**Governo Eletrônico: definição e importância**

O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nos últimos anos ocasionou o aumento do fluxo e circulação de informações, transformando a sociedade contemporânea na denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento. Castells (2006, p.24) afirma que vivemos em uma sociedade em rede, tratando-se de uma estrutura social, na qual há possibilidade de comunicação em escala global em virtude, principalmente, das redes de comunicação digital, de forma que todas as ações humanas devem ter como base essa sociedade. Nas palavras do autor: “Redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades, e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura.” (CASTELLS, 2000, p. 565). Os governos também estão percebendo o potencial das redes, utilizando-se das novas tecnologias em especial a internet, para promover a transparência e a eficiência da Administração Pública, o que inclusive, é uma demanda da sociedade atual que prima pela qualidade dos serviços públicos, com a simplificação dos processos e procedimentos, bem como deseja conhecer e fiscalizar as ações estatais no que tange a gestão da coisa publica. Nesse contexto, é que se insere o governo eletrônico ou e-governo, definido por Rover (2009, p. 21) como:

***[...] uma infra-estrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão.***

Assim, o seu **objetivo é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparências das suas ações e incrementando a participação cidadã.** Destaca-se que existem três tipos de relacionamentos no governo eletrônico: G2G (Government-Government), quando trata de transações intra ou intergovernos; G2B (Government – Business), caracterizado por relações entre governos e fornecedores, a exemplo da realização de compras e licitações através de meios eletrônicos e G2C (Government – Citizen), que envolve a relação do governo com o cidadão, prestando a ele informações e serviços. (TAKAHASHI, 2000, p. 69). Dessa forma, o objetivo primordial do e-governo, constitui - se em promover uma verdadeira transformação nas relações do governo com os cidadãos, empresas, e inclusive, entre os órgãos do próprio governo, no intuito de ampliar a prestação de informações através de canais eletrônicos, melhorar a qualidade dos serviços públicos, promover a transparência, a participação da sociedade na gestão pública e, consequentemente possibilitar o controle social sobre as ações governamentais, resultando em uma administração mais eficiente, democrática e legítima. Agune e Carlos (2005, p.1) destacam que o governo eletrônico representa muito mais do que a utilização da tecnologia da informação pelo Poder Público, devendo ser entendido como a transição de um governo hierarquizado e burocrático, para um Estado mais horizontal, flexível e colaborativo, em consonância com a sociedade do conhecimento.

Nesse aspecto Rover (2009, p. 96) salienta que:

***O governo eletrônico é uma exigência emergencial de ordem econômica e gerencial. A simplificação da burocracia estatal, a agilização dos procedimentos, utilizando menos e melhor os recursos humanos, e a incrível redução das necessidades de aquisição, transporte e armazenamento de papéis não são opções, mas a base para a redução de custos que hoje se tornou obrigatória para a maioria dos estados nacionais.***

Com efeito, o governo eletrônico também contribui para a diminuição dos gastos da Administração Pública e para a melhor utilização dos recursos, uma vez que muitos serviços passam a ser realizados através de meio eletrônico, pelos próprios cidadãos e a qualquer hora, reduzindo, inclusive, o número de servidores e/ou terceirizados que até então realizavam as atividades burocráticas. (GOES; DAMASCENO, 2004, p. 5).

Desse modo, o governo eletrônico é um elemento de transformação da sociedade brasileira, e nesse processo, ele assume diversos papéis. **O primeiro papel é o de promotor da cidadania e do desenvolvimento**, de forma que deve estar voltado para as demandas dos cidadãos e para promover o acesso e a consolidação de seus direitos, tais como o direito de acesso aos serviços públicos, direito à informação, direito à participação política, entre outros. (BRASIL, 2004, p.6).

**O seu segundo papel é o de funcionar como ferramenta de mudança das organizações públicas**, com a melhoria do atendimento ao cidadão e a racionalização do uso de recursos públicos. Isso não significa apenas colocar serviços e informações disponíveis na internet, mas **permitir que sua presença nesse veículo traga benefícios aos cidadãos e garanta o acesso aos serviços públicos**. Ademais, esse acesso precisa ser amplo, possibilitando a construção de capacidades coletivas de controle social e participação política. (BRASIL, 2004, p.6).

**O terceiro papel do governo eletrônico é o de promotor do processo de disseminação das TICs**, de forma que suas políticas devem incentivar o desenvolvimento de empresas nacionais, mediante o aumento da demanda por produtos e serviços e da articulação de iniciativas de financiamento (BRASIL, 2004, p. 6-7).

