

**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO – IDP  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE BRASÍLIA – EAB/IDP  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**TIAGO DE FREITAS GURGEL**

**“A atuação de tecnologia para implementação de políticas  
públicas no Brasil”**

**BRASÍLIA-DF  
2020**

**TIAGO DE FREITAS GURGEL**

**“A atuação de tecnologia para implementação de políticas públicas no Brasil”**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para conclusão da graduação em Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP.

**Orientador: Professor Doutor JOSÉ  
OSWALDO CÂNDIDO JÚNIOR**

**BRASÍLIA-DF  
2020**

**TIAGO DE FREITAS GURGEL**

**“A atuação de tecnologia para implementação de políticas públicas no Brasil”**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para conclusão da graduação em Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino Desenvolvimento e Pesquisa – IDP.

**Orientador:** Professor doutor JOSÉ OSWALDO CÂNDIDO JÚNIOR

**Apresentação em:04/12/2020**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Dr. JOSÉ OSWALDO CÂNDIDO JÚNIOR**  
Professor Orientador e Membro da Banca

---

**Dr. FELIPE PORTELA BEZERRA**  
Professor do IDP e Membro da Banca

---

**Dr. MAURO CÉSAR SANTIAGO CHAVES**  
Professor do IDP e Membro da Banca

**BRASÍLIA – DF**  
**2020**

“Se trabalharmos sobre o mármore, um dia ele acabará. Se trabalharmos sobre o metal, um dia o tempo o consumirá. Se erguermos templos, um dia se tornarão pó. Mas se trabalharmos sobre almas jovens e imortais, se nós as imbuirmos com os princípios do justo temor ao criador e amor à humanidade, daqui a cem anos pouco importará o quanto tenhamos acumulado no banco; que tipo de casa, palacete ou carro possuímos. Mas o mundo poderá ser diferente, talvez porque fomos importantes na vida dos jovens.”

(Frank Sherman Land)

*Dedico essa conquista aos meus pais, este artigo científico é a prova de que todo seu investimento e dedicação valeram a pena.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem ele eu não teria forças para essa longa jornada, por me conceber uma família maravilhosa, me aproximando sempre de pessoas fantásticas.

Ao meu pai Demilson Gurgel de Freitas e a minha mãe Maria Michele da Silva que sempre estiveram dispostos a me ajudar, dedicando totalmente seu tempo pra tornar efetivo meu sonho. A minha irmã Juliana de Freitas Gurgel por toda paciência, compreensão, carinho e amor, e por me ajudar muitas vezes a achar soluções quando elas pareciam não aparecer. Aos meus cachorros Karvao e Mickey que estiveram comigo nos momentos de estudo. Sem eles nada disso seria possível, eles foram a peça fundamental para a concretização do meu trabalho e do meu sonho. A vocês expesso o meu maior agradecimento

A todos os professores do curso de Administração Pública, pela convivência harmoniosa, pelas trocas de conhecimentos e experiências que foram essenciais na minha vida acadêmica.

Aos colegas de turma que durante esses quatro anos me ensinam a aceitar as diferenças e a conviver com elas.

Ao IDP pela oportunidade em realizar o curso de Administração Pública.

Ao Professor e Coordenador do curso de Administração Pública professor Claudiomar Matias Rolim Filho pelo convívio, pelo apoio, pela compreensão.

Ao Professor e orientador José Oswaldo Cândido Junior, que incentivou e auxiliou na realização deste artigo, dedicando seu tempo para me orientar, partilhando comigo suas idéias e conhecimentos, além dos que me foram passados no decorrer do curso.

Por fim, agradeço a todos que acreditaram em mim, e a todos que porventura não foram aqui mencionados, mas que de alguma forma me ajudaram nessa gratificante jornada.

***“A atuação de tecnologia para implementação de políticas públicas no Brasil”***

*Tiago de Freitas Gurgel*

**RESUMO:** O Estado brasileiro por meio do governo eletrônico vem oferecendo serviços e informações obtidas através do acesso via Internet, e desde o início dos anos 90 com a chegada do governo digital o serviço está sendo prestado de forma mais acessível ao cidadão, sendo regulada por meio da Estratégia de Governo Digital com o intuito de fornecer uma melhor relação entre o cidadão, o governo e o meio digital. Este estudo tem como objetivo central abordar e analisar a evolução da era digital no governo brasileiro em relação às políticas públicas, bem como o impacto dessa transformação digital. A presente pesquisa é do tipo descritiva, na qual foram utilizadas referências bibliográficas, artigos científicos e coleta de dados do site do Governo Federal. Depreende-se da pesquisa que o Brasil está se modernizando e buscando melhorar a forma que as políticas públicas são oferecidas aos cidadãos por meio dos instrumentos e tecnologias que são disponibilizados na era digital.

**Palavras-chave:** Política Pública. Governo Eletrônico. Governo Digital. Estratégia de Governo Digital.

**ABSTRACT:** The Brazilian State through electronic government has been offering services and information obtained through Internet access, and since the early 90s, with the arrival of the digital government, the service is being provided in a more accessible way to citizens, being regulated through the Government Strategy Digital in order to provide a better relationship between the citizen, the government and the digital ambience. The main objective of this study is to approach and analyze the evolution of the digital age in the Brazilian government in relation to public policies, as well as the impact of this digital transformation. This research is descriptive, in which bibliographic references, scientific articles and data collection from the Federal Government website were used. It can be seen from the research that Brazil is becoming modernize and seeking to improve the way that public policies are offered to citizens through the instruments and technologies that are made available in the digital age.

**Keywords:** Public policy. Electronic Government. Digital Government. Digital Government Strategy.

## 1. INTRODUÇÃO

Desde o início dos anos 1990 as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) vêm ganhando força, principalmente referente a atuação online do poder público (GUIMARÃES, 2005). Essas tecnologias vêm transformando a relação entre o Estado e a sociedade, sendo cada vez mais colaborativa (HECKERT, 2016), possibilitando uma administração pública mais eficiente e democrática (GUIMARÃES, 2005).

