

Uso de Serviços de Governo Eletrônico no Brasil: um Estudo Exploratório.

Autoria: Ernani Marques dos Santos, Nicolau Reinhard

RESUMO

A adoção de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como suporte à prestação de serviços e informações têm sido um objetivo estratégico por parte de governos em todo o mundo. Neste cenário o governo brasileiro tem se destacado principalmente pelos projetos do voto eletrônico e da declaração de imposto de renda. Embora estes tenham ganho status de referência internacional, outros serviços tem sido disponibilizados e que são usados em vários níveis, em decorrência dos diversos fatores que condicionam essa adoção. Este artigo analisa de forma exploratória o uso de serviços de governo eletrônico no Brasil, a motivação para não usá-los e os serviços desejados pelos usuários, a partir da Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2009 realizada pelo Comitê Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br), do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) – braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), em sua 5a. Pesquisa Anual TIC Domicílios. Nesta pesquisa foram entrevistadas 21.498 pessoas maiores de 10 anos em todo o Brasil, no período entre 21 de setembro e 27 de outubro de 2009, sendo 16.854 na área urbana e 3.144 na área rural. Para este artigo, no entanto, em decorrência do seu objetivo específico, foram utilizados apenas os dados referentes ao uso de serviços de governo eletrônico relativos às transações entre Governo e Cidadãos (G2C), levantados apenas para os usuários em idade eleitoral, ou seja, aqueles com 16 anos de idade ou mais. De uma forma geral, os dados indicam que o uso de serviços de governo eletrônico vem crescendo desde 2005. Considerando aqueles que já utilizaram a internet pelo menos uma vez, 27% usaram algum serviço durante 2009, o que representa um aumento de 5% em relação ao ano anterior (figura 3). Para o CGI.br (2010), isso parece indicar que as políticas de governo eletrônico nos âmbitos municipais, estaduais e da união estão trazendo algum resultado, embora o crescimento ainda possa ser considerado pequeno em relação ao potencial possível. Entretanto, deve-se destacar que a grande maioria dos serviços usados são característicos ainda dos estágios iniciais da classificação de níveis de maturidade de governo eletrônico proposta pelas Nações Unidas (UNITED NATIONS, 2001). São serviços basicamente de obtenção de informações, com baixo nível de transações com interações efetivas entre usuários e Governo. Além disso, os resultados ainda apontam que além do baixo uso dos serviços disponíveis, há ao mesmo tempo uma demanda por outros inexistentes, e também vários fatores apontados como motivos para não usar serviços eletrônicos, o que parece indicar uma necessidade de maior alinhamento entre a demanda e a oferta destes serviços, assim como o estabelecimento de estratégias específicas para a redução de fatores limitantes da adoção como disponibilidade e custo do acesso e a resistências dos usuários, entre outros.

1. INTRODUÇÃO

O surgimento da Internet e de outras inovações nas Tecnologias de Informação e Comunicações (TIC) proporcionaram às organizações a possibilidade de migrar seus sistemas existentes em plataformas convencionais para sistemas com interface *web*. O esgotamento das sobrelidas dos sistemas legados¹ também pode ser considerado outro fator que motivou a construção de novos sistemas baseados na Internet - os quais conformam, na prática, o governo eletrônico. No caso específico de organizações governamentais, outros aspectos que incentivaram o surgimento dessa inovação foram a necessidade das administrações aumentarem suas arrecadações e melhorar seus processos internos (KAKABADSE; KAKABADSE; KOUZMIN, 2003), e as pressões da sociedade para que o governo otimizasse seus gastos e atuasse, cada vez mais, com transparência, qualidade e de modo universal na oferta de serviços e provimento de informações aos cidadãos e organizações em geral. Todos esses fatores encontraram na intensificação do uso das TIC o suporte necessário para implementação de projetos que pudessem responder a essas demandas.

A combinação do uso de TICs avançadas, especialmente a internet, no suporte de novas formas de trabalho na administração pública, junto com a disponibilização mais abrangente de informações e serviços interativos acessíveis através de diferentes canais, é a base do governo eletrônico. O desafio existente é o de "reescrever as regras" de como a administração pública trabalha internamente, interage com seus usuários, e usa TICs não somente para aumentar a sua produtividade ao tornar as transações mais fáceis de serem executadas, mas também lidar com questões como inclusão social e exclusão digital.

A partir deste cenário, o objetivo deste artigo é avaliar a visão dos usuários em relação aos serviços de governo eletrônico disponibilizados no que diz respeito à sua utilização e suas motivações para o não uso. Para tanto, utiliza-se os dados coletados na Pesquisa TIC Domicílios 2009, que traça um panorama sobre a posse e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no Brasil. No artigo foca-se, especificamente, nos dados referentes a governo eletrônico, os quais apontam para um crescimento do uso destes serviços como resultado de políticas nos âmbitos municipais, estaduais e da união. No entanto, esse crescimento ainda pode ser considerado pequeno frente ao potencial e importância desses serviços para a sociedade (CGI.br, 2010), o que justifica a necessidade de estudos objetivando identificar os fatores condicionantes do seu uso.

2. GOVERNO ELETRÔNICO

As possibilidades de otimização ou mesmo a criação de novos processos no ambiente de governo, baseados em soluções de TICs, se baseiam em princípios definidos pelos conceitos de governo eletrônico. No entanto, por ser um “fenômeno relativamente recente que ainda não foi claramente definido” (GRANDE; ARAUJO; SERNA, 2002, p. 5), várias definições podem ser encontradas na literatura: National Audit Office (2002), OCDE (2001), United Nations (2001), EPAN (2004), INTOSAI (2003) e Okot-Uma (2001), entre outras.

