e integração entre os aspectos gerenciais e tecnológicos que, segundo Lobato *et al* (2012), são facilitados por meio de padrões em governo eletrônico, no qual se incluem os Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-Ping), uma arquitetura de TI da administração federal que lida com a definição de especificações técnicas para regulamentar a utilização das TICs e promover a interação entre as três esferas de governo com a sociedade, uma vez que grande maioria das iniciativas de serviços eletrônicos no país tem por principal canal de entrega a *internet*. Todo esse sistema é gerenciado por meio de uma infraestrutura de chaves públicas. No Brasil, a Infraestrutura de Chaves Públicas (ICP - Brasil) foi criada no ano de 2001 e, segundo Alonso *et al.* (2011), é definida como um “conjunto de técnicas, arquitetura, organização, práticas e procedimentos realizados pelas organizações governamentais e privadas brasileiras que suportam, em conjunto, a implantação e a operação de um sistema de certificação”³.

Todo esse processo de segurança visa garantir que a informação ou serviço chegue ao cidadão com maior efetividade possível, dando a entender que o governo eletrônico está sendo pelo menos prestado. Além do cuidado com a segurança, uma série de outros fatores delicados rodeia o e-Gov, como é o caso citado por Medeiros; Guimarães (2006). Segundo eles, o principal empecilho ao progresso da institucionalização do e-Gov seria a falta de uma instância de coordenação centralizada sobre o orçamento público no programa de governo eletrônico, capaz de negociar com a área econômica do Poder Executivo os recursos a ser nele empregados. Isso chama a atenção dos gestores para evitar-se o corte no orçamento, que por sua vez afetaria a implementação do e-Gov.

Outros avanços significativos estão no arcabouço legal da dicotomia governo eletrônico e inclusão digital.

3.2 A construção de um arcabouço legal

No Brasil, o direito de acesso à informação está previsto na Constituição Federal de 1988, no inciso XXXIII do Capítulo I - dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos -, que dispõe que

³ Segundo Alonso; Fernanda; Braga (2011.). Pode-se definir certificação digital como a atividade de reconhecimento em meio eletrônico que se caracteriza pelo estabelecimento de uma relação única, exclusiva e intransferível entre uma chave de criptografia e uma pessoa física, jurídica, máquina ou aplicação.

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da Lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, Capítulo I, Inciso XXXIII)

Sendo assim, é de interesse do Estado manter leis que regulamentem a relação do governo tanto com a sociedade civil quanto com as empresas privadas. Assim, a partir deste ponto se faz necessário mostrar, em ordem cronológica, alguns desses arcabouços legais e verificar como se deu esse processo.

Em meio ao novo cenário que vinha se formando com o neoliberalismo brasileiro em meados dos anos 1990, o desenvolvimento das políticas de governo eletrônico exigia o aperfeiçoamento da legislação. Em paralelo a todos os projetos de uso intensivo de tecnologia da informação do e-Gov, era necessário dar valor jurídico às transformações necessárias, o que exigiu diversas alterações na legislação a fim de regulamentar os aspectos institucionais que foram criados após a privatização das empresas de telecomunicação (1997/1998). A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, passa a entrar em vigor com a criação e funcionamento de um órgão regulador, denominado ANATEL⁴.

No período de 2000 a 2003, houve a formulação de uma política de tecnologia da informação e comunicação voltada para a gestão pública. Seu marco inicial foi a elaboração de documento que definiu diretrizes, objetivos e metas até 2003, intitulado “Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo federal,” que foi lançado em setembro de 2000. Além disso, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) foi criado em outubro desse mesmo ano, com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do e-Governo, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão.

Nos estudos de Braga (2007) é apontado que o DSN⁵ Presidencial de 29 de Outubro de 2003 instituiu oito Comitês Técnicos de Governo Eletrônico: Implementação do *software* Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de *software*; Gestão de Sítios e Serviços On-line; Infraestrutura de Rede; Governo para Governo – G2G; e Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica, com a finalidade de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência.

⁴ A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) é uma autarquia especial criada pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, administrativamente independente, financeiramente autônoma e sem subordinação hierárquica a nenhum órgão de governo.

⁵ A sigla citada significa Decretos não numerados Editados pelo Presidente da República, possuem objeto concreto, específico e sem caráter normativo. Os temas mais comuns são a abertura de créditos, a declaração de utilidade pública para fins de desapropriação, a concessão de serviços públicos e a criação de grupos de trabalho.

Em meio a tantas transformações, no Brasil, a aplicação de tecnologias com atenção a pessoas com deficiência passa a vigorar por meio do Decreto nº 5.296 de 02/12/2004, que regulamentou as Leis nº 10.048 de 8 de novembro de 2000 e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabeleceu o prazo de um ano para que todos os sítios e portais públicos e de interesse público na *internet* estivessem acessíveis.

Dando continuidade, o Decreto nº 6.948, de 25 de agosto de 2009, instituiu o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital, que, em seu Art. 2º, dá as seguintes providências:

- I - estabelecer as diretrizes gerais de gestão e aplicação dos recursos financeiros destinados ao Programa de Inclusão Digital, de que trata a Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, e projetos que o integram;
- II - aprovar o plano anual de trabalho do Programa de Inclusão Digital e avaliar seus resultados periodicamente;
- III - acompanhar e monitorar a implementação e desempenho dos projetos no âmbito do Programa de Inclusão Digital;
- IV - articular-se com os demais comitês gestores e grupos de trabalho interministeriais criados no âmbito do Governo Federal, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com objetivos específicos vinculados a programas e projetos de inclusão digital;
- V - elaborar estudos e propostas relativos a projetos relacionados no Programa de Inclusão Digital e destinados a subsidiar as decisões no âmbito da Presidência da República, relativas a projetos e programas de inclusão digital;
- VI - prestar assistência e assessoramento aos órgãos da Presidência da República em temas relacionados a programas e projetos de inclusão digital e seu acompanhamento; e
- VII - elaborar o seu regimento interno.

Em 12 de maio de 2010, pelo Decreto nº 7.175, Art. 1º, fica instituído o Programa Nacional de Banda Larga - PNBL com o objetivo de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, de modo a:

- I - massificar o acesso a serviços de conexão à *Internet* em banda larga;
- II - acelerar o desenvolvimento econômico e social;
- III - promover a inclusão digital;
- IV - reduzir as desigualdades social e regional;
- V - promover a geração de emprego e renda;
- VI - ampliar os serviços de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado;
- VII - promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação; e
- VIII - aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras.

Finalmente, em 18 de novembro de 2011, é criada a Lei Nº 12.527 que, em seu Art. 1º, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. E no Parágrafo Único do Art. 1º fica definido que subordinam-se ao regime desta Lei: os órgãos

públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público; as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Analisando o arcabouço legal é possível identificar que houve, mesmo que em alguns casos em perspectiva “utópica”, grandes ganhos no aspecto comunicativo na relação Estado e sociedade. No que diz respeito ao quesito legal do governo eletrônico, ainda restam pontos fundamentais para uma maior eficiência, em especial dos *sites* governamentais que necessitam acompanhar o ritmo de cobrança da sociedade por informações e serviços. O Legislativo, fazendo uso de suas atribuições, deve determinar em lei aos gestores públicos, principalmente os municipais, um prazo de atualização das informações disponíveis nos *sites* governamentais e um maior acompanhamento quanto da resolutividade dos problemas relacionados à prestação de serviço. Evidentemente esses projetos de lei devem ser debatidos entre os três poderes e a sociedade, promovendo assim uma maior transparência e eficiência na prestação do serviço à população interessada.