A transformação digital trouxe várias oportunidades e desafios (OCDE, 2020). Houve uma necessidade da administração pública aumentar sua arrecadação e melhorar seus processos internos. (GUIMARÃES, 2005). O Brasil demorou a utilizar a tecnologia disponível em favor do cidadão (BRASIL, 2020). O governo sofreu pressão da sociedade para que os serviços fossem prestados com transparência, qualidade e de modo universal na oferta de serviços aos cidadãos. (GUIMARÃES, 2005). O governo busca oferecer ao cidadão um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro (BRASIL, 2020). Diante disso as organizações governamentais tiveram a oportunidade de transferir os serviços oferecidos pelas plataformas convencionais para sistemas com interface Web (GUIMARÃES, 2005).

Imagine como o cidadão se sente quando fica sabendo que não vai precisar se deslocar, comparecer em agências, balcões, enfrentar filas ou carregar papel para obter um serviço? É exatamente isso que a transformação digital proporciona (BRASIL, 2020). O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania (MCTIC, 2018) e descomplicar o relacionamento entre o governo e a sociedade exige que o ambiente digital se torne um cenário mais intuitivo, interativo e agradável (BRASIL, 2020).

Atualmente está em vigor a o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022. A EGD tem o objetivo e o desafio de transformar o governo em um agente digital, oferecendo serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis e de menor custo para o cidadão (BRASIL, 2020).

A partir dos anos 2000 o governo vem realizando uma série de ações para viabilizar a Transformação Digital no país. Algumas delas são a criação de leis que garantem a transparência dos dados públicos e a criação de portais de transparência em todos os níveis do governo, documentos de identificação digitais (CNH, Título de Eleitor) e, mais recentemente, a criação de duas secretarias especiais com a meta de digitalizar mais de mil serviços em 2 anos. Foram criadas a Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do



Ministério da Economia e a Secretaria Especial de Modernização do Estado da Secretaria Geral da Presidência da República.

O cidadão pode acessar as plataformas a qualquer hora, de qualquer lugar, obtendo uma certa comodidade. Assim, já foram eliminadas várias horas desperdiçadas pelo cidadão, em deslocamento, filas e burocracia (BRASIL, 2020). Na atualidade, o cidadão não precisa mais esperar dias para adquirir a Carteira de Trabalho. Com a Carteira de Trabalho Digital, ele pode realizar todo o processo online e acompanhar pelo aplicativo sua vida laboral, bem como acessar contratos de trabalho, solicitar Seguro-Desemprego, consultar requerimentos e Abono Salarial (BRASIL, 2020). Diante disso, é possível observar que o governo precisa adaptar-se à era da globalização e do conhecimento (GUIMARÃES, 2005). Portanto, esse artigo tem como objetivo identificar a evolução do governo eletrônico e do governo digital no Brasil.

A presente pesquisa quanto aos objetivos é descritiva, pois objetiva caracterizar certo fenômeno, estabelecendo relações entre variáveis, buscando técnicas de coleta de dados e técnicas de observação. Quanto aos procedimentos a pesquisa é bibliográfica, pois é elaborada a partir de material já publicado, como artigos, livros, periódicos, internet, etc. É um tipo de revisão bibliográfica ou levantamento bibliográfico (TUMELERO, 2019).

Esse artigo é composto de 6 seções, além dessa introdução. Na segunda seção iremos analisar a evolução histórica do uso da tecnologia de informação e comunicação (TIC) no setor público brasileiro, desde do pionerismo na década de 50 até a emergência do conceito do governo eletrônico a partir do final do anos 90. A terceira seção aborda o período mais recente em que se avalia as tendências na estratégia de governança digital no âmbito do governo federal. A quarta seção fala uso de tecnologia digital nas políticas públicas, e a quinta seção trata dos principais desafios elencados pela OCDE para que o governo brasileiro alcance o patamar de um governo digital que atenda as necessidades da população. Finalmente a sexta seção traz as considerações finais.

## **2. DO PIONEIRISMO AO GOVERNO ELETRÔNICO: EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO BRASIL APLICADAS AO SETOR PÚBLICO**

Segundo Reinhard e Dias (2005) podemos identificar quatro fases do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no setor público brasileiro. A primeira refere-se a uma etapa de pioneirismo, que se inicia nos anos 50 até meados dos anos 60 do século passado. A segunda fase é classificada como um período de centralização que temporalmente está compreendido entre meados dos anos 60 até o fim dos anos 70. Já a terceira etapa é a de terceirização (década de 80) até se alcançar a partir dos anos 90 a fase do chamado governo eletrônico.

A fase do pioneirismo foi marcada pelo uso de máquinas eletromecânicas que foram utilizadas principalmente para processar a folha de salário no setor público e como forma de melhorar a contabilidade pública. Agências governamentais dos estados do Sul e Sudeste, como São Paulo, passaram a ter seus próprios departamentos mecanizados com objetivo de processar a folha salarial. Vale destacar que o uso ainda era muito restrito em função da pouca disponibilidade de mão-de-obra para a programação das máquinas, que também tinha um custo de manutenção e programação também elevado. Além do processamento da folha de salários, as máquinas eletromecânicas foram usadas para projetos específicos, tais como a análise da viabilidade do metrô em São Paulo e a emissão de carnês de pagamento de taxas ou impostos (REINHARD e DIAS, 2005).

A segunda fase é classificada por Reinhard e Dias (2005) como de centralização. Isso porque entre a meados da década de 60 e os anos 70 foram marcados pela fundação de empresas públicas de processamento de dados no governo federal, nos estados e principais municípios. Por exemplo, o Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados) foi fundado em 1964. Essas empresas foram fundadas a partir de estruturas já existentes nas agências governamentais e no Ministério da Fazenda. A centralização refletia a tecnologia da época (Chahin et al (2004)) e a opção por empresas públicas garantia maior flexibilidade na contratação de pessoal e nas aquisições de equipamentos e outros recursos materiais.

Essas empresas foram responsáveis pela aplicação tecnologia da informação entre o final dos anos 60 até o fim dos anos 70 no setor público brasileiro. Suas aplicações se concentravam nos processos meios do Estado brasileiro tais como a arrecadação de impostos e

os controles administrativos e financeiros sobre os gastos com pessoal, aplicação de concursos públicos e o gerenciamento do pagamento dos benefícios da seguridade social (Chahin et al (2004)).