Para o World Bank (2003),

governo eletrônico refere-se ao uso, por agências governamentais, de tecnologias de informação (como redes de longa distância, internet e computação móvel) capazes de transformar as relações com cidadãos, empresas e outras unidades do governo. Essas tecnologias podem servir a diferentes fins, como: melhor prestação de serviços aos cidadãos, interações mais eficazes com empresas e a indústria, empowerment do cidadão por meio do acesso a informações ou mais eficiência na administração governamental.

Uma definição mais ampla de governo eletrônico se refere à adoção das TICs pela Administração Pública, como diferentes vias através das quais se conectam e interagem com outras organizações e pessoas, especialmente mediante suas páginas web, mas também através de correio eletrônico e outras ferramentas como o telefone móvel, os PDAs, a vídeo conferência, intranets privadas, extranets, TV a cabo, ondas de radio, o satélite (CRIADO e RAMILO, 2001).

Para Baum e Di Maio (Gartner Group - 2000)

governo eletrônico como a contínua otimização da prestação de serviços governamentais, participação dos cidadãos e governança pela transformação das relações internas e externas através das tecnologias, internet e novas mídias.

Diferentemente de algumas definições que se concentram unicamente na dimensão de melhoria da prestação de serviços, a definição do Gartner Group considera a importância da mudança e a transformação institucional e a articulação de consensos entre aqueles agentes e interesses que são fundamentais para lograr o êxito do projeto (PRATCHETT, 1999; FERGUSON, 2000).

Em linhas gerais, as funções características do governo eletrônico são:

- 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;
- difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação das culturas locais;
- e-procurement, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, cartões de compras governamentais, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para bens adquiridos pelo governo;
- estímulo aos negócios eletrônicos, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

Para realizar essas funções, o governo eletrônico envolve basicamente quatro tipos de transações: G2G, quando se trata de uma relação intra ou inter-governos; G2B, caracterizado por transações entre governos e pessoas jurídicas em seus vários papéis desempenhados; e G2C, envolvendo relações entre governos e cidadãos; e G2E, relacionadas às transações entre governos e seus próprios servidores.

2.1. Os estágios de governo eletrônico.

Os processos de implementação de governo eletrônico têm sido analisados sob a perspectiva de algo que apresenta estágios de evolução ao longo do tempo, tendo em vista os níveis de informações e serviços prestados.

Vários modelos são encontrados na literatura para a classificação desses estágios: Gartner Group - Baum e Maio (2000), Hiller (2001), United Nations (2001), Deloitte e Touche (2001), Layne e Lee (2001), Moon (2002) e Siau e Long (2004).

O modelo das Nações Unidas (UNITED NATIONS, 2001), estabelece cinco estágios: (1) presença emergente, (2) presença aprimorada, (3) presença interativa, (4) presença transacional e, (5) presença em rede (Quadro 1). Esse último estágio é definido como uma estrutura G2C (governo para cidadão) baseada em uma rede integrada de agências públicas para a provisão de informação, conhecimento e serviços.

Estágio	Características
I - Presença Emergente	Presença na <i>web</i> por meio de um <i>website</i> oficial, um portal nacional ou uma <i>home page</i> oficial; <i>links</i> para os ministérios do governo, governos estaduais e locais, administração indireta; informação é limitada, básica e estática.
II - Presença Aprimorada	Serviços <i>on line</i> são aprimorados para incluir bases de dados e fontes de informações atuais e arquivadas, como políticas, leis e regulação, relatórios, informativos e bases de dados para serem baixadas pela Internet. O usuário pode procurar por um documento e há função de ajuda e um mapa do sítio é disponibilizado.
III – Presença Interativa	Provisão de serviços <i>on line</i> do governo entra no modo interativo; facilidades para <i>download on line</i> ; <i>link</i> seguro; facilidade de assinatura eletrônica; capacidade de áudio e vídeo para informação pública relevante. Os servidores públicos podem ser contactados via e-mail, fax, telefone e correio. O sítio é atualizado com grande regularidade.
IV – Presença Transacional	Usuários têm condições de conduzir transações <i>on line</i> , como pagar multas por transgressões no trânsito, impostos e taxas por serviços postais por meio de cartão de crédito, bancário ou de débito. Há algumas facilidades para licitar <i>on line</i> em contratações públicas via <i>links</i> seguros.
V - Presença em Rede	Uma estrutura G2C (governo para cidadão) baseada em uma rede integrada de agências públicas para a provisão de informação, conhecimento e serviços. A ênfase está no <i>feedback</i> para o governo. Um formulário de comentário na <i>web</i> é disponibilizado. Um calendário de eventos governamentais futuros existe com um convite do governo à participação. Governo solicita <i>feedback</i> por meio de mecanismos de pesquisa de opinião <i>on line</i> ; fóruns de discussão; e facilidades de consulta <i>on line</i> .

Quadro 1 -Estágios de governo eletrônico

Fonte: UNITED NATIONS (2001)

2.2. Implementação de governo eletrônico.

Para Medeiros (2004), o conceito de governo eletrônico encontra-se na intersecção de três áreas do conhecimento: políticas públicas, gestão e comportamento organizacional, e tecnologia da informação. Ainda deve ser observado que, ao longo da história, desenvolvimentos nas tecnologias têm surgido muito mais rapidamente do que a evolução em formas organizacionais e da gestão das políticas públicas. Independente dessas diferenças nas suas evoluções, esses três domínios interagem constantemente entre si, gerando muitas questões e conflitos sobre o que é tecnicamente possível, organizacionalmente adequado e socialmente desejável (CENTER FOR TECHNOLOGY IN GOVERNMENT, 1999).