Apresentada a base legal e normativa que rege a implementação dos programas de governo eletrônico, que foi sendo alterada de 2000 até o presente, é de primordial importância discorrer sobre quais as estratégias adotadas pelos governos na implementação das políticas de inclusão digital no Brasil.

IV. ESTRATÉGIAS ADOTADAS PELOS GOVERNOS, EM ESPECIAL O FEDERAL, PARA ASSEGURAR A INCLUSÃO DIGITAL.

Segundo Silvino; Abrahão (2003), nas eleições ocorridas em 2002, nas cidades onde foi introduzida a impressora acoplada à urna eletrônica, a população de baixa renda teve um elevado tempo médio gasto no processo, revelando as dificuldades desta camada da população na interação com o artefato. Em meio a tamanhas dificuldades de aderência com a nova tecnologia, os gestores públicos brasileiros passam a pensar como inserir essa população no mundo digital.

Ainda em 2002, várias experiências de projetos de telecentros passaram a serem postas em prática e com isso foram implantados também os programas de *softwares* livres, moldados na plataforma LINUX. Silvino; Abrahão (2003), fazendo referência à Revista da Sociedade Digital, 2002⁶ relatam a criação de infocentros na cidade de São Paulo com 10 computadores disponíveis para qualquer pessoa, refletindo uma característica comum aos projetos de Inclusão Digital: criar locais comunitários para acesso popular.

Segundo Almeida (2005), o Brasil é palco de desigualdades que criam uma demanda por políticas públicas e de transferência, geração de renda e de inclusão social, dentre as políticas geradas estão as políticas públicas de inclusão digital.

Existe hoje, no País, uma série de ações governamentais para inclusão digital, conduzidas de maneira descentralizada e desarticulada pelos diversos ministérios, sem uma coordenação geral. O Programa de Inclusão Digital inclui fontes de financiamento, diretrizes e prioridades com relação a determinadas parcelas da sociedade ou regiões do país. Há uma preocupação com o uso de políticas de incentivo fiscal e com o uso de recursos públicos para ações que contribuam para o desenvolvimento econômico e social e promovam a inclusão digital. Alguns programas se desenvolveram nessas bases, como o GESAC (Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão) que tem como meta principal disponibilizar o acesso à *internet* às comunidades excluídas, privilegiando aquelas com baixo IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) que estejam localizadas em regiões onde as redes de telecomunicações tradicionais não oferecem acesso local à *internet* em banda larga. O quadro a seguir demonstra ações de inclusão digital no Brasil do período de 1997 a 2014.

⁶ REVISTA DA SOCIEDADE DIGITAL. Cidadania pela Internet garante a Democracia. Brasília: Chantal Editora LTDA, v. 1, n. 4, setembro 2002, 46 p.

QUADRO 2: Algumas ações do Governo Federal em Inclusão Digital do ano de 1997 a 2014.

NOME / DATA DE CRIAÇÃO	STATUS	OBJETIVO	ATIVIDADES E SERVIÇOS
Casa Brasil (Ministério da Ciência e Tecnologia).	Não existem, nas fontes consultadas, informações sobre a data de criação e do <i>status</i> de implementação desta política.	Levar, às comunidades localizadas em áreas de baixo de IDH, computadores e conectividade, priorizando ações em tecnologias livres aliadas à cultura, arte, entretenimento, articulação comunitária e participação popular.	Estimular à apropriação autônoma e crítica das tecnologias, como, por exemplo, o <i>Software</i> livre, a democratização das comunicações e o desenvolvimento local orientado pelos princípios da economia solidária.
Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), criado em 2002 pelo Ministério das Comunicações.	Encontra-se em pleno funcionamento. Para obter acesso à <i>internet</i> via conexão GESAC, os estabelecimentos devem estar vinculados a uma Instituição Responsável (IR) que tenha assinado Acordo de Cooperação com o MC. Deste modo, são as IRs que devem encaminhar ao MiniCom os estabelecimentos a serem atendidos pelo Programa Gesac.	Universalizar o acesso às informações e serviços de e-Gov.	Oferecer pontos de conexão para a <i>internet</i> em banda larga, recursos digitais em todo o território nacional por meio de uma plataforma de rede, serviços e aplicações.
Telecentro de Informação e Negócios (TIN), criado em 2002, pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.	Em funcionamento.	Aproximar os empresários, as instituições públicas e privadas, as organizações não governamentais e a sociedade em geral.	Cursos presenciais e à distância, informações, serviços e oportunidades de negócios visando o fortalecimento das condições de competitividade da microempresa e da empresa de pequeno porte.

Continua ➡

Continuação do Quadro 2 :

NOME / DATA DE CRIAÇÃO	STATUS	OBJETIVO	ATIVIDADES E SERVIÇOS
<p>Projeto Cidadão Conectado: computador para todos, criado em 2005 pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. Atribuído pelo Decreto N° 5.542, de 20 de setembro de 2005.</p>	<p>Em funcionamento.</p>	<p>Oferecer ao consumidor a possibilidade de aquisição, em condições facilitadas, de produtos de informática constituídos de computadores, programas de computador (<i>software</i>) neles instalados e de suporte e assistência técnica necessária ao seu funcionamento.</p>	<p>-----</p>
<p>Computadores para a Inclusão, criado em 2004 pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.</p>	<p>Em funcionamento, (Telecentros comunitários, escolas públicas e bibliotecas podem cadastrar seus projetos de inclusão digital e participar da seleção de beneficiários).</p>	<p>Trabalhar com jovens de baixa renda em situação de vulnerabilidade social. Foco no recondicionamento e manutenção de equipamentos de informática e na conscientização ambiental sobre os resíduos eletroeletrônicos.</p>	<p>Ofertar oficinas, cursos, treinamentos e outras atividades formativas.</p>
<p>Programa Nacional de Informática na Educação (ProInfo), criado em 1997 pelo Ministério da Educação.</p>	<p>Em funcionamento. Para participar do ProInfo, o município deve seguir dois passos: 1° cadastro do prefeito no SIGETEC e o 2° que é seleção das escolas.</p>	<p>Promover o uso da tecnologia como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental e médio.</p>	<p>-----</p>
<p>Centros Vocacionais Tecnológicos (CVT), criado em 2003 pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.</p>	<p>Até 2008, 338 CVTs foram apoiados. A saber: 31 em 2003 e 2004; 47 em 2005; 68 em 2006; 80 em 2007 e 112 em 2008.</p>	<p>Oferecer apoio a adolescentes; filhos de pequenos agricultores e trabalhadores rurais da comunidade a ser assistida; jovens e adultos interessados em serem capacitados profissionalmente, bem como interessados em um primeiro contato com a informática.</p>	<p>Unidades de ensino e de profissionalização, voltados para a difusão do acesso ao conhecimento científico e tecnológico, conhecimentos práticos na área de serviços técnicos, além da transferência de conhecimentos tecnológicos na área de processo produtivo</p>