Esse período também foi marcado pela parceria dos governos com os bancos na prestação de serviços para o cidadão que por meio da sua capilaridade por meio das agências e postos de atendimento. Os bancos desenvolviam sistemas de informatização que facilitavam o registro dos contribuintes e o pagamento de impostos, além do pagamento de benefícios governamentais aos cidadãos. Por outro lado, os bancos auferiam ganhos por permanecer por algum tempo com os recursos públicos em caixa (que eram aplicados), sobretudo num período de inflação elevada (REINHARD e DIAS, 2005).

Uma terceira etapa é a da terceirização ocorrida durante os anos 80 e início dos anos 90. A crise fiscal ocorrida nesse período levou à redução da capacidade das empresas estatais de TIC de acompanhar as evoluções tecnológicas representando em perdas de competências, inclusive na substituição dos sistemas já desenvolvidos, cujos os ganhos de melhorias eram marginais. Portanto, os governos passaram a demandar ofertantes privados para suas necessidades com um movimento de terceirizar inúmeros serviços de suporte e de desenvolvimento de soluções acompanhando mudanças tecnológicas ocorridas no início dos anos 90, tais como a disseminação da comunicação de dados, downsizing, interfaces para homem-máquina-comunicação (REINHARD e DIAS, 2005).

De acordo com Reinhard e Dias (2005) nessa fase também ocorreu evolução com o desenvolvimento de sistemas de informação integrados no âmbito da administração pública federal com a introdução do SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira), do Renavam (Registro Nacional de Veículos Automotores), SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos e SIAGS (Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais). Esses desenvolvimentos foram possíveis devido ao avanço na comunicação de dados de redes em escala nacional.

Já a quarta fase é marcada pela emergência do conceito de governo eletrônico também chamado de “e-gov” ou “egoverno”, conhecido como uma inovação na área administrativa, pois representa o acesso via Internet a serviços e informações oferecidos pelos governos (GUIMARÃES, 2005) sendo um instrumento de transformação da administração pública que começou a ganhar maior visibilidade no final da década de 1990 (DINIZ, 2009).

Nesse sentido, as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) exerceram e atualmente têm um papel fundamental no modo como o Estado cumpre suas principais funções (GUIMARÃES, 2005). Dessa forma, a utilização de forma estratégica das TIC's progrediu para o que hoje é chamado de governo eletrônico (DINIZ, 2009).

De acordo com Ruediger (2002) há três tipos de relações sustentadas pelo governo eletrônico. A relação governo-negócio, a relação governo-cidadão e o desenvolvimento de estratégias governo-governo. Logo, é possível perceber que o governo eletrônico tem capacidade de modificar as estruturas do governo, sendo um instrumento para tornar o governo mais eficiente e transparente, além de proporcionar o acesso democrático de informações para a cidadania.

Alguns temas foram associados ao processo de construção de programas de governo eletrônico como desempenho, eficiência, transparência, mecanismos de controle, qualidade dos gastos públicos e prestação de contas (DINIZ, 2009). A necessidade de melhorar os processos administrativos internos, a qualidade dos serviços e a redução de gastos públicos são outros aspectos que motivaram o desenvolvimento do governo eletrônico (Medeiros e Guimarães, 2006).

Segundo Fugini et al, (2005), as TIC's passaram a propiciar a comunicação entre as empresas e a sociedade, e na administração pública e a internet passou a representar mais disponibilidade de informações aos cidadãos, uma vez que os sítios eletrônicos podem ser acessados de qualquer lugar e a qualquer momento.

Políticos de diversos países discutiram a respeito do desenvolvimento e expansão do governo eletrônico, buscando a maximização dos serviços governamentais através da internet, perceberam que a internet possibilitou a criação de uma nova frente de ação do governo, desenvolvendo assim interfaces digitais do governo (MARGETTS, 2010).

Pinho (2008) discorre a respeito dessas interfaces digitais do governo, colocadas a disposição da sociedade através de portais na internet:

As TIC's têm se espalhado pelo setor governamental por meio do que se chama e-gov ou governo eletrônico, representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade. Uma forma central dessa informatização tem sido a construção de portais governamentais, por intermédio dos quais os governos mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações, possibilitam a concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos. Não se

esgotam nesses elementos, no entanto, os objetivos dos governos eletrônicos, também incluindo outros referentes ao aumento da transparência e participação da sociedade nas ações governamentais. Esse corpo de objetivos está fundamentado nas características intrínsecas que as novas TIC's possuem, que permitem e aceleram a comunicação e a interação entre sociedade e governo (2008, p. 473).

O governo eletrônico segundo Gil-Garcia e Luna-Reys (2008) é destacado de quatro formas distintas. A primeira é referente ao compartilhamento de informações e serviços públicos na internet. A segunda apresenta o governo eletrônico a partir do uso das TIC's no governo, aumentando sua eficiência e transparência. A terceira forma, propõe que as ações e relações governamentais são redesenhadas e transformadas pelas TIC's, pois a tomada de decisão passa a se basear em evidências e dados compartilhados. A quarta forma, propõe a criação do chamado better government, que insere os cidadãos e instituições na criação de soluções em conjunto com o governo (FIUZA, 2020).

A proposta de governo eletrônico no Brasil foi criada por meio de decreto presidencial no dia 18 de outubro de 2000, com metas para utilizar ferramentas de governança digital como um meio de facilitar uma maior participação da sociedade no processo de deliberação política, acreditando-se que dessa forma, as demandas seriam atendidas de forma mais satisfatória (FREITAS, 2016).

Esse marco é importante pois a política de governo eletrônico, seguiu um conjunto de diretrizes, atuando junto ao cidadão, na melhoria da gestão interna, e na integração com parceiros e fornecedores, desde sua criação, buscou transformar as relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação com empresas e indústrias, e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente (BRASIL, 2020).

### **3. GOVERNO DIGITAL: O PERÍODO MAIS RECENTE**

Mais recentemente o avanço da informática, dos meios de comunicação e principalmente da internet definiu novos modelos de interação entre o Estado e sociedade (Guimarães e Medeiros (2005)). Além de ser uma prioridade para o Brasil, um dos objetivos da transformação digital do governo é tornar sua administração e aplicabilidade mais eficiente e acessível ao cidadão (OCDE, 2020).