Outro ponto a ser considerado é que, na implementação de projetos de governo eletrônico, que são intensivos no uso de TICs, podem existir algumas barreiras ao seu desenvolvimento,

impostas pelas culturas e valores existentes nas unidades governamentais, pois novas tecnologias desafiam a maneira usual como os processos internos e externos dessas organizações vinham sendo usualmente conduzidos (NATIONAL AUDIT OFFICE, 2002).

De acordo com Avgerou e outros (2005), o desenvolvimento de sistemas para suporte aos serviços de governo requer a transformação de sistemas legados implantados nas administrações públicas burocráticas em sistemas de informações modernos, o que se constitui numa tarefa bastante difícil, tanto no aspecto tecnológico como organizacional.

Tecnologicamente, o desafio imposto pela implementação de governo eletrônico contempla a modernização e integração de sistemas fragmentados para formar uma infra-estrutura tecnológica capaz de suportar melhorias na prestação de serviços que sejam notadas pelos cidadãos, tais como a redução ou eliminação da necessidade de acessar múltiplos órgãos do governo a fim de obter um serviço (CIBORRA e NAVARRA, 2003). Mas para Avgerou e outros (2005), não existe um método instantâneo ou confiável para se conseguir as mudanças organizacionais necessárias para criar a capacidade da administração em melhorar a disponibilização de serviços públicos a longo prazo.

Segundo Oliveira (2003), no último estágio de implantação do governo eletrônico, as aplicações tornam-se mais avançadas, e um portal de governo eletrônico deixa de ser apenas um simples índice de páginas do governo na internet, e passa a ser um ponto de convergência de todos os serviços digitais prestados por esse governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, a despeito da divisão real do governo em seus diversos órgão e níveis. Ao efetuar uma transação com o governo, o usuário não precisa saber quais são os órgãos ou departamentos, de quais níveis de governo e em que sequência são mobilizados, para obtenção de determinado serviço ou informação. As aplicações e o ambiente disponibilizados são responsáveis pelo processamento total da transação, provendo ao usuário a informação ou serviço solicitado através de um único ponto de acesso.

Esse estágio tem sido denominado como "governo de parada única" ou "de janela única" (dos termos em inglês *on-stop government* e *single-window service*, respectivamente) (HAGEN E KUBICEK, 2000; BENT, KERNAGHAN E MARSON, 1999). A essência do conceito de "janela única" é de colocar juntos os serviços de governo, ou informação sobre eles, de modo a reduzir a quantidade de tempo e o esforço que os cidadãos têm de dispender para encontrar e obter os serviços que necessitam (BENT, KERNAGHAN E MARSON, 1999).

Como já visto, de uma forma simplificada, podemos afirmar que a implementação de governo eletrônico geralmente envolve uma evolução em três etapas: presença na Internet através de informações básicas, capacidades de transação para indivíduos e empresas e informações e transações integradas, com a colaboração entre diversas agências (janela única / governo de parada única). Mas a transição para o último estágio envolve desafios políticos, estratégicos e procedimentais inerentes, quando cooperação interagências é fundamental, além dos aspectos tecnológicos.

Para que essa evolução seja possível, segundo Fernandes (2002), é necessária uma mudança radical na gestão da administração pública, pois muitos dos serviços a serem prestados exigirão uma intensa colaboração, integração e interoperatividade entre os diversos órgãos e níveis de governo. Para a autora, no estágio avançado de governo eletrônico, a automação das atividades e a racionalização dos procedimentos implicam em transformações significativas dos processos de trabalho do governo, e não apenas na agilização desses processos.

3. METODOLOGIA

O presente artigo baseia-se em dados coletados pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br), do Núcleo de informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) – braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), em sua 5a. Pesquisa Anual TIC Domicílios². Foram entrevistadas 21.498 pessoas maiores de 10 anos em todo o Brasil, no período entre 21 de setembro e 27 de outubro de 2009, sendo 16.854 na área urbana e 3.144 na área rural. Foram realizadas também 1.500 entrevistas extras com usuários de internet. A margem de erro foi de no máximo 0,7% no âmbito nacional e de 1,2% (no Nordeste) a 2,1% (no Centro Oeste) no âmbito regional. Os dados foram coletados segundo o padrão metodológico da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e do Instituto de Estatísticas da Comissão Européia (Eurostat). Além disso, foram também observadas as orientações contidas nos documentos metodológicos produzidos pelo Observatório para a Sociedade da Informação na América Latina e Caribe (OSILAC), da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe das Nações Unidas (CEPAL). O plano amostral utilizou informações do Censo Demográfico Brasileiro 2000 (IBGE, 2000) e da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio – PNAD 2008 (IBGE, 2008), ambas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), conforme ilustrado na figura 1.

A pesquisa mediu a disponibilidade e o uso das TICs e da internet em diversas áreas, sendo o questionário estruturado em blocos de perguntas cobrindo os tópicos acesso às TICs, uso do computador, uso da Internet, segurança na rede, uso do e-mail, spam, governo eletrônico, comércio eletrônico, habilidades com o computador / internet, acesso sem fio (uso do celular) e intenção de aquisição de equipamentos e serviços TIC, além de um bloco inicial para caracterização sócio-econômica dos respondentes. Para este artigo, no entanto, em decorrência do seu objetivo específico, foram utilizados apenas os dados referentes ao uso de serviços de governo eletrônico relativos às transações entre Governo e Cidadãos (G2C), levantados apenas para os usuários em idade eleitoral, ou seja, aqueles com 16 anos de idade ou mais, além de alguns dados do perfil sócio-econômico dos pesquisados.