Por fim, **o último papel do governo eletrônico é o de promover, na Administração Pública, a disseminação de práticas de Gestão do Conhecimento, entendida como o: “[...] conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, que governam as ações de criação, captação, armazenamento, tratamento, disseminação e utilização de conhecimentos, com o propósito de atingir objetivos institucionais.“ (BRASIL, 2004, p.7).** Essas práticas, através da produção compartilhada e colaborativa da informação e do conhecimento no setor público, permitem uma nova capacidade de articulação do processo decisório, bem como a inclusão da sociedade e suas organizações que também são produtoras do conhecimento. (BRASIL, 2004, p.7).

Acrescente-se a isso, que o e-governo, conforme destaca Jardim (2000, p. 4) tem o condão de possibilitar a expansão da efetividade dos governos em **quatro aspectos**, a saber:

* a sociedade terá mais facilidade em ver seus anseios considerados pelos governos na definição de políticas públicas;
* poderá adquirir melhores serviços das organizações governamentais através do ambiente online;
* disporá de serviços mais integrados, pois as organizações poderão se comunicar de maneira mais efetiva entre si, e por fim será mais informada, visto que obterá informação atualizada e de fácil compreensão no que respeita ao governo, leis políticas e serviços.

Obviamente que a implantação de um governo eletrônico, capaz de estar ao alcance de todos não é algo simples de ser concretizado, demandando grandes esforços e altos investimentos pelo Estado, mas certamente trará inúmeras vantagens tanto para a Administração Pública, quanto para a sociedade de uma maneira geral. Com relação a isso, Rover (2009, p. 23) cita que “[...] os custos de implantação e manutenção do governo eletrônico não são insignificantes, mas no cômputo geral representam um verdadeiro milagre de economia com a eliminação quase que total dos suportes físicos das informações.

**Práticas de governo eletrônico no Brasil**

As ações de governo eletrônico iniciaram no Brasil através do Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000, o qual institui o Grupo de Trabalho Interministerial, com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. (ROVER et. al., 2010, p.12). A partir de então, vêm sendo implementadas diversas iniciativas voltadas ao uso das tecnologias, sendo que atualmente, o país possui diversas ações de governo eletrônico que ocorrem**, principalmente, através da existência de portais na internet, visando oferecer serviços e informações aos cidadãos,** com mais rapidez no acesso e na execução, proporcionando comodidade, redução de custos, expansão do atendimento, além de tornar a Administração Pública mais transparente, efetiva e responsável, possibilitando a participação social nos processos decisórios e no controle das contas públicas.

Entre essas ações de governo eletrônico destaca-se o **Comprasnet (Portal de Compras do Governo Federal)** instituído pelo Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, que disponibiliza informações sobre licitações e contratações efetuadas pelo governo, possibilitando, ainda, a realização de processos eletrônicos de aquisição em tempo real, de modo que torna os processos de compra mais céleres e econômicos para o Estado, além de permitir o acompanhamento pela sociedade, reduzindo práticas corruptas envolvendo as licitações.

Outra prática de governo eletrônico é o **Obrasnet, tratando-se- do Portal de Obras do Governo Federal**, no qual é possível acompanhar e fiscalizar as obras públicas, bem consultar custos de insumos e produtos de engenharia.

No campo da saúde, há o **portal DATASUS (Departamento de Informática do Sistema Único** **de Saúde**), que: “[...] reúne diversos sistemas existentes, englobando informações hospitalares, ambulatoriais, gerenciais de ambiente, programas de prevenção, estatísticas vitais e de gestão administrativa. (ROVER, 2009, p. 101).

Além disso, menciona-se também a existência do **Portal da Previdência Social,** responsável por disponibilizar uma série de serviços eletrônicos aos cidadãos, como a possibilidade de agendar atendimento, perícia, emitir extrato de pagamento de benefício, entre outros.

Outro exemplo significativo do governo eletrônico é a **Declaração de Imposto de Renda** **pela Internet**, o que contribui para agilizar o procedimento, reduzir custos, além de beneficiar o cidadão contribuinte que pode efetuar referida declaração através de meio eletrônico, sem precisar sair de casa. De acordo com Nazareno et al. (2006, p.134) “[...] o Receitanet não apenas valida a transmissão de declarações por meio eletrônico, como também realiza o processamento, a auditoria, a monitoração de dados e a geração de estatísticas.” Destaca-se também o Portal de Serviços do Governo Federal, referindo-se a uma: “plataforma centralizada que facilita cidadãos e empresas a acessarem os serviços públicos federais, tais como seguro-desemprego, a farmácia popular, o financiamento estudantil, dentre outros.” (BRASIL, 2016, p.8).