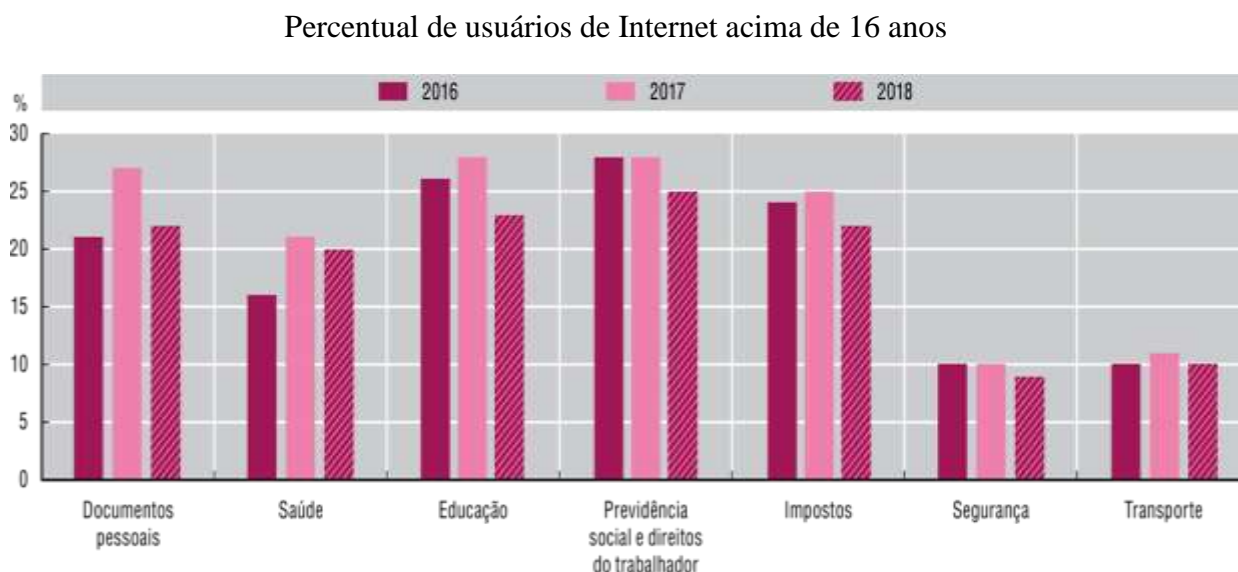
Ocorreram uma série de adaptações, inovações e iniciativas, buscando melhorar a qualidade do serviço público através do Programa de Governo Eletrônico, mas com a publicação da Estratégia de Governança Digital (EDG), foi implantado um novo modelo de gestão pública e das relações entre o governo e a sociedade (BRASIL, 2020). O Ministério da Economia (antigo Ministério do Planejamento) esboçou a Estratégia de Governança Digital, e o responsável por elaborar, coordenar e monitorar ações relacionadas à estratégia é a Secretaria de Governo Digital (SGD) (OCDE, 2020).

O Estado brasileiro através da Estratégia de Governo Digital mostra esforço para colocar à disposição da população mais serviços digitais, objetivando uma melhor relação entre o cidadão e o meio digital. É possível ver um governo centrado no cidadão, que busca oferecer serviços de alta qualidade, melhorando ainda mais o nível de confiança nos serviços do governo (BRASIL, 2020).

A visão da EDG é a de um governo integrado e inteligente que implementa políticas eficazes, um governo confiável que respeita a liberdade e a privacidade dos cidadãos, um governo eficiente, transparente e aberto sendo proativo em disponibilizar dados e informações, e busca sempre reduzir custos e expandir a oferta de serviços (OCDE, 2020).

Conforme (Figura 1) ao utilizar o governo digital os usuários buscam serviços relacionados a direitos trabalhistas ou de previdencia social, documentos pessoais e impostos. Apesar disso, apenas documentos pessoais e de saúde foram usados em 2018 em níveis comparáveis aos de 2016, enquanto os demais documentos tiveram uma utilização ainda menor (OCDE, 2020).

Figura 1. Pessoas que buscam informações ou utilizam serviços do governo digital no Brasil, por serviço, 2018



Fonte: CGI.br (2019a), TIC Domicílios 2018: Pesquisa sobre o Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação em Domicílios Brasileiros (banco de dados), <https://cetic.br/en/pesquisa/domicilios/indicadores/> (acessado em fevereiro de 2020).

Em 2019, diversos avanços ocorreram em relação as tecnologias a transformação digital dos serviços públicos num ritmo mais acelerado. Assim mais de 500 serviços públicos digitais foram entregues à população brasileira (BRASIL, 2020). Nos próximos cinco anos devido ao aumento das aposentadorias no setor público observa-se esforços do governo para agilizar, otimizar e colocar em prática o serviço digital. Dessa forma, será possível que a utilização de mão-de-obra no serviço público seja reduzida pela metade (OCDE, 2020).

Atualmente, está em vigor o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, que tem como objetivo promover a efetividade das políticas e qualidade dos serviços públicos por meio das tecnologias digitais (BRASIL, 2020).

A primeira versão da Estratégia de Governo Digital foi implementada de 2016 a 2019. No final desse período foram registrados 53% dos serviços do governo federal disponíveis na versão digital (BRASIL, 2020). Essa transformação gerou uma redução de R\$ 345 milhões nas despesas anuais do governo (BRASIL, 2020). A redução produzida por essa transformação é gigante e pode proporcionar capacidade de investimento suficiente para a construção de 156 Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) na saúde ou 182 creches (BRASIL, 2020).

As principais metas e iniciativas da Estratégia de Governança Digital são: promover a transparência por meio do uso de TIC's, incrementar a prestação de serviços públicos por meio da transformação digital e aprimorar sua eficiência; compartilhar e integrar infraestruturas digitais, dados, processos, sistemas, serviços, e ampliar a participação social em políticas públicas (OECD, 2020). A EGD foi formulada com a responsabilidade de atender a todos os brasileiros, em todos os lugares e em diversos contextos socioeconômicos e culturais (BRASIL, 2020).