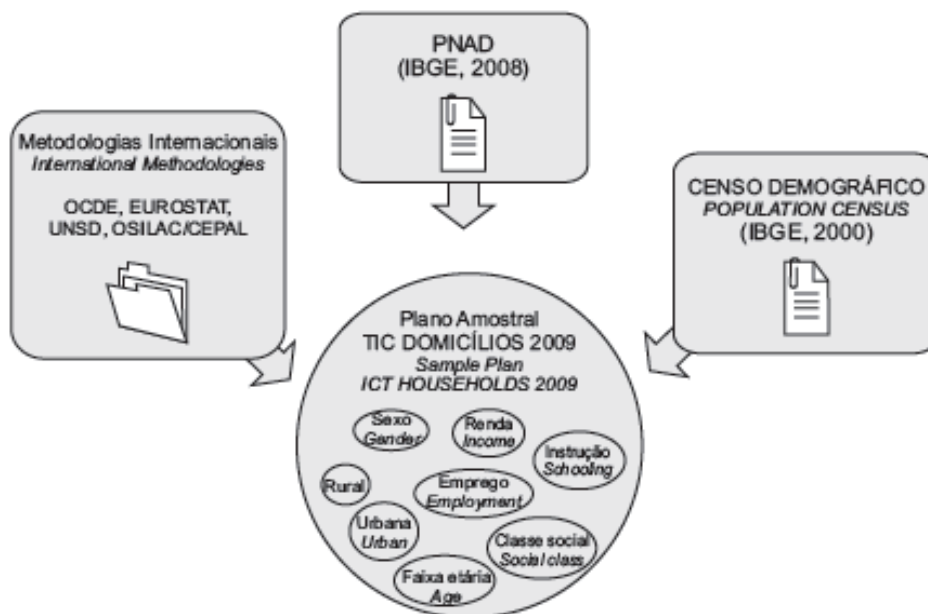


Figura 1 - Desenho amostral da pesquisa

Fonte: CGI.br (2010)

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

A título de caracterização dos seus respondentes, a pesquisa TIC domicílios 2009 apresentou os seguintes dados: uma grande parte tinha idade entre 25 e 34 anos (42%); além disso, quanto maior o grau de escolaridade e quanto maior a renda, maior o uso dos serviços - dos respondentes usuários de internet com ensino superior, 78% tinham acessado os serviços públicos eletrônicos no último ano, assim como 67% daqueles cuja renda familiar mensal ultrapassava os R\$ 4.651 (figura 2).

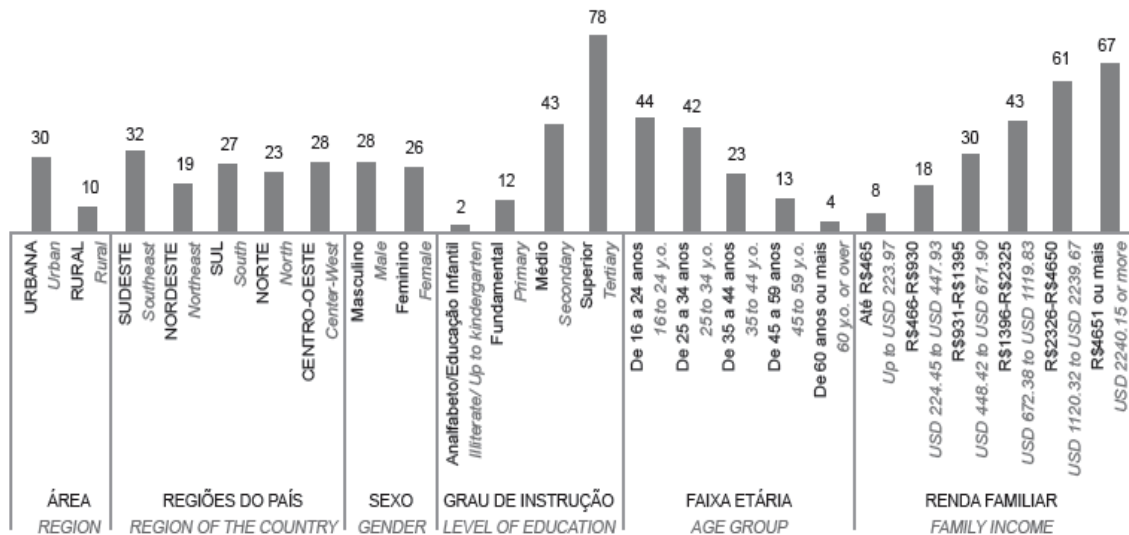


Figura 2 - Proporção de indivíduos que utilizaram governo eletrônico - Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais

Fonte: CGI.br (2010)

Segundo a pesquisa o uso de serviços de governo eletrônico vem crescendo desde 2005. Considerando aqueles que já utilizaram a internet pelo menos uma vez, 27% usaram algum serviço durante 2009, o que representa um aumento de 5% em relação ao ano anterior (figura 3). Para o CGI.br (2010), isso parece indicar que as políticas de governo eletrônico nos âmbitos municipais, estaduais e da união estão trazendo algum resultado, embora o crescimento ainda possa ser considerado pequeno em relação ao potencial possível.