O **Portal da Transparência**, lançado em 2004 por iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU), igualmente, representa importante medida na vertente do governo eletrônico, tratando-se de sítio na internet que tem por objetivo permitir ao cidadão o acompanhamento e a fiscalização da aplicação dos recursos públicos. No portal podem ser encontradas informações sobre transferências de recursos, gastos diretos, receitas, convênios realizados pelo Governo Federal, lista de empresas sancionadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública, informações sobre a situação funcional dos servidores e agentes públicos do Poder Executivo Federal, relação dos órgãos e entidades do Governo Federal que possuem Páginas de Transparência Pública próprias, informações sobre participação e controle social, entre outras. No que tange aos canais de participação social no contexto do e-governo, há o portal Participa.br, que é um: “[...] ambiente de discussão organizado em comunidades temáticas para que a sociedade debata e colabore com as políticas públicas.” (BRASIL, 2016, p.8).

Ressalta-se, ademais, a existência do portal **e-Cidadania do Senado Federal**, o qual possibilita à sociedade dar opiniões sobre projetos de leis em tramitação, participar de audiências públicas interativas e apresentar sugestões de novas leis. Referidas ações revelam-se de suma importância para incrementar a relação entre os governos, cidadãos e empresas, precipuamente, no que tange a agilidade e transparência dos processos, promovendo, dessa maneira, a modernização da Administração Pública no sentido de torná-la mais eficaz e interativa com o cidadão.

**Da exclusão a inclusão digital**

A despeito dos avanços tecnológicos e dos inúmeros benefícios advindos da implantação de um governo eletrônico, não se pode ignorar o fato de que grande parte da população brasileira ainda não possui acesso às tecnologias da informação, em especial, a internet, ocorrendo, assim, o fenômeno da exclusão digital. Nesse sentido, Castells (2006, p. 18) destaca que: [...] a sociedade em rede difunde-se por todo o mundo, mas não inclui todas as pessoas. De facto, neste início de século, ela exclui a maior parte da humanidade, embora toda a humanidade seja afectada pela sua lógica, e pelas relações de poder que interagem nas redes globais da organização social. Segundo a pesquisa TCI Domicílios 2015 realizada sob a coordenação do Comitê Gestor da Internet (CGI.br), 58% da população brasileira com 10 anos ou mais usa a internet, representando 102 milhões de usuários (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2016, p. 138). Embora esse número seja expressivo, **verifica-se que metade dos brasileiros ainda não possui acesso à rede mundial de computadores, não podendo assim, usufruir de seus benefícios.** Referida pesquisa também investiga o uso de serviços de governo eletrônico pelos usuários de internet com 16 anos ou mais, em áreas como saúde, educação, impostos e obtenção de documentos. De acordo com os dados obtidos em 2015, a proporção desses indivíduos foi de 59%, cerca de 51,8 milhões de pessoas, sendo que **a utilização do governo eletrônico foi mais comum entre indivíduos com alta escolaridade (**81% dos que têm Ensino Superior e 61% dos com Ensino Médio) e renda (86% dos usuários com renda maior que 10 salários mínimos e 77% dos usuários com renda entre 5 e 10 salários mínimos). Além disso, constatou-se que **há mais usuários do governo eletrônico em áreas urbanas (61%)** do que rurais (47%). (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2016, p. 29).