Continua ➡

Continuação do Quadro: 2

NOME / DATA DE CRIAÇÃO	STATUS	OBJETIVO	ATIVIDADES E SERVIÇOS
Pontos de Cultura – Cultura Digital, criado em 2004 pelo Ministério da Cultura.	Até 2007 a ação continuou por meio dos Pontos de Cultura Digital, que desde então assumiram o papel articulador dessas ações em conjunto com o Ministério e os Pontos de Cultura. Não existem informações suficientes para os dias atuais.	Oferecer mecanismos e estímulos para promover a transformação das pessoas em agentes ativos na cadeia de criação, produção e circulação de informação, a partir do uso de novas e velhas tecnologias de comunicação.	Dentre suas atividades destacam-se o papel de facilitadora da apropriação e do acesso às ferramentas multimídia em <i>software</i> livre pelos Pontos de Cultura para a geração de autonomia.
Programa Computador portátil para professores, iniciado em 2009 pelo Ministério da Educação.	Em funcionamento. Inicialmente, os procedimentos do programa foram testados em 64 cidades do país que fazem parte da Rede de Aprendizagem e obtiveram maior Índice de Desenvolvimento da Educação Básica - IDEB com base no ano de 2007.	Facilitar aos professores a aquisição de computadores portáteis.	-----
Territórios Digitais, criado em 2008 pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário.	Até o ano de 2009 foram implementadas 79 Casas Digitais em todo o Brasil.	Integrar as tecnologias de informação e comunicação disponíveis a todas e todos para prover cidadania no meio rural.	Ofertar gratuitamente o acesso à informática e <i>internet</i> para populações rurais.
Um computador por aluno (UCA), criado em 2005, pelo Ministério da Educação.	Existem informações de continuidade do programa até o ano de 2010.	Intensificar as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) nas escolas.	Distribuir computadores portáteis aos alunos da rede pública de ensino.

Fonte: elaboração própria com base em informações contidas em *sites* de governo⁷.

⁷ As informações contidas neste quadro foram extraídas dos sites listados a seguir: <http://www.casabrasil.gov.br/>; <http://www.gesac.gov.br/>; <http://www.telecentros.desenvolvimento.gov.br/>; [http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/programa-computador-para-todos](http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/programa-computador-para-todos;); <http://www.computadoresparainclusao.gov.br/>; <http://www.fnde.gov.br/programas/programa-nacional-de-tecnologia-educacional-proinfo/proinfo-perguntas-frequentes>;

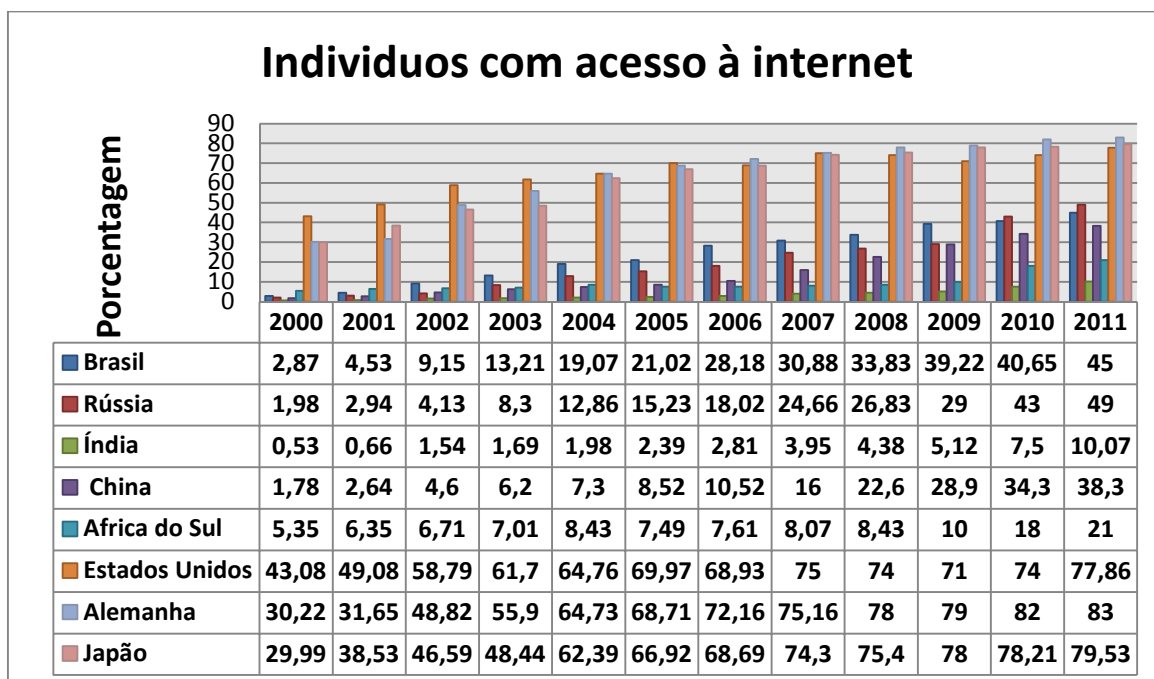
Observa-se que o governo federal investiu na inclusão digital de vários grupos sociais, tendo em vista uma maior integração da população com as novas tecnologias, considerando que a carência de tecnologia e a deficiência da educação, procedentes de problemas socioeconômicos, são fatores limitantes para a efetividade das iniciativas públicas de governo eletrônico. Em especial, a inclusão de pessoas com deficiência às novas tecnologias também deve ser um fator relevante. De acordo com dados do Censo Demográfico do IBGE de 2010, cerca de 24% da população brasileira possuem algum tipo de limitação física ou deficiência. Neste contexto a acessibilidade digital torna-se um elemento fundamental para que se faça existir um maior acesso das informações e políticas do governo também por pessoas com algum tipo de deficiência. Em Lobato *et al* (2012), é apontado que a implementação da acessibilidade passa pela normatização e pela criação de um marco regulatório a fim de definir padrões e a criação de instrumentos que auxiliem a implementação das políticas de inclusão digital.

No entanto, as dificuldades de se consolidar uma inclusão digital no Brasil vão além das limitações físicas. Em 2007, segundo o IBGE, 79% da população com 10 anos ou mais de idade não haviam acessado a *internet* nos últimos três meses⁸. O quantitativo de indivíduos sem acesso à rede, onde estão disponibilizados serviços de tecnologia da informação e comunicação, mostra as dificuldades a serem enfrentadas pelos programas de inclusão digital. Para entender quais são os desafios do Brasil para uma maior efetividade nas ações de inclusão digital, vejamos como está configurado o cenário mundial na Figura 01.

<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/77600.html>;
<http://www2.cultura.gov.br/culturaviva/category/cultura-e-cidadania/cultura-digital/>;
<http://www.computadorparaprofessores.gov.br/>;
http://comunidades.mda.gov.br/dotlrn/clubs/territoriosdigitais/news/item?item_id=8782958;
<http://www.uca.gov.br/institucional/projeto.jsp>.

⁸ Esta variável faz referência ao quantitativo de Indivíduos que não tiveram acesso a internet no ano de 2007. Está posto ao inverso do que é exposto na figura 1. Na figura 1 são indicadas apenas as pessoas que tiveram acesso à internet.