Na área urbana, 30% dos indivíduos que acessam a internet em 2009 fizeram uso de serviços de governo eletrônico, enquanto no ano anterior esse percentual foi de 25%. Entre 2005 e 2009, o uso destes serviços mais que dobrou nessa área, passando de 14% para 30% (figura 3). Entretanto, em comparação com a zona rural, onde somente 10% da população usuária de internet fez uso dos serviços nesse mesmo período, a diferença é expressiva. A proporção de uso mostra que para cada usuário de serviços de governo eletrônico no campo existem três na cidade.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZARAM GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais

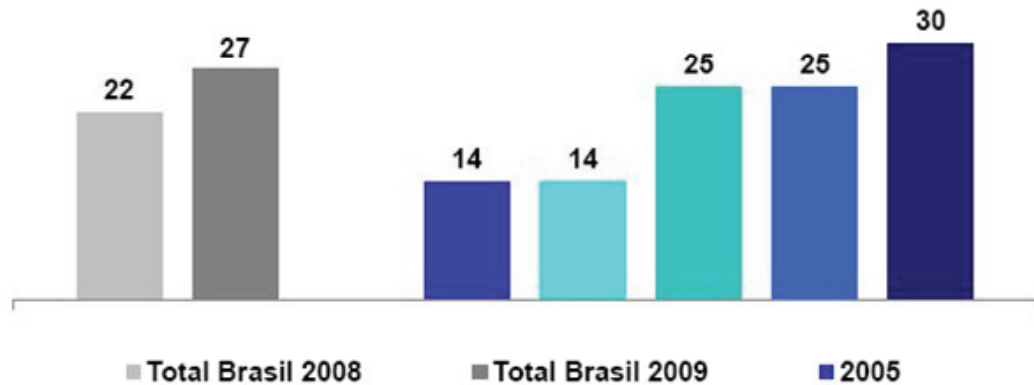


Figura 3 - Uso de serviços de governo eletrônico

Fonte: CGI.br (2010)

No que se refere aos serviços utilizados, os que apresentaram maior demanda foram consulta de CPF (49%), busca de informações sobre serviços na área de educação (41%) e inscrição em concursos públicos (39%). Em comparação ao ano de 2008, a consulta de CPF teve uma redução de 5%, enquanto que a busca de informações sobre direito do trabalhador aumentou 4% e sobre serviços da área de saúde cresceu 6% (figura 4). O quadro 2 apresenta os percentuais de uso dos serviços apontados pelos pesquisados.

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS

Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais

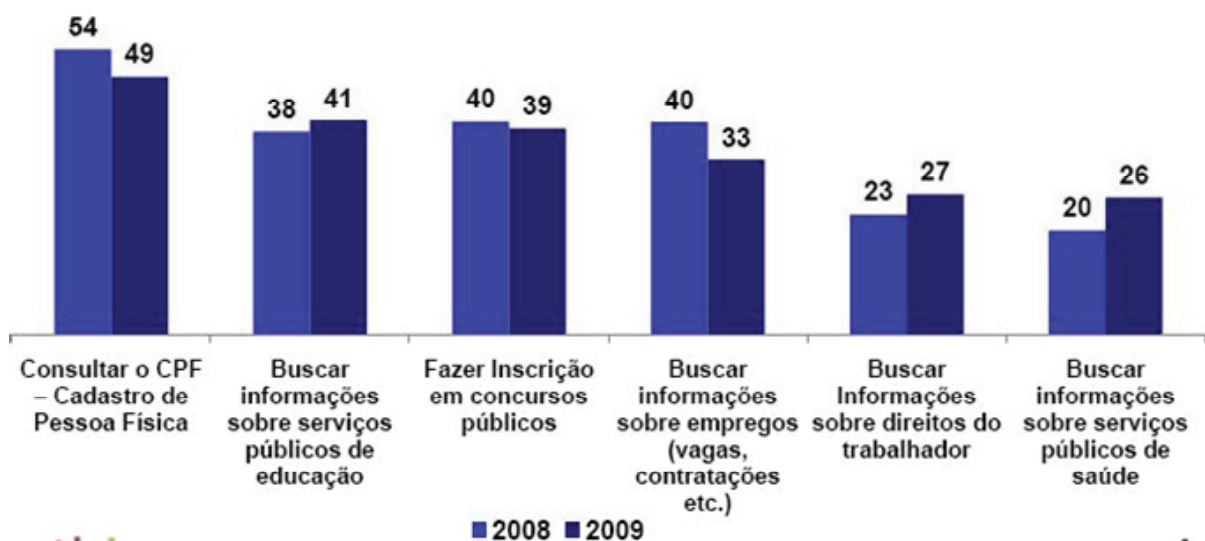


Figura 4 - Serviços de governo eletrônico utilizados

Fonte: CGI.br (2010)

Serviços utilizados	% por área		
	Urbana	Rural	Total
1. Obtenção de documentos			
• Consulta de CPF	49	45	49
• Busca de informações sobre emissão de documentos (RG, CPF, etc.)	29	16	29
• Emissão de documentos (certificados, atestados, comprovantes, etc.)	21	12	21
• Obtenção de certidões negativas, licenças e permissões	15	12	15
2. Pagamentos de taxas e impostos			
• Declaração de imposto de renda (inclusive isentos)	33	28	33
• Obtenção de impostos e taxas	27	21	27
• Pagamento de impostos, multas e taxas	15	08	15
3. Previdência e Assistência Social			
• Busca de informações sobre Previdência Social e benefícios sociais	24	17	24
• Solicitação de serviços junto a Previdência Social	11	4	11
• Inscrição/cadastro na Previdência Social	10	6	10
4. Justiça e Segurança			
• Consulta de pontos na carteira de habilitação /multas	22	17	21
• Busca de informações sobre direito do consumidor	20	15	20
• Consulta de andamento de atos processuais na justiça	13	6	13
• Busca de informações sobre veículos roubados	9	12	9
• Boletim de ocorrência	6	4	6
5. Outros Serviços			
• Busca de informações sobre serviços públicos de educação	40	44	41
• Inscrição em concursos públicos	40	31	39
• Busca de informações sobre empregos	34	26	33
• Busca de informações sobre direitos do trabalhador	27	21	27
• Busca de informações sobre serviços públicos de saúde	26	19	26
• Matrículas em escolas ou instituições de ensino	14	14	14
• Marcação e/ou agendamento de consultas médicas	09	06	09
• Participação em fóruns, chats, votações etc. relacionados ao governo	09	04	09
• Algum outro serviço de governo pela internet	02	02	02