Desse modo, observa-se que o maior ou menor **acesso ao governo eletrônico está estreitamente vinculado ao nível de educação e condição socioeconômica dos cidadãos**, de modo que a **inclusão digital perpassa necessariamente pela inclusão social**, sendo emergencial o investimento em políticas governamentais no intuito de disseminar a utilização das TICs por toda a sociedade, sob pena de somente as classes mais privilegiadas desfrutarem das informações e serviços disponibilizados, contribuindo para aumentar ainda mais as desigualdades sociais. Nesse sentido, Sorj (2003, p. 61) menciona que: **Como toda inovação social, o impacto da telemática aumenta potencialmente a desigualdade social, já que dela se apropriam inicialmente os setores mais ricos da população.** Assim, a luta contra a exclusão digital não é tanto uma luta para diminuir a desigualdade social, mas um esforço para não permitir que a desigualdade cresça ainda mais com as vantagens que os grupos da população com mais recursos e educação podem obter pelo acesso exclusivo a este instrumento. Para romper esses impasses na efetivação do governo eletrônico, Silva e Lima (2007, p. 2) indicam que: “[...] a solução é incluir camadas crescentes sucessivas e concomitantes da população no acesso ao mundo digital, tanto no âmbito do contato físico e utilização básica, quanto nas informações disponíveis na Internet.” Ressalta-se, no entanto, que o problema da inclusão digital ultrapassa a mera facilitação na aquisição de computadores e da democratização do acesso à internet, sendo caso de uma política muito mais abrangente que primeiramente deve começar pela alfabetização digital e capacitação dos indivíduos para o uso das novas tecnologias da informação, desenvolvendo habilidades que lhes permitam efetivamente apropriar-se dessas ferramentas e de seu conteúdo. A respeito disso, Lévy (1999, p. 242) destaca: É certo que é preciso favorecer de todas as formas adequadas a facilidade e a redução dos custos de conexão. Mas o problema do "acesso para todos" não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras geralmente apresentadas. Não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. Com efeito, **embora muitas pessoas possuam acesso à rede mundial de computadores, não sabem utilizar os serviços fornecidos e não conseguem se apropriar das informações disponibilizadas, pois muitas vezes apresentam linguagem rebuscada e formatos técnicos, que não permitem a compreensão pelo cidadão comum,** ainda mais tendo em conta a realidade brasileira em que grande parte da sociedade tem um baixo nível de instrução, o que afeta a assimilação das informações adquiridas.

Portanto**, é imprescindível o investimento em programas de treinamento para o uso do computador e da internet,** de forma a capacitar intelectualmente a população, sendo que de acordo com Goes e Damasceno (2004, p.13), a maneira mais eficaz de combater a exclusão digital a longo prazo é investir diretamente nas escolas, para que os alunos desde cedo tenham acesso às novas tecnologias. A propósito, Silvia e Lima (2007, p.7), abordam que o governo eletrônico é sustentado pela relação com os cidadãos, de modo que se estes não o conhecem, não o utilizam ou não veem importância em seus serviços, desaparece a razão para o mesmo existir, sendo assim, uma via de mão dupla: [...] o e-governo procura ir ao encontro das necessidades do cidadão em termos de informações e serviços, mas precisa do acesso e participação para justificar e manter sua existência; o cidadão, por sua vez, em diversos momentos da sua vida, precisa dos serviços e informações do Governo, mas para utilizá-los precisa conhecer as possibilidades oferecidas através dos meios eletrônicos. De acordo com Barbosa; Cappi e Gatto (2009, p.71), o desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil depende de três condições indispensáveis.

**Primeiramente, devem-se criar políticas públicas e instrumentos que universalizem o acesso à internet. A próxima condição relaciona-se ao incremento da comunicação do governo com a sociedade a respeito dos serviços públicos disponibilizados na internet, visando instruir a população quanto às possibilidades de seu uso. Por fim, após a universalização e a capacitação, o governo eletrônico avançará efetivamente quando o cidadão conseguir se apropriar de seus benefícios, o que depende da compreensão e assimilação dos serviços públicos eletrônicos.** Embora insuficientes, existem alguns programas de inclusão digital no Brasil, entre eles o GESAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) que se direciona para comunidades em estado de vulnerabilidade social, oferecendo conexão à internet de forma gratuita em instituições públicas de saúde, ensino, unidades de serviço público localizadas em áreas remotas ou de interesse estratégico. (BRASIL, 2010, p.8). Também merece nota o PROINFO (Programa Nacional de Tecnologia Educacional) do Ministério da Educação, o qual objetiva promover o uso de informática na rede pública de educação básica, levando às escolas computadores e recursos digitais. (NAZARENO et al., 2006, p.9). Outras políticas de inclusão digital relacionam-se aos telecentros, que são espaços de acesso público e gratuito com computadores conectados a internet, onde são realizados cursos e atividades, visando promover a inclusão digital e social das comunidades atendidas. (BRASIL, 2017). Diante dessas ações, verifica-se que, ainda que de forma paulatina, é realmente possível promover a integração de toda sociedade às TICs, efetivando assim a realidade do governo eletrônico e de todas as benesses por ele proporcionadas para o desenvolvimento do país como um todo.

**Conclusão**

O emprego das TICs pelo Estado na prestação de serviços e informações deu origem ao denominado governo eletrônico, de modo que o presente artigo procurou apresentar os