FIGURA 1: Porcentagem de indivíduos com acesso a *internet* no período de 2000 a 2011 dos países ricos em comparação com os BRICS.⁹



Fonte: Elaborado própria com base nos dados da ITU¹⁰ 2011

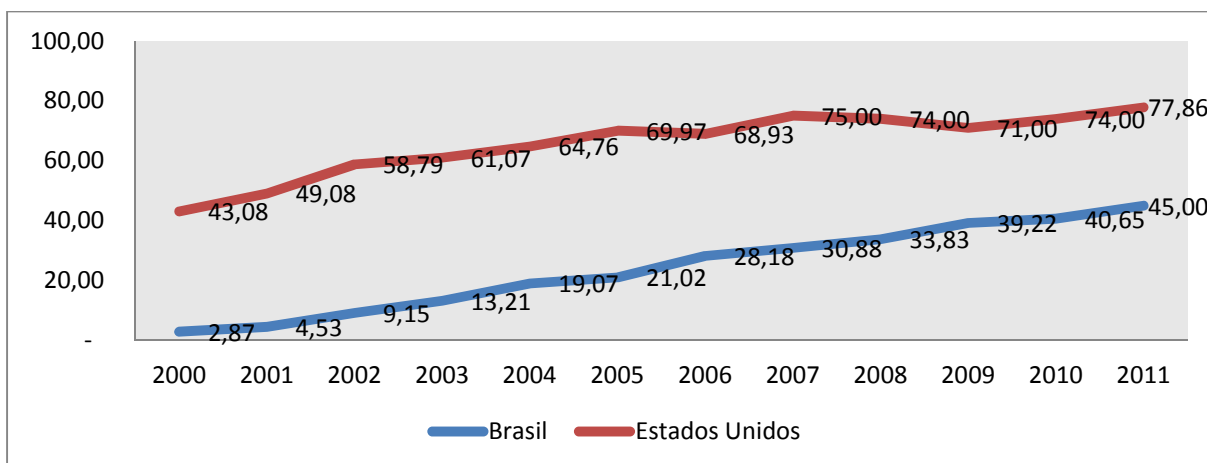
A Figura 1 dá a noção de como se configurou o cenário mundial no período de 2000 a 2011 referentes ao acesso de indivíduos à *internet*: percebe-se que existe uma grande diferença entre os países desenvolvidos e os países emergentes. Nos dados mostrados, é perceptível que, apesar de o Brasil ainda não estar nos patamares dos países desenvolvidos no que se refere ao acesso à *internet*, um crescente e constante avanço ocorreu naquele período, o que faz com que se promova uma inclusão digital mais efetiva no Brasil em longo prazo.

Ainda que tenha havido avanços no que se refere ao acesso à *internet*, o Brasil ainda está longe do patamar das grandes potências econômicas mundiais, principalmente da economia Norte Americana, referência nesse quesito. É o que demonstra o gráfico a seguir:

⁹ Agrupamento político-econômico de países com economia emergente formado por Brasil, Rússia, Índia, China e da África do Sul.

¹⁰ A União Internacional de Telecomunicações (UIT), em inglês: *International Telecommunication Union (ITU)* é a agência da ONU especializada em tecnologias de informação e comunicação. Destinada a padronizar e regular as ondas de rádio e telecomunicações internacionais, a agência é composta por todos os 193 países membros da ONU e por mais de 700 entidades do setor privado e acadêmico.

FIGURA 02: Comparativo entre Brasil e Estados Unidos no período de 2000 a 2011 a respeito do acesso de indivíduos a *internet*.



Fonte: Elaborado própria com base nos dados da ITU 2011.

Em uma análise mais precisa entre o Brasil e os Estados Unidos, é observável a notória diferença entre os dois, estando em 2011 os EUA a quase 33 pontos percentuais à frente do Brasil. Hoje nosso País está em patamar de acesso à *internet* comparado aos níveis de acesso à *internet* do começo da década de 2000 nos EUA. A escolha dos Estados Unidos é meramente comparativa, uma vez que esses dois países vivenciam situações socioeconômicas distintas, mas contribui para que se possa pensar na melhora da inclusão digital no Brasil.

Na literatura consultada, percebe-se que o Brasil vem tentando acompanhar a evolução nas áreas de TICs. Segundo TAVARAYAMA; SILVA; MARTINS, (2012), com o lançamento do Livro Verde¹¹ da Sociedade da Informação no Brasil em 2000, o tema da tecnologia da informação e comunicação ganhou força acadêmica e política. Assim foi adotada pelo Governo a política de investimentos no desenvolvimento de infraestrutura de informações para depois investir na informatização da economia, ou seja, este primeiro momento é marcado pelo barateamento das tecnologias. Isto justifica a introdução prematura de um governo eletrônico antes mesmo que a população em sua totalidade tivesse acesso às informações e serviços governamentais no formato eletrônico.

O uso das ferramentas de gestão pública por meio das TICs deve se dar em um ordenamento de cima para baixo perpetuando todas as esferas de governo, formando uma rede de gerenciamento de informações e serviços, direcionando um foco especial para a gestão pública municipal. A gestão pública municipal é a que tem uma maior proximidade com o cidadão e a menor infraestrutura de e-Gov e de inclusão digital. Devido a isto, as queixas se

¹¹ O Livro Verde contempla um conjunto de ações para impulsionarmos a Sociedade da Informação no Brasil em todos os seus aspectos: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico, desenvolvimento de novas aplicações.

fazem mais abundantes nesta esfera, o que implica a necessidade de maior celeridade das ações voltadas ao público. Não tão longe, a representação estadual também tem seu papel no relacionamento com a sociedade.

A seção a seguir traz mais detalhadamente como vem sendo implementadas as políticas públicas que melhor representam os avanços do governo eletrônico e da inclusão eletrônica no Nordeste e em especial na Bahia.

V. O CENÁRIO BAIANO FRENTE ÀS POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL E A USABILIDADE DAS FERRAMENTAS DE GOVERNO ELETRÔNICO.

As políticas públicas de inclusão digital na Bahia seguiram a rigor os exemplos implementados no restante do Brasil. Assim como na esfera nacional, na Bahia em 2007 também houve uma troca de grupos políticos no comando do Estado, o que não prejudicou as políticas de inclusão digital que já vinham sendo implementadas, até porque o grupo político que passa a comandar o Estado é o mesmo do nível federal (liderados pelo PT¹²).

Os modelos de telecentros implantados primeiramente na Grande São Paulo serviram de espelho para os programas de inclusão digital baianos, que receberam o nome de Infocentros. Mais tarde foram integrados ao projeto Identidade Digital, implantado na Bahia com o apoio do Governo Federal em 2003 ainda na gestão do PFL¹³. Em primeiro plano, esses centros de inclusão digital traziam para as comunidades nas quais eram implantados uma maior noção do que era o mundo da informática, com minicursos voltados para as áreas de TICs e com a prestação de serviços como o direito de ter acesso a *internet* com um limite diário de 30 minutos para cada usuário. Dando continuidade às políticas de inclusão digital na Bahia, já na gestão do PT, em 2007, surge o programa Cidadania Digital.

O Cidadania Digital é o programa de inclusão sociodigital da Bahia, estratégico para garantir o acesso às tecnologias da informação e da comunicação através de uma rede de computadores conectados à *internet* banda larga. Informações contidas no *site* do Governo do Estado da Bahia dizem que o programa está presente em toda a Bahia e é reconhecido pela revista AREDE¹⁴ como a maior iniciativa pública estadual do país para a inclusão digital. Atualmente, o Programa Cidadania Digital possui uma rede com mais de 1.000 Centros Digitais de Cidadania (CDCs) em todos os municípios baianos, que proporcionam 20 mil acessos diários¹⁵.