Quadro 2 - Serviços de governo eletrônico utilizados

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de dados de CGI.br (2010)

Em relação às atividades desenvolvidas na internet, os dados levantados especificamente no sobre a interação dos pesquisados com autoridades públicas, o maior índice foi o de acesso a informações sobre serviços e/ou órgãos públicos (41%) e o de menor uso foi o de fazer denúncias, que foi de apenas 3% (quadro 3).

Atividades desenvolvidas na internet	% por área		
	Urbana	Rural	Total
Interação com autoridades públicas			
• Acesso a informações sobre serviços e/ou órgãos públicos	42	35	41
• Download de documentos oficiais	12	07	11
• Envio de e-mails ou formulários oficiais preenchidos para órgãos públicos	11	07	11
• Fazer denúncias	03	02	03
• Emissão de vias para pagamentos e taxas	13	09	13

Quadro 3 - Atividades desenvolvidas na internet
Fonte: CGI.br (2010)

Em relação à questão do não uso dos serviços eletrônicos, ainda há uma grande incidência. A pesquisa revelou que mais da metade (56%) dos internautas não-usuários de governo eletrônico afirma preferir fazer as consultas/contato pessoalmente. Este dado pode estar associado à dificuldade para navegação nos sites do governo e à própria complexidade inerente de alguns processos disponibilizados para a população: 12% afirmam ser uma barreira a complicação na hora de usar a internet para entrar em contato com a administração pública e 9% declararam que os serviços dos quais necessitavam não estavam disponíveis; por fim, 8% afirmam que os serviços desejados eram difíceis de serem encontrados nos sites de governo. Um fato a destacar é que embora vários itens tenham diminuído o percentual de ocorrência em relação ao ano de 2008, o item preferir fazer as consultas/contato pessoalmente aumentou em 3% (figura 5). Por outro lado, existe uma demanda por serviços de governo eletrônico que os entrevistados gostariam de utilizar (quadro 4).

MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR GOVERNO ELETRÔNICO

Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais

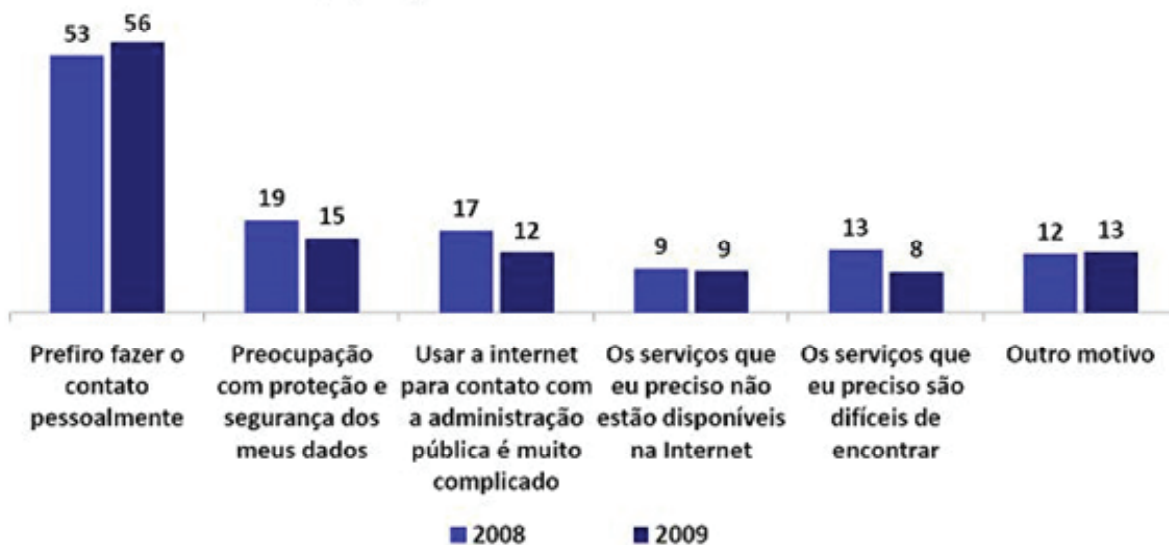


Figura 5 - Motivos para não utilização de serviços de governo eletrônico
Fonte: CGI.br (2010)