#### **4. USO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS NAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

A utilização de serviços digitais nas políticas públicas pode ser observada em todos os lugares, e são cada vez mais frequentes nos serviços governamentais no Brasil e no mundo. Por exemplo, o Serviço Digital do Governo do Reino Unido criou um serviço de petições eletrônicas em 12 semanas. O governo peruano criou uma nova carteira de habilitação provisória digital em três meses (HARTZ, 2018). Por esse motivo, buscamos referências em governos ao redor do mundo (BRASIL, 2020).

No Brasil a era digital busca de forma coerente e coesa, ajudar o país a garantir uma abordagem integral do governo (whole-of-government), funcionando com objetivo de melhor responder a transformação digital (OECD, 2020).

Os ingredientes necessários para um bom desenvolvimento da política pública na era digital conforme cita HARTZ, 2018 seriam:

“Definir uma visão por meio da prototipagem – é uma maneira eficaz de comunicar uma política complexa, mostrando de fato como ela pode funcionar.

Equipes multidisciplinares – facilita a compreensão, todas as pessoas precisam ser parte integral da equipe.

Entender as limitações da tecnologia – boas políticas exigem um entendimento das limitações e oportunidades da tecnologia que será usada para executá-las.

Mudança no mundo real, não na inovação em si – embora os formuladores de políticas precisem criar espaço para experimentar e inovar, o desafio é garantir que o que é aprendido não seja deixado na periferia ou aplicado apenas a coisas com pouco impacto político ou social. A oportunidade real é reduzir os ciclos e melhorar, testando os serviços em uso pelo público de forma mais rápida.



Ainda é preciso ser transparente – o primeiro passo é encontrar líderes que depositem confiança na equipe que faz o trabalho. Esses líderes darão às equipes o espaço e o poder para fazer a coisa certa. No entanto, a confiança não é tudo. Fornecer feedback às pessoas responsáveis pela eficácia do serviço de políticas é fundamental. A prestação de contas não deve ser um evento pontual, que acontece no final de um programa, quando a poeira baixou e os incêndios se apagaram. Deve ser tão iterativo quanto a equipe que fornece o serviço e projeta a política.

Política não é apenas trabalho de governo – as equipes de políticas públicas em empresas e em instituições do terceiro setor também devem adotar essa abordagem. ”

O maior problema é que políticas e serviços são inseparáveis. Uma vez que a política é o serviço, ou seja, a instituição, e quando essa política é quebrada, o serviço falha, e quando isso ocorre a confiança na instituição que fornece o serviço diminui. (HARTZ, 2018).

De acordo com OCDE (2020), um dos principais objetivos do uso de tecnologias digitais por parte do governo brasileiro e do setor público, é fazer com que a prestação de serviços públicos aos cidadãos e empresa sejam melhor. Porém, uma comparação realizada entre o Brasil e os países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) são eles: Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Chile, Colômbia, República Tcheca, Dinamarca, Estônia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Coreia do Sul, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, México, Países Baixos, Nova Zelândia, Noruega, Polônia, Portugal, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Estados Unidos e Reino Unido, os brasileiros não fazem muito uso da internet para obter informações on-line e interagir com órgãos públicos, conforme dados abaixo (Figura 2).

A OCDE exige que seus membros se enquadrem em determinados padrões nos campos econômicos, financeiros, comercial, social e ambiental e, portanto, está muito à frente na questão de interação entre sociedade e governo por serviços digitais. Para superar isso, o Brasil precisa mostrar que busca avanços no setor econômico, financeiro e principalmente social (TUON, 2020) .

Figura 2. Pessoas que utilizam a Internet para interagir com órgãos públicos e obter informações no Brasil e na OCDE, 2018.

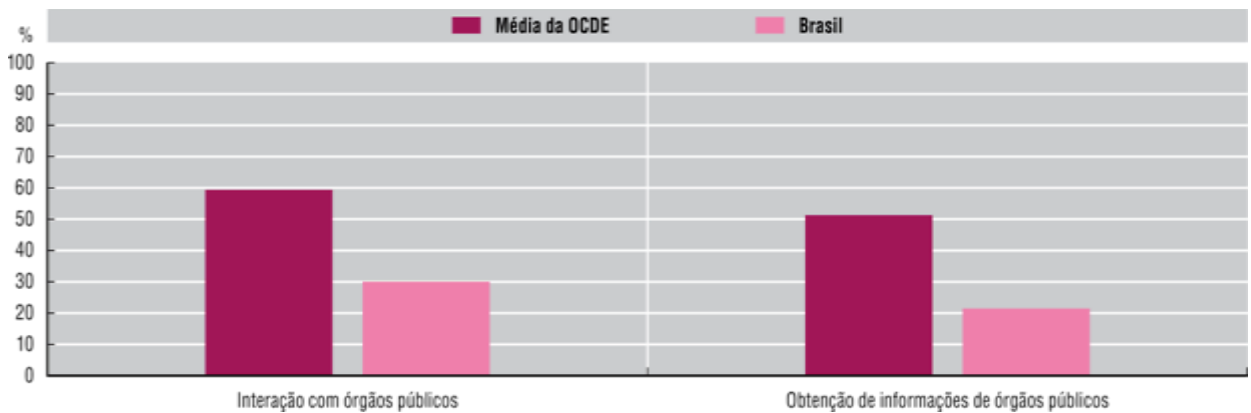


Figura 2. Pessoas que utilizam a Internet para interagir com órgãos públicos e obter informações no Brasil e na OCDE, 2018