Os resultados das ações dos últimos governos, embora tenham despertado a sociedade para a questão da inclusão digital, vem sendo fruto de medidas paliativas. Em um contexto no qual parte da população está na linha da pobreza ou abaixo dela, esses centros não são suficientes para saciar a fome digital da população em geral. A seguir será apresentado um

¹² PT é um partido político brasileiro, fundado em 1980. É resultado de um dos maiores e mais importantes movimentos de esquerda da América do Sul.

¹³ PFL foi um partido político brasileiro fundado em 1985. Em 2007, seus integrantes deliberaram por sua extinção formal e em seu lugar surgiu uma agremiação chamada Democratas.

¹⁴ ARede é um projeto mantido pela BIT SOCIAL, Oscip que tem como proposta difundir e estimular as boas práticas de inclusão social por meio do uso das Tecnologias da Informação e das Comunicações (TICs). O projeto abrange o portal ARede Online, a revista impressa ARede, o Anuário ARede de Inclusão Digital e o Prêmio ARede de Inclusão Digital.

¹⁵ De acordo com dados disponíveis no *site* <http://www.secti.ba.gov.br/cdc/>

conjunto de dados primeiramente referente aos municípios nordestinos e a seguir aos baianos no tocante ao acesso à rede de informática.

Em 2013, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística publicou, como já havia feito em anos anteriores, o perfil dos municípios brasileiros a partir da pesquisa de informações básicas municipais referentes ao ano de 2012. Neste relatório, um capítulo é dedicado às questões de comunicação e informação, em especial no provimento da administração municipal com computadores, ligação em rede e oferta de serviços a distância. No Bloco 07 do questionário utilizado para coleta de dados, os gestores municipais respondem se tem computadores, se estes estão ligados em rede, se têm acesso à internet, se o município tem página na WEB e quais os serviços disponibilizados *on line*. Os dados sobre a região Nordeste que dizem respeito às prefeituras com computador e ligadas em rede estão publicados na Tabela 1.

TABELA 1: Municípios da Região Nordeste, total e com existência de computadores, ligados em rede, e as classes de tamanho da população dos municípios – 2012.

Região Nordeste: classes de tamanho da população dos municípios	Municípios					
	Total	Com existência de computador				
		Total	Ligados em rede			
			Todos os computadores	Parte dos computadores	Nenhum computador	Não sabe informar
Nordeste	1794	1794	847	736	204	7
Até 5000	240	240	106	81	51	2
De 5001 a 10000	366	366	170	131	65	-
De 10001 a 20000	587	587	275	261	49	2
De 20001 a 50000	426	426	191	200	34	1
De 50001 a 100000	116	116	68	42	4	2
De 100001 a 500000	48	48	27	20	1	-
Mais de 500000	11	11	10	1	-	-

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012.

Percebe-se que, embora os computadores tenham chegado a todos os municípios do Nordeste, ainda há um déficit informacional, pois, do total de 1794 municípios nordestinos, 204 (11,37%) deles ainda não os têm ligados em rede, o que nos dias atuais se torna algo impossível de se imaginar.

Já no cenário baiano, os dados revelam que apenas 14 (3,35%) dos municípios baianos não possuem computadores ligados em rede, como demonstrado na Tabela 2, a seguir.

TABELA 2: Municípios, total e com existência de computadores, ligados em rede, na Bahia e no Brasil – 2012.

Brasil e Bahia	Municípios					
	Total	Com existência de computador				
		Total	Ligados em rede			
			Todos os computadores	Parte dos computadores	Nenhum computador	Não sabe informar
Brasil	5 565	5 565	3 149	2 133	268	15
Bahia	417	417	258	145	14	-

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012.

Outro dado importante no que se refere ao acesso à *internet* é a questão do acesso por meio das redes sem fio (Wi-Fi). Novamente a região Nordeste deixa muito a desejar. A Tabela 03 reflete o quanto esta região necessita de políticas voltadas para as áreas de TICs.

Em um universo de 1.794 municípios, apenas 190 (10,59%) dos municípios nordestinos possuem redes de acesso à *internet* sem fio (Wi-Fi). A notícia boa é que, desses 190 municípios, 94,73% distribuem essa *internet* gratuitamente, ou seja, quase 100% de gratuidade. Vale ressaltar que esses dados se referem aos municípios que dispõem desses serviços e também que nem todas as áreas dos municípios são cobertas pelo sinal, se restringindo quase sempre às comunidades que possuem baixos índices de poder aquisitivos.

Claro que na Bahia isso não é diferente, o que é confirmado pelos dados apresentados na Tabela 04. Os avanços são pouco percebidos no estado da Bahia. O Estado tem 417 municípios, tendo o maior número de municípios do Nordeste, justificado pela sua proporção territorial que é uma das maiores do Brasil. A dimensão territorial, juntamente com as dificuldades de estruturação que demanda as TICs, entre eles o custo financeiro, faz com que se gere um déficit estrutural em grande parte dos municípios baianos, sendo que apenas 11,27% (47 municípios) deles possuem acesso à rede de internet sem fio. Esta realidade demanda, por parte dos governos, maiores gastos com investimento de infraestrutura de rede.

TABELA 3: Municípios, total e com a prefeitura garantindo no município acesso através de conexão via Wi-Fi, forma de conexão e área atendida, segundo as classes de tamanho da população dos municípios – 2012 – na Região Nordeste.

Região Nordeste: classes de tamanho da população dos municípios	Municípios								
	Com acesso através de conexão WI-FI								
	Forma de conexão					Área atendida			
	Total	Total	Gratuita	Gratuita e cobrada	Cobrada	Todo o município	Parte de área urbana e rural	Toda a área urbana	Alguns bairros da área urbana
Nordeste	1794	190	180	3	7	11	46	30	103
Até 5000	240	16	16	-	-	2	1	3	10
De 5001 a 10000	366	19	17	-	2	1	6	5	7
De 10001 a 20000	587	55	49	1	5	1	16	8	30
De 20001 a 50000	426	50	48	2	-	5	14	9	22
De 50001 a 100000	116	30	30	-	-	2	7	1	20
De 100001 a 500000	48	15	15	-	-	-	1	4	10
Mais de 500000	11	5	5	-	-	-	1	-	4

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012.

TABELA 4: Municípios, total e com a prefeitura garantindo acesso através de conexão via Wi-Fi no município, forma de conexão e área atendida, no Brasil e no estado da Bahia – 2012.

Brasil – Bahia	Municípios								
	Com acesso através de conexão WI-FI								
	Forma de conexão					Área atendida			
	Total	Total	Gratuita	Gratuita cobrada	Cobrada	Todo o município	Parte de área urbana e rural	Toda a área urbana	Alguns bairros da área urbana
Brasil	5 565	795	744	24	27	91	181	141	382
Bahia	417	47	45	01	01	01	15	08	23

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012.

Para que a Bahia seja um estado de vanguarda no casamento entre governo eletrônico e inclusão digital, é fundamental que a gestão, a informática e o direito formem um elo que valorize e dinamize as TICs para assim se proporcionar um maior acesso à *internet*, o que facilitaria uma maior formação de banco de dados e democratizaria o acesso a assuntos de interesse público, formando o *Infogov*.

O *Infogov* tem como base as considerações da Sociedade da Informação e o conceito de inclusão digital que envolve: acesso a informações na *Internet*, em particular aquelas de cunho utilitário e contextual e competência informacional. Essas condições devem levar ao uso das informações de governo eletrônico para garantia da cidadania no século XXI. Sendo notória a falta delas na população brasileira, os conceitos de educação para a competência informacional e de intermediação, também, complementam o conceito de inclusão. (SILVA; *et. al.* 2007, pág. 175).