Serviços desejados	% por área		
	Urbana	Rural	Total
1. Obtenção de documentos			
• Consulta de CPF	37	46	38
• Busca de informações sobre emissão de documentos (RG, CPF, etc.)	34	38	35
• Emissão de documentos (certificados, atestados, comprovantes, etc.)	31	34	31
• Obtenção de certidões negativas, licenças e permissões	29	32	29
2. Pagamentos de taxas e impostos			
• Declaração de imposto de renda (inclusive isentos)	31	35	31
• Obtenção de impostos e taxas	30	31	30
• Pagamento de impostos, multas e taxas	29	32	30
3. Previdência e Assistência Social			
• Busca de informações sobre Previdência Social e benefícios sociais	32	35	33
• Solicitação de serviços junto a Previdência Social	32	33	32
• Inscrição/cadastro na Previdência Social	31	36	32
4. Justiça e Segurança			
• Consulta de pontos na carteira de habilitação e multas	30	28	30
• Busca de informações sobre direito do consumidor	37	34	37
• Consulta de andamento de atos processuais na Justiça	27	28	27
• Busca de informações sobre veículos roubados	28	27	27
• Boletim de ocorrência (policial)	26	27	27
5. Outros Serviços			
• Busca de informações sobre serviços públicos de educação	36	39	36
• Inscrição em concursos públicos	40	43	40
• Busca de informações sobre empregos	36	40	36
• Busca de informações sobre direitos do trabalhador	39	41	39
• Busca de informações sobre serviços públicos de saúde	37	38	37
• Matrículas em escolas ou instituições de ensino	36	41	37
• Marcação e/ou agendamento de consultas médicas	39	40	39
• Participação em fóruns, chats, votações etc. relacionados ao governo	31	36	31

Quadro 4 - Serviços de governo eletrônico que os entrevistados gostariam de utilizar

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de dados de CGI.br (2010)

Conforme dados constantes no quadro 2, dos 24 serviços relacionados apenas 3 apresentam percentual significativo de uso: consulta a CPF (49%), busca de informações sobre serviços

públicos de educação (39%) e inscrição em concursos públicos (33%); e nenhum deles apresenta índice de utilização por pelo menos metade dos respondentes. Outros serviços, como por exemplo, a emissão de boletim de ocorrência policial, tem apenas 6% de uso. Um ponto a se destacar é que a grande maioria dos serviços usados são característicos ainda dos estágios 1 (presença emergente) e 2 (presença aprimorada) da classificação de níveis de maturidade proposta pelas Nações Unidas (UNITED NATIONS, 2001). São serviços basicamente de obtenção de informações, com baixo nível de transações com interações efetivas entre usuários e Governo. Em relação aos serviços que os pesquisados gostariam de usar, os 23 serviços elencados no quadro 3 apresentam índices de 27 a 40%, com uma variação de menor amplitude entre os percentuais individuais dos serviços. Estes serviços, de forma semelhante aos já usados, também são mais concentrados na obtenção de informações do que em transações.

A diferenciada distribuição geográfica do acesso aos serviços, notadamente pela grande extensão territorial do país e as deficiências na infra-estrutura de comunicações é um grande entrave na disseminação do uso de serviços eletrônicos. Isso pode explicar, de certa forma, os percentuais maiores de desejo dos pesquisados da área rural pelos serviços, em decorrência do menor grau de acesso disponível.

O custo do acesso com qualidade e velocidade ainda é proibitivo para alguns usuários, somando-se a isto que a disponibilidade de acesso via banda larga é restrito ou inexistente em várias regiões. Mesmo com a possibilidade do uso de *lan houses*, cujo custo tem se tornado extremamente acessível e a qualidade melhorado bastante, as questões segurança e privacidade ainda são considerados fatores para que seja preferido o acesso no próprio domicílio do usuário. Esses fatores, conjuntamente ou isoladamente, atuam como fatores limitadores do uso dos serviços eletrônicos.

Ainda pode-se apontar como fatores restritivos a falta de conhecimento da disponibilidade dos serviços e da habilidade do uso por parte dos usuários, aspectos relacionados em parte com os processos de exclusão digital e/ou com o seu nível de escolaridade e condição socioeconômica, estes dois últimos itens evidenciados no cruzamento dos dados de acesso e perfil do entrevistado durante a pesquisa TIC Domicílios. Há também problemas no que tange à baixa acessibilidade dos portais de governo assim como seus níveis de maturidade de serviços (grau de execução das transações), neste ultimo caso por sua grande maioria ser apenas informacionais, não permitindo transações completas como apuração e pagamento de um imposto ou taxa, por exemplo. Alguns serviços não estão disponíveis ou são difíceis de serem encontrados e, em alguns casos, existe uma demora ou inexistência do atendimento às solicitações dos usuários, o que é apontado pela pesquisa como motivos para o não uso dos serviços.

Outro ponto que pode ser visto como crítico, não evidenciado na pesquisa, é que o sistema de divisão de poderes no Brasil possui três níveis verticais (federal, estadual e municipal) e cada um deles possui divisões funcionais (executiva, legislativa e judicial). Com isto, oferecer serviços de governo eletrônico, principalmente aqueles que necessitam da integração entre os órgãos envolvidos, torna-se um processo complexo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo avaliar de forma exploratória o uso e as motivações do não uso de serviços de governo eletrônico no Brasil. Os dados apresentados pela pesquisa TIC Domicílios evidenciam oferta de serviços com baixo índice de uso e demanda de serviços que

são inexistentes. Esses resultados parecem indicar uma tendência de disponibilização dos serviços muito mais baseada no ponto de vista de oferta por parte do governo do que pela demanda dos usuários. Embora, por exemplo, tanto a urna eletrônica como a declaração de imposto de renda tragam benefícios para a sociedade, estas foram iniciativas adotadas muito mais para responder a questões de contexto internacional (no caso da primeira) e controle interno (no caso da segunda) do que para atender às solicitações e/ou expectativa dos usuários. O que se tem é a oferta de serviços que podem não serem considerados como voltados para as necessidades dos cidadãos e, ao mesmo tempo, demandas não atendidas. É necessário, portanto, uma busca de maior alinhamento entre a oferta e a demanda dos serviços.

Adicionalmente, foi constatado que existem barreiras para a utilização dos serviços disponíveis o que indica também a necessidade do estabelecimento de ações específicas para a redução desses limitadores tais como a baixa capilaridade da infra-estrutura de comunicações fora dos grandes centros, o custo do acesso à internet de alta velocidade e, principalmente, a resistência dos usuários, que ainda preferem na sua maioria obter os serviços e/ou informações presencialmente.