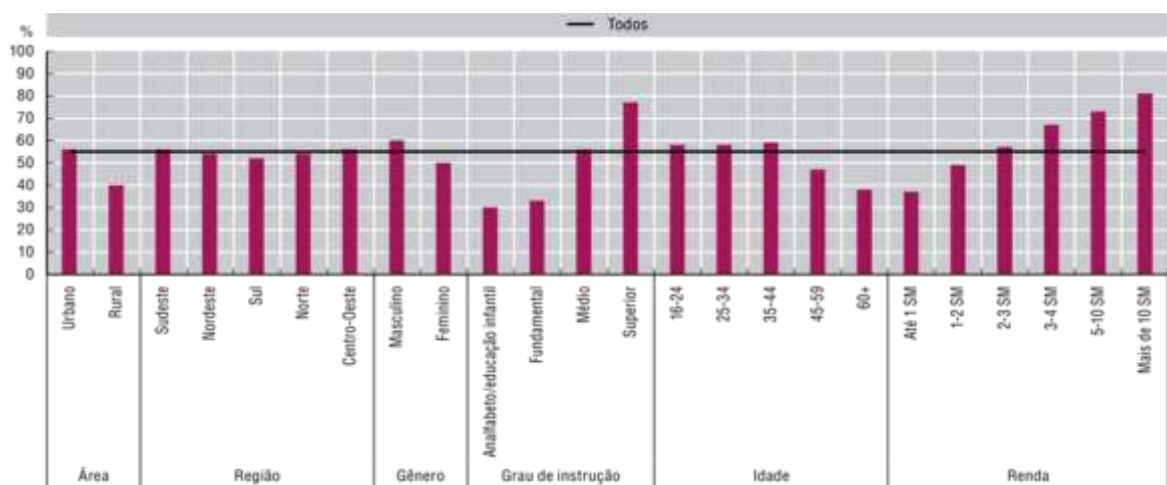
Nota: A média da OCDE é uma média não ponderada dos países disponíveis.

Fonte: OCDE (2020a), ICT Access and Usage by Households and Individuals (banco de dados), <http://oe.cd/hhind> (acessado em fevereiro de 2020).

Segundo uma pesquisa apresentada pela OCDE no ano de 2018, o uso de serviços públicos digitais é desigual, ou seja, de acordo com o gráfico apresentado abaixo (Figura 3) podemos observar que há uma diferença de 47% entre indivíduos com e sem ensino médio, e 44% entre indivíduos com alta e baixa renda.

Figura 3. Pessoas que utilizam serviços do governo digital no Brasil, 2018

Percentual de usuários de Internet acima de 16 anos



Nota: SM = salário mínimo.

Fonte: CGI.br (2019a), TIC Domicílios 2018: Pesquisa sobre o Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação em Domicílios Brasileiros (banco de dados), <https://cetic.br/en/pesquisa/domicilios/indicadores/> (acessado em fevereiro de 2020).

Diante dos dados apresentados é possível observar que existe uma desigualdade de acesso à internet, ou seja, uma exclusão digital, uma vez que num país como o Brasil, é perceptível a desigualdade quanto a distribuição de renda e ao acesso às novas tecnologias digitais (GUIMARÃES, 2005). Portanto, o governo precisa garantir a inclusão, fazendo com que as barreiras digitais não interfiram nas divisões da sociedade brasileira (MCTIC, 2018).

Os países desenvolvidos buscam organizar o governo eletrônico, inserindo a camada excluída da população (SILVEIRA, 2001). No Brasil o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (Cege) é o responsável por formular as ações de inclusão digital (ID), fazendo com que a inclusão social seja uma das principais estratégias do governo federal, tornando o cidadão capaz de ser um usuário crítico, com autonomia. (GUIMARÃES, 2005). Dessa forma, universalizar o acesso à Internet para áreas remotas, principalmente nos grupos mais vulneráveis é o objetivo das políticas públicas brasileira para a inclusão digital (MCTIC, 2018).

As tecnologias digitais oferecem uma transformação na atuação do governo, principalmente na capacitação e inclusão na sociedade, para que todos possam se desenvolver e prosperar (MCTIC, 2018).

A maioria das políticas públicas requer o trabalho de uma equipe específica, tornando o processo longo, apesar disso nos últimos anos a construção de serviços se tornou mais rápidos e menos linear (HARTZ, 2018). O governo federal em 2019 transformou 515 serviços públicos em digital, e a meta é entre janeiro de 2019 e dezembro de 2020 transformar mais de mil serviços públicos em digitais (BRASIL, 2020).

No site do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br>) é possível ver a lista de serviços que foram transformados em digitais, como por exemplo, a carteira de trabalho digital, carteira digital de trânsito, solicitar aposentadoria por tempo de contribuição, dentre outros serviços (BRASIL, 2020). A carteira digital de trânsito tem a finalidade de guardar no celular do usuário através de um aplicativo, a carteira de motorista e o documento do veículo que esteja em seu nome. É uma forma segura de ter o documento sempre à mão, e possuindo a mesma autenticidade e validade do documento impresso (BRASIL, 2020).

Outro exemplo é a situação dos jovens que se alistavam, antigamente o processo se iniciava com o deslocamento até a Junta de Serviço Militar mais próxima da residência do jovem, porém, essa realidade mudou, atualmente, o jovem pode se alistar online por meio do Serviço Militar Obrigatório, utilizando apenas o número do Cadastro da Pessoa Física (CPF) (BRASIL, 2020).

Em 2020, a pandemia da Covid-19 acelerou a era digital no mundo, e o governo federal diante desse avanço da transformação digital, está comprometido em fazer com que alcance o maior número de brasileiro (BRASIL, 2020).

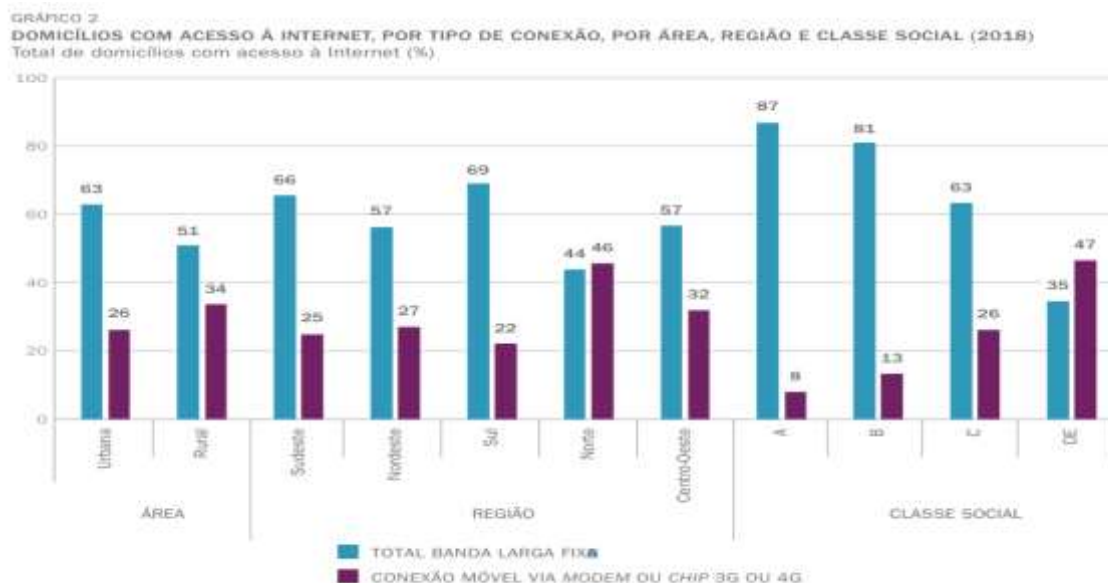
O objetivo do governo é até o fim de 2022, oferecer digitalmente 100% dos mais de 3 mil serviços da União, através do portal gov.br. Colocando o Brasil entre os 15 países mais desenvolvidos do mundo em serviços público digitais (BRASIL, 2020).