A esfera municipal também tem grande papel no processo de informatização governamental, é papel dos gestores públicos municipais tratarem o tema com maior atenção. Segundo Jambeiro (2007), os governantes municipais podem buscar meios para que a oferta de infraestrutura e serviços de informação e comunicações em seu território seja feita de modo a favorecer a democratização de suas relações. Os planos diretores de desenvolvimento podem ser um instrumento para o estabelecimento de diretrizes destinadas à utilização dessa infraestrutura e desses serviços.

Veremos agora o cenário do *Infogov* na região Nordeste e no estado da Bahia respectivamente. Nesta seção será verificado o contexto atual do governo eletrônico e o nível de sua abrangência nos locais estudados em uma análise baseada em dados do IBGE.

TABELA 5 - Municípios, total e com existência de serviços de atendimento ao público à distância, com indicação de alguns meios de comunicação utilizados para o contato com o público, e as classes de tamanho da população dos municípios na Região Nordeste – 2012

Região Nordeste: classes de tamanho da população dos municípios	Municípios								
	Com existência de serviços de atendimento ao público à distância								
	Alguns meios de comunicação utilizados para o contato com o público								
	Total	Total	Correios	Fax	Jornal	Internet	Telefone	Telefone exclusivo	Outros
Nordeste	1 794	1 612	996	1 212	324	1 377	1 226	366	99
Até 5000	240	210	122	146	27	176	144	35	8
De 5001 a 10000	366	316	202	218	51	265	232	56	11
De 10001 a 20000	587	533	332	416	91	449	402	121	25
De 20001 a 50000	426	385	236	296	102	332	313	84	35
De 50001 a 100000	116	110	63	92	32	100	90	40	12
De 100001 a 500000	48	47	32	36	17	44	35	24	6
Mais de 500000	11	11	9	8	4	11	10	6	2

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012.

Na região Nordeste é observável que a *internet* já é o maior meio de comunicação utilizado pelos governos municipais para se comunicar com a população, no entanto, métodos arcaicos ainda são bastante utilizados como, por exemplo, o uso de fax, que ainda se faz presente nos meios de comunicação utilizados por 1.212 municípios nordestinos para o contato com o público em 2012.

De maneira mais detalhada, a Tabela 6 apresenta dados sobre a Bahia em 2012.

TABELA 6: Municípios, total e com existência de serviços de atendimento ao público à distância, com indicação de alguns meios de comunicação utilizados para o contato com o público, no Brasil e no estado da Bahia – 2012.

Brasil - Bahia	Municípios								
	Com existência de serviços de atendimento ao público à distância								
	Alguns meios de comunicação utilizados para o contato com o público								
	Total	Total	Correios	Fax	Jornal	Internet	Telefone	Telefone exclusivo	Outros
Brasil	5565	5289	3909	4290	1879	4689	4331	1235	353
Bahia	417	393	236	334	114	353	315	96	20

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2012.

Algo semelhante ao que se vê no Nordeste, só que com escalas menores, acontece no estado da Bahia com relação aos meios de comunicação utilizados pelos seus municípios para o contato com o público. Sendo assim, da avaliação do conjunto dos resultados obtidos, é possível inferir que a relação efetiva entre inclusão digital e governo eletrônico no Nordeste e em especial na Bahia ainda está longe de acontecer. As políticas de inclusão digital na Bahia, em alguns aspectos, chegam a ser efetivadas, como são os casos dos “Infocentros”, mas, no que se refere a sua conexão com o governo eletrônico, pelo menos na atual gestão do Governo Estadual, ainda é falho no que se refere à usabilidade dos serviços e informações disponíveis na rede.

Segundo Silvino; Abrahão (2003), a dimensão usabilidade no governo eletrônico incorpora uma série de princípios cujos objetivos estão voltados para a inteligibilidade e a facilidade de ação do operador, ou seja, buscam aperfeiçoar a navegabilidade. A navegação no *site* oficial da atual gestão do governo da Bahia (Governo Jaques Wagner¹⁶), à primeira vista, é algo complexo, principalmente para aqueles que não possuem aproximação com o mundo digital. A Figura 03 ilustra a página do governo da Bahia. Observando-se sua plotagem, se verifica que: as informações são concentradas quase que unicamente na parte central da tela perdendo ai grandes áreas que poderiam ser mais bem aproveitadas, o *site* não dispõe de mecanismos de busca compatíveis ao modelo e-MAC (modelo de acessibilidade do governo eletrônico), os serviços e informações estão todos em *links* que redirecionam o “internauta” a outra pagina de *internet*, o que é plausível, até porque todo o conteúdo de um

¹⁶ Governador reeleito do estado da Bahia, mandato 1º de janeiro de 2007 a atualidade.

site de governo não caberia em uma única página, porém os *links* citados poderiam ser mais bem distribuídos caso os representantes do governo achassem necessário esta usabilidade.

Figura 3: Exemplo de site oficial de governo com questões de usabilidade mal definidas.



Fonte: Site oficial do governo do estado da Bahia. Disponível em: <http://www.ba.gov.br/>. Acesso em 3 de março de 2014.

Apenas por questão comparativa, um exemplo de usabilidade pode ser observado na forma como está a plotagem do site oficial do governo de São Paulo. É observável que há um bom aproveitamento de toda a página com uma abundância de informações que levam o internauta a se familiarizar com o conteúdo. A questão da acessibilidade também se faz presente na estruturação da página citada. No caso baiano, não estão em destaque os *links* presentes na pagina principal do site oficial do governo, que direcionam para outras páginas, abrindo um leque de opções de serviços e informações que comprova que, pelo menos, o governo eletrônico vem sendo implementado.

Figura 4: Exemplo de *site* oficial de governo com questões de usabilidade bem definidas.



Fonte: *Site* oficial do governo do estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.saopaulo.sp.gov.br/>. Acesso em 3 de março de 2014.

Diante do contexto atual da relação inclusão digital/governo eletrônico na Bahia, são perceptíveis esforços de implementação e uma tentativa de acompanhar as inovações tecnológicas. Mesmo que em alguns casos não tão claras, muitas ferramentas já estão disponíveis para o acesso do cidadão interessado. Mesmo assim, ainda existe uma longa estrada a percorrer, principalmente no que diz respeito ao incentivo para que a sociedade acompanhe mais de perto as ações do governo.

Finalizando esta monografia, as considerações finais, na próxima seção, fazem um apanhado geral de tudo o que foi discorrido sobre o tema e a análise dos avanços observados na literatura consultada.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS: os avanços na implementação do E-Gov e na inclusão digital no Brasil

Nesta última seção, como considerações finais, são sintetizadas as análises feitas nas seções anteriores e apresentados os avanços da implementação do governo eletrônico e da inclusão digital no Brasil a partir da literatura contemporânea que trata da gestão pública no país. Para apresentar os avanços percebidos, foram utilizadas duas dimensões: as finalidades e as necessidades, que dão conta de identificar os avanços percebidos, uma vez que são categoricamente próximas ao contexto conceitual dos elementos estudados. Feita esta escolha, foi possível organizar um quadro síntese, apresentado a seguir.

Quadro 3: Síntese dos avanços percebidos na literatura consultada, na implementação do governo eletrônico e da inclusão digital no Brasil, período de 2002 a 2013.