Como limitações, o presente trabalho apresenta duas questões principais: (1) é baseado em dados secundários, não coletado pelos autores; (2) a não utilização um modelo de referência para análise dos dados motivada, principalmente, pela dificuldade de se estabelecer dimensões e indicadores associados às questões já previamente definidas pelos pesquisadores anteriores. Outro ponto a ser evidenciado é que como no item serviços que gostaria de usar o questionário já apresentava uma lista, é provável que serviços com uma alta demanda não tenham sido elencados. Além disso, por meio dos dados coletados pelo questionário, não é possível identificar claramente os motivos pelos quais as pessoas gostariam de usar os serviços mas não o fazem.

6. REFERÊNCIAS

AVGEROU, C.; CIBORRA, C.; CORDELLA, A.; KALLINIKOS, J.; SMITH, M. **The role of information and communication technology in building trust in governance: toward effectiveness and results**. Washington, D.C.: Inter-American Development Bank, 2005.

BAUM, C.; DI MAIO, A. **Gartner's four phases of e-government model**. Stanford: Gartner Group, 2000. (Research Note)

BENT, S.; KERNAGHAN, K.; MARSON, D. **Innovations and good practices in single-window service**. Canada: Canadian Centre for Management Development, 1999.

CENTER FOR TECHNOLOGY IN GOVERNMENT. **Some assembly required: building a digital government for the 21st century**. Albany: Center for Technology in Government, University at Albany, State University of New York, 1999.

CIBORRA, C.; NAVARRA, D. Good governance and development aid: risks and challenges of e-government in Jordan. In Korpela, M.; Montealegre, R.; Poulymenakou, A. **Organizational Information Systems in the Context of Globalization**. Dordrecht: Kluwer, 2003.

CGI.br. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2009: TIC domicílios e TIC empresas**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.

CRIADO, J.; RAMILO, M. e-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI?. Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas. **Revista Vasca de Administración Pública**, 61 (I), pp. 11-43, 2001.

DELOITTE & TOUCHE. The citizen as customer. **CMA Management**, Dec2000/Jan2001, 74(10): 58, 2001.

EPAN – EUROPEAN PUBLIC ADMINISTRATION NETWORK. **Key principles of an interoperability architecture**. Ireland, 2004.

FERNANDES, A. **Compras governamentais no Brasil: como funcionam os principais sistemas em operação**. Brasília: BNDES, 2002. 9 p. Disponível em: http://federativo.bndes.gov.br/f_estudo.htm. Acesso em: 19 mar 2011.

FERGUSON, Martin. **E-Government Strategies - the Developing International Scene**. In: Conference Internet, Democracy and Public Goods, 2000, Belo Horizonte: UFMG (não-publicado).

GRANDE, J.; ARAUJO, M.; SERNA, M.. La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora. In: **Concurso de ensayos y monografías del CLAD sobre reforma del estado y modernización de la administración pública. 16., 2002, Caracas. Anais eletrônicos...** Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), 2002.

HAGEN, M; KUBICEK, H. **One-stop-government in Europe: results of 11 national surveys**. Bremen: University of Bremen, 2000.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.. **Censo Demográfico 2000**. Disponível em <http://www.sidra.ibge.gov.br/>.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD)**. Disponível em <http://www.sidra.ibge.gov.br/pnad/default.asp>.

INTOSAI. **Auditing E-government**. Viena: Intosai, Standing Committee on IT Audit, Task Force for Auditing E-Government, 2003.

KAKABADSE, A.; KAKABADSE, N.; KOUZMIN, A. Reinventing the democratic governance project through information technology? A growing agenda for debate. **Public Administration Review**. Washington, v. 63, n. 1, p. 44-60, jan./fev. 2003.

LAYNE, K.; LEE, J. Developing fully functional e-government: a four stage model. **Government Information Quarterly**, 18(2): 12–136, 2001.

MEDEIROS, P. **Governo eletrônico no Brasil: aspectos institucionais e reflexos na governança**. Brasília: Universidade de Brasília, 2004.

MOON, M. The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? **Public Administration Review** 62(4): 424-433, 2002.

NATIONAL AUDIT OFFICE. **Better public services through e-government**. Londres: The Stationery Office, 2002.

OECD. **E-government: analysis framework and methodology**. Paris: OCDE, 2001.

OKOT-UMA, R.. **Electronic governance: re-inventing good governance**. Londres: Commonwealth Secretariat London, 2001.

OLIVEIRA, C. **Governo na era da informação: o caso do portal Bahia.gov**. Lauro de Freitas: UNEB, 2003. 96p.

PRATCHETT, L. New technologies and the modernization of local government: an analysis of biases and constraints. **Public Administration**. Vol. 77, nº4, pp.731-750, 1999.

SIAU, K.; LONG, Y. **Innovations through information technology**. Hershey: Idea Group Inc., 2004.

UNITED NATIONS. **Global survey of e-Government**. Nova York: United Nations – Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, 2001.

WORLD BANK. **A definition of e-Government**. World Bank's E-government Website. Disponível em <<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>>. Acesso em 16 jan. 2011.

¹ Sistemas aplicativos providos pelos “centros de processamento de dados” governamentais ou demais sistemas passados de uma gestão à outra. Os sistemas legados de governo tratam, em sua maioria, de processos operacionais transacionais.

² A pesquisa TIC Domicílios é realizada anualmente desde 2005 e publicada no mês de junho do ano seguinte