## 5. DESAFIOS PARA EFETIVAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL NO BRASIL

A OCDE (2020) recomenda que é fundamental para a transformação digital no Brasil, a ampliação da banda larga, portanto, ter serviços de comunicação fixa e móvel de alta qualidade e bom preço, e um dos principais desafios é em relação à expansão da banda larga de qualidade nas áreas rurais e remotas.

Conforme gráfico apresentado na (FIGURA 4), a utilização da banda larga é diferente nas diversas regiões do Brasil.

Figura 4. Domicílios com acesso à internet, por tipo de conexão, por área, região e classe social (2018)



Fonte: CGI.br (2019), TIC Domicílios 2018: Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros, Comitê Gestor da Internet no Brasil, São Paulo, <https://cetic.br/en/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2018/>.

Na região Norte, é possível observar uma semelhança em relação ao uso da Internet por meio da banda larga fixa (44%) e por meio da conexão móvel (46%), nos domicílios. Na região

Nordeste é frequente o compartilhamento da Internet com algum domicílio vizinho, nas áreas rurais e nos domicílios de renda mais baixas. Já nas regiões Sudeste (66%), Sul (69%) e Centro-Oeste (57%) é possível observar que são os que mais utilizam a banda larga fixa. Verifica-se que nem todas as regiões possuem acesso à internet de forma integral e facilitada (CGI.br, 2019).

Para promover o acesso à banda larga, o Brasil deve aumentar a qualidade dos serviços de comunicação e promover a competitividade no mercado, devendo como por exemplo, melhorar a coordenação nos âmbitos federal, estadual e municipal para promover a implantação da banda larga, especialmente nas áreas com pouca cobertura, e projetar cuidadosamente o próximo leilão do 5G a fim de garantir a concorrência de mercado (OCDE, 2020).

Outro desafio é acabar com a desigualdade digital, pois a transformação digital oferece diversas oportunidades para a população, porém, pode agravar a desigualdade social existente, logo, aprofundando a exclusão social. Por isso as políticas de inclusão social buscam levar a Internet às áreas remotas e comunidades isoladas (OCDE, 2020).

Segundo a OCDE (2020), o Brasil deve implementar um conjunto mais amplo de políticas com a finalidade de melhorar as competências digitais e principalmente no que refere-se sobre a desigualdade digital como: desenvolver conteúdo, serviços e aplicativos que atendam às necessidades das pessoas com baixo conhecimento digital, como pessoas com educação precária, baixa renda ou idosas e implementar novas Diretrizes Curriculares Comuns em todo o país, por meio da adaptação de livros escolares, treinamento de professores e alinhamento de avaliações de desempenho nas escolas.

A segurança digital também é um desafio para a efetivação do governo digital no Brasil, uma vez que incidentes relacionados à segurança digital têm ocorrido com frequência. Para enfrentar esse problema, o Brasil está desenvolvendo uma Estratégia Nacional de Segurança Cibernética. O objetivo é tornar o país mais confiável no ambiente digital. Através dessa Estratégia o Brasil deve implementar campanhas de conscientização entre empresas, indivíduos e dentro do governo e desenvolver ferramentas para avaliar a implementação da estratégia, avaliar o progresso e revisar os objetivos adequadamente (OECD, 2020).

O Brasil deve aumentar os esforços públicos para o desenvolvimento de uma estrutura de identidade digital, aumentar os esforços para o desenvolvimento de um governo digital orientado por dados e atualizar o marco legal e regulatório do governo digital para aproveitar as oportunidades das tecnologias emergentes, avançando assim com as recomendações da

Revisão do Governo Digital do Brasil: Rumo à Transformação Digital do Setor Público (OCDE, 2018).

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esse artigo abordou a importância do uso da TICs para que os governos possam atingir o seu efetivo papel. Foi descrita como a evolução do uso da TICs pelo setor público ocorreu no País, sendo identificado etapas ao longo do século passado: Pionerismo, Centralização, Terceirização e Emergência do Governo Eletrônico (Reinhard e Dias (2005)). Pode se observar que essa evolução caminhou no sentido de melhorar os processos, controles e os meios na administração para a necessidade cada vez maior de buscar atender o cidadão-cliente-contribuinte.

Com base nas informações obtidas através desta pesquisa foi possível identificar, que o Programa de Governo Eletrônico brasileiro tornou-se viável e visto como uma oportunidade de incrementar a participação da sociedade na gestão pública, especialmente quanto à formulação, ao acompanhamento e à avaliação das políticas públicas, visando ao incremento da cidadania e da democracia.

O e-gov teria, então, um papel de destaque a cumprir na forma do governo interagir com os cidadãos e as organizações, não somente pela disponibilização de informações e serviços, mas ao levar em conta o potencial dos meios eletrônicos para a construção da governança eletrônica. Mesmo com esse potencial, a e-governança ainda estaria dando seus primeiros passos no Brasil, com pouca participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas; ou seja, é fraca a influência da sociedade civil, por meio da Internet, nas decisões que estabelecem a agenda governamental.