Autor	Governo eletrônico		Inclusão digital	
	Finalidades	Necessidades	Finalidades	Necessidades
VILHENA (2002)	Aumento da eficiência na Administração Pública para a melhoria das condições de vida dos cidadãos.	Prestação eletrônica de informações e serviços, regulamentação das redes de informação, prestação de contas públicas, ensino à distância, aquisição de bens e serviços por meio da <i>internet</i> , estímulo aos e-negócios.	Popularização da <i>internet</i> .	Pontos eletrônicos de acesso à <i>internet</i> .
GOES, DAMASCENO (2004)	Disponibilidade de acesso às informações e serviços prestados via <i>internet</i> à maioria de uma população.	Estratégias operatórias adotadas pelos usuários e o processo decisório apoiado nas representações para ação.	Construção ou de avaliação de <i>web sites</i> .	Usabilidade e avaliação de sistemas informatizados em rede.
SILVA, et al (2004)	Disponibilidade de serviços públicos via <i>internet</i> e democratização da informação a toda sociedade.	Avaliem a importância das tecnologias de comunicação e informação nas áreas governamentais.	Educação e inserção do indivíduo na era digital	Implementação de Telecentros.

Continua ➡

Continuação do Quadro 3

Categoria Autor	Governo eletrônico		Inclusão digital	
	Finalidades	Necessidades	Finalidades	Necessidades
ALMEIDA (2005)	Melhora na prestação de serviços pela <i>internet</i> .	Acesso a TICs.	Garantia da inclusão digital de toda a sociedade.	Uso de <i>softwares</i> livres.
MEDEIROS, GUIMARÃES (2006)	Aumento da arrecadação e melhora dos processos internos	Utilização de técnicas e sistemas de informática e comunicações	Acesso à <i>Internet</i> , de modo indistinto, a todos os cidadãos.	Atuação das (ONGs) na política de inclusão digital.
JAMBEIRO; SILVA; BORGES (2007)	Implantação dos meios de comunicação para que o cidadão possa exercer seu direito à informação, ter acesso às contas do governo e cumprir com seus deveres, como conhecer e se manter quite com as obrigações de pagamento de taxas e impostos.	<i>Web sites</i> como serviços de informação.	Provimento do direito à informação e o acesso à rede, enquanto um bem público.	Política de Infraestrutura e Serviços de Comunicação Digital.
MARTINS, LUCAS (2009)	Capacitação tecnológica dos cidadãos.	Investimento federal na construção de uma infraestrutura tecnológica de acesso.	Provimento da competência informacional	Iniciativas públicas em inclusão digital na esfera federal.
BALBE (2010)	Obtenção da eficiência nos processos, aumento da transparência e maior efetividade das políticas públicas.	Adaptação de técnicas oriundas do setor privado.	Combate à exclusão.	Políticas públicas
ALONSO, FERNANDA, BRAGA. (2011)	Melhora do processo de formulação e implantação de políticas públicas.	Uso da certificação digital.	No futuro, pode haver uma participação efetiva da sociedade e consequente aprimoramento da democracia e fortalecimento da cidadania.	Ainda não houve avanço no Brasil no sentido de alcançar sua formulação por meio das TICs.

Continua ➔

Continuação do Quadro 3

Categoria	Governo eletrônico		Inclusão digital	
	Finalidades	Necessidades	Finalidades	Necessidades
LOBATO, OLIVEIRA, SILVA. (2012)	Comunicação e integração dos aspectos gerenciais e tecnológicos.	Padrões, normas e métodos comuns.	Favorecimento da interação entre os diversos poderes e esferas de governo, assim como facilitam o diálogo do Estado com o cidadão.	Acessibilidade.
TAVARAYA MA, SILVA, MARTINS. (2012)	Revisão das velhas formas de pensar os processos de significação, aprendizagem, cidadania, produção de cultura e de conhecimento.	Apropriação do uso dessas tecnologias pelo professor.	Investimento no desenvolvimento de infraestrutura de informações.	Barateamento das tecnologias.
SANTOS, GARNIELLO, OLIVEIRA. (2013)	Assegurar transparência da gestão pública.	Comunicação no espectro das atribuições próprias das diferentes esferas de governo.	Instrumentalização para a ação e participação.	Sistema de comunicação digital em rede.

Fonte: elaboração própria como base nos estudos de revisão da literatura consultada

Pela literatura consultada é percebido que houve constantes avanços na implementação do e-Gov e principalmente da inclusão digital. É de se observar que, no âmbito governamental, as políticas, programas e ações avançaram tanto na área política quanto na área social. No entanto, os números levantados a partir de dados secundários do IBGE apontam para um distanciamento de grande parte da sociedade no que se refere a se relacionar com as esferas de governo por meio das TICs. O atraso socioeconômico vivenciado pelo Brasil, em comparação aos países desenvolvidos, acarreta uma série de problemas como: a falta de infraestrutura tecnológica e os baixos índices educacionais.

Não obstante, alguns avanços no Legislativo apontam a Lei da Transparência como um marco institucional pertinente à luta contra a desigualdade ao acesso à informação. A existência do aparato legal favorece a articulação de iniciativas populares no âmbito municipal ou das outras unidades da federação por acesso à informação. Nessa perspectiva as políticas de inclusão digital também devem ser direcionadas para o barateio das tarifas

cobradas pelo acesso à *internet* hoje no Brasil. Os provedores de *internet* podem ser percebidos como barreira para uma maior inclusão digital: os preços cobrados no Brasil não condizem com a realidade social do país, afastando ainda mais os indivíduos menos favorecidos desse “mundo novo” da informática. O país possui grandes malhas de fibra óptica que precisam ser melhor exploradas.

Para o horizonte observado na perspectiva regional, em especial no estado da Bahia, foi feita uma consulta ao *site* oficial do governo e, em paralelo, a procura por dados secundários com relação aos serviços de atendimento ao público e à estrutura de rede de acesso à *internet*. Notou-se que o problema infraestrutural se confirma na Bahia e que há falha na página principal do *site* do governo, que dificulta a usabilidade desta ferramenta. No entanto, os avanços se deram de forma pareada com a esfera nacional na implementação do e-Gov e da inclusão digital, percebidos principalmente na implementação dos infocentros. Embora a página principal do *site* oficial do governo do estado da Bahia apresente falhas, os *links* que direcionam para outras páginas mostram uma série de serviços que o governo eletrônico na Bahia vem oferecendo, como, por exemplo: a prestação de boletim de ocorrência via meio digital, dentre tantos outros.

De tudo isso é possível afirmar que houve consideráveis avanços no governo eletrônico e na inclusão digital no Brasil, porém, ainda que se invista constantemente no aperfeiçoamento das ferramentas de gestão para uma maior relação Estado e sociedade, de nada adiantará se o público alvo não interagir com as ofertas de informações e serviços por meio das TICs. É preciso que se invista também em políticas culturais, para que, enfim, a sociedade brasileira possa passar a pensar de forma mais participativa e mude a cultura de desconfiança quanto ao setor público.

VII. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lília Bilati de ; *et al.* O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management, vol. 2, núm. 1, 2005, pp. 55-67, Universidade de São Paulo – Brasil. **Red de Revistas Científicas de América Latina**, el Caribe, España y Portugal. Sistema de Información Científica. Disponível em: <http://redalyc.org/articulo.oa?id=203219589005>. Acessado em – 27/09/2013.