Esse quadro resultaria da falta de regulamentação para a participação social no processo decisório por meios eletrônicos e pelo fato da elite política não considerar a governança digital um verdadeiro instrumento para a ampla participação da sociedade.

Dessa forma, temos inúmeros desafios para que o governo brasileiro se efetive como um governo digital voltado para as necessidades da população. Um dos principais desafios é em relação a inclusão digital, pois em um país como o Brasil, com diversidade de rendas, o meio digital acaba não chegando para todos, como em áreas remotas e comunidades isoladas, pode-se citar outros desafios, como a segurança digital e a ampliação da banda larga.

Numa época em que o serviços públicos são duramente questionados quanto à usa

eficiência e seu custo, o governo procurou alternativas com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços (OSBORNE, 1995). Por fim, se encerra este artigo com a certeza que as transformações digitais estão melhorando os serviços públicos. Essa modernização traz um serviço mais eficaz, com maior facilidade de acesso, e transparência. Concluindo que o digital não mudará o Brasil, o digital ajudará as pessoas, e estas mudarão o Brasil.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 out. 2020.

BRASIL, Portal Gov.br, 2020, **Serviços Digitais**. Disponível: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/lista-servicos-digitais> Acesso: 07/11/2020.

BRASIL, Portal Gov.br, 2020, **Transformação Digital**. Disponível: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital> Acesso: 09/11/2020

BRASIL. Portal Gov.br, 2020, **Do Eletrônico ao Digital**. Disponível: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital> Acesso: 08/10/2020

BRASIL. **Portal Gov.br Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações**, 2020, Governo busca ampliar acesso de brasileiros à transformação digital, afirma Julio Semeghini. Disponível: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/noticias/2020/09/governo-busca-ampliar-acesso-de-brasileiros-a-transformacao-digital-afirma-julio-semeghini> Acesso: 10/11/2020.

BEUREN, Ilse Maria; MOURA, Geovanne Dias de; KLOEPPEL, Nilton Roberto. **Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: uma análise nos estados brasileiros.** Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 47, n. 2, p. 421-441, Apr. 2013. Disponível: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122013000200007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122013000200007&lng=en&nrm=iso). Acesso: 28/10/2020.

CGI.br (2019), TIC Domicílios 2018: **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros**, Comitê Gestor da Internet no Brasil, São Paulo, <https://cetic.br/en/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2018/>.

CHAHIN, ALI; CUNHA, MARIA A.; KNIGHT PETER T.; PINTO, SOLON L. (eds.). **E-gov.br a Próxima Revolução Brasileira**, São Paulo, Prentice Hall, 2004

DINIZ, E. H. et al., **O governo eletrônico do Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise.** RAP - Revista de Administração Pública, v.43, n.1, p. 23-48, 2009.

FIUZA, Fernanda. **Inovações digitais democráticas no Poder Legislativo: Análise do Portal e-Cidadania do Senado Federal** / Fernanda Fiuza – Brasília: ISC/TCU, 2020. 60 fl (Monografia de Especialização)

FREITAS, C. S. **Mecanismos de dominação simbólica nas redes de participação política digital.** Democracia Digital, Comunicação Política e Redes, p. 111-135,2016.

FUGINI M. G; MAGGIOLINI, P; PAGAMICI, B. **Por que é difícil fazer o verdadeiro governo eletrônico.** Revista Produção, v. 15, n. 3, 2005.]

GUIMARAES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro.** Cafajeste. EBAPE.BR , Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, pág. 01-18, dezembro de 2005. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512005000400004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512005000400004&lng=en&nrm=iso)>. acesso em 09 de novembro de 2020.



HARTZ, Manoela. **Desenvolvendo políticas públicas na era digital**. 29 de maio de 2018.

MARGETTS, Helen. **Governo eletrônico: uma revolução na administração Pública?**.

PETERS, Guy; PIERRE, Jon (orgs). *Administração Pública: Coletânea*. São Paulo: Editora Unesp; Brasília: ENAP p. 357-376, 2010.

MCTIC (2018), **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital: E-Digital**, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Brasília, <http://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/estrategiadigital.pdf>.

MEDEIROS, Paulo; GUIMARÃES, Tomás. **A institucionalização do governo eletrônico no Brasil**. RAE - Revista de Administração de Empresas, v. 46, n. 4, Out/Dez, 2006, p. 66-78. Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, Brasil.

OECD (2020), **A Caminho da Era Digital no Brasil**, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/45a84b29-pt>

OCDE (2018a), **Relatórios Econômicos OCDE: Brasil 2018**, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264290716-pt>.

OSBORNE, David & GAEBLER, ted. **Reinventando o Governo; como o espírito empreendedor está transformando o setor público**. Trad. Sérgio Fernando Guarischi Bath e Edwandro Magalhães Jr. Brasília, MH Comunicação, 1995.

Pinheiro, M.C. (2013), “**Inovação no Brasil: Panorama geral, diagnóstico e sugestões de política**”, em Veloso, F.A.A., L.V. Pereira e Z. Bingwen (org.), *Armadilha da renda média: Visões do Brasil e da China*, Vol. 1, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, pp. 81-106.

PINHO, José Antonio Gomes. **Investigando portais do governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. RAP- Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 42(3):471-93, Maio/Jun, 2008.

REINHARD, N.; DIAS, I. **Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives.** In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago. Anales... Chile, 2005.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo eletrônico e Democracia – Uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública.** O&S – v.9, n. 25, Set/Dez, 2002.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo eletrônico ou Governança Eletrônica – conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado.** Disponível: <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29564-29580-1-PB.pdf>.

Acesso: 20/11/2020.

SILVEIRA, S. A.. **Exclusão digital – a miséria na era da informação.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

TUMELERO, Naína. **Tipos de pesquisa: da abordagem, natureza, objetivos e procedimentos.** 2019. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/tipos-de-pesquisa/> Acesso: 08/12/2020.

TUON, Ligia. O que falta para o Brasil entrar nos padrões da OCDE, o “clube dos ricos”. 2020. Disponível em : <https://exame.com/economia/o-que-falta-para-o-brasil-entrar-nos-padroes-da-ocde-o-clube-dos-ricos/> Acesso em: 08/12/2020