ALONSO, Luiza Beth Nunes; FERNANDA, Edilson; BRAGA, Lamartine Vieira. Governo Eletrônico e Políticas Públicas: análise sobre o uso da certificação digital no Brasil. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.21, n.2, p. 13-24, maio/ago. 2011.

BALBE, Ronaldo da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília 61 (2): 189-209 Abr/Jun 2010.

BRAGA, Lamartine Vieira. Inclusão Digital: fator essencial ao progresso do governo eletrônico no Brasil, **Revista de Políticas Públicas e Gestão Governamental - Vol. 6, No 2** – p. 53 a 76 Jul/Dez 2007.

BRASIL. [constituição (1988)], **Constituição da República Federativa do Brasil**: Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais n° 1/92 a 67/2010, pelo Decreto n° 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão n° 1 a 6/94. - Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edição Técnica, 2011. 579p.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Emenda constitucional n.º 8, de 15 de setembro de 1995**. Altera o Inciso XI e a Alínea “A” do Inciso XII do Art. 21 da Constituição Federal. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 16 Set. 1995, P. 12354.

_____, **DECRETO SEM NUMERAÇÃO**, DE 03 DE ABRIL DE 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 3 Abr. 2000, Seção I, P.4.

_____, **DECRETO SEM NUMERAÇÃO** DE 18 DE OUTUBRO DE 2000. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. Diário Oficial Eletrônico [da República Federativa do Brasil], Brasília, 19 Out. 2000, P. 3.

_____, **DECRETO Nº 4.043**, DE 4 DE DEZEMBRO DE 2001. Revogado pelo Decreto n° 4.724, de 9.6.2003, Transfere para o Ministério da Ciência e Tecnologia a Diretoria de Tecnologia da informação da autarquia Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, remaneja os cargos que menciona e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 5 Dez. 2003, P.4.

_____, **DECRETO SEM NUMERAÇÃO**, DE 29 DE OUTUBRO DE 2003. Institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 30 Out. 2003, P.4.

_____, **DECRETO Nº 5.296**, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004. Regulamenta as Leis n°s 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com

mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 03 Dez. 2004, P. 5.

_____, **DECRETO Nº 5.542**, DE 20 DE SETEMBRO DE 2005 Institui o Projeto Cidadão Conectado - Computador para Todos, no âmbito do Programa de Inclusão Digital, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 31 Set. P. 56.

_____, **DECRETO Nº 6.424**, DE 4 DE ABRIL DE 2008. Altera e acresce dispositivos ao Anexo do Decreto Nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado no Regime Público - PGMU. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 7 Abr. 2008, P.2.

_____, **DECRETO Nº 6.948**, DE 25 DE AGOSTO DE 2009. Institui o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital - CGPID, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 26 Ago. 2009, P.2.

_____, **DECRETO Nº 7.175**, DE 12 DE MAIO DE 2010 Institui o Programa Nacional de Banda Larga - PNBL; dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão; altera o Anexo II ao Decreto nº 6.188, de 17 de agosto de 2007; altera e acresce dispositivos ao Decreto nº 6.948, de 25 de agosto de 2009; e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 13 Mai. 2010, P.3.

_____, **LEI Nº 9.472**, DE 16 DE JULHO DE 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 17 Jul. 1997, P. 15081.

_____, **LEI Nº 10.048** DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 9 Nov. 2000, P. 1.

_____, **LEI Nº 10.098** DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 20 Dez. 2000, P. 2.

_____, **LEI Nº 11.196**, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2005. Dispõe sobre incentivos fiscais para a inovação tecnológica. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 22 Nov.. 2005, P. 1.

_____, **LEI Nº 12.527**, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art.37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 18 Nov. 2011, P. 1(EDIÇÃO EXTRA).

CRUZ, Ana Paula; FERNANDES, Luis; WILLEMSSENS, Clara. Desenvolvimento, desigualdade e acesso à tecnologia de comunicação e informação nos países BRICS. **Núcleo de Sistemas de Inovação e Governança do Desenvolvimento. BRICS Policy Center Centro de Estudos e Pesquisas – BRICS**. Abril, 2013.

FILHO, Adilson Vaz Cabral; *et al.* Mapas da inclusão digital no Brasil. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação **XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação** – Fortaleza, CE – 3 a 7/9/2012.

GOES, Hélio Santos de O. ; DAMASCENO, José Carlos dos S. Governo eletrônico: Uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”. *Adcontar, Belém*, v. 5, n.1. p. 15-34, junho, 2004.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira da; BORGES, Jussara. Informação de governo eletrônico em práticas de inclusão digital, **Cidades contemporâneas e políticas de informação e comunicações** - Salvador: Edufba, 2007. pp. 173 a 190.

LOBATO, Fernanda Hoffmann; OLIVEIRA, João Batista Ferri de; SILVA, Thiago Augusto dos Santos. Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico. **XVII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Cartagena, Colombia, 30 oct. - 2 nov. 2012.

MARTINS, Taliana da Silva; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira. Os programas de inclusão digital do Governo Federal sob a óptica da competência informacional. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, março, 2009, Rio de Janeiro, p. 82 - 99 – Disponível em - <http://www.ibict.br/liinc>. Acessado em 27/09/2013.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. • ©RAE •VOL. 46 • Nº4. OUT./DEZ. 2006.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE, Diretoria de Pesquisas Coordenação de População e Indicadores Sociais. Pesquisa de Informações Básicas Municipais. **Perfil dos Municípios brasileiros 2012**. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em ftp://ftp.ibge.gov.br/Perfil_Municípios/2012/munic2012.pdf

PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, *site oficial*. Disponível em: <http://www.ba.gov.br/>. Acesso em 3 de março de 2014.

SANTOS, Moacir José dos; GARNIELLO, Monica Franchi; OLIVEIRA, Edson Aparecida de Araújo Querido. Comunicação digital na gestão pública dos municípios da RMVP: acesso à informação, transparência e mecanismos de participação. **REVISTA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL**, ISSN 2317-5443, DOI: 10.7867/2317-5443.2013V1N1P167-184© 2013 PPGDR/UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU.

SECTI- Secretaria de Ciências, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia, **Programa de Inclusão Sócio-Digital**. Disponível em: <http://www.secti.ba.gov.br/cdc/>. Acesso em 23 de fevereiro de 2014.

SILVA, Antonio Braz de O; et al. Inclusão digital, política de *software* e outras políticas de inclusão. In: **CINFORM, 5, 2004, Salvador. Anais. Salvador: UFBA, 2004**. Disponível em < <http://www.netic.com.br/docs/publicacoes/pub0007.pdf> >. Acesso em - 27/09/2013.

SILVINO, Alexandre Magno Dias; ABRAHÃO, Júlia Issy. Navegabilidade e inclusão digital: Usabilidade e competência **RAE- eletrônica**, v.2, n.2, jul-dez/2003 Disponível em - <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v2n2/v2n2a02.pdf>, Acesso em – 27/09/2013.

TAVARAYAMA, Rodrigo; SILVA, Regina Célia Marques Freitas; MARTINS, José Roberto. Sociedade da informação: possibilidades e desafios. **Nucleus**, v.9, n.1, abr.2012.

VILHENA, Renata. Governo eletrônico: Transparência e interface com o cidadão PP. 115-122. Coleção Gestão Pública, Vol. 2, **Balanco da Reforma do Estado no Brasil: a nova**

Gestão Pública, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília 06 de Dezembro de 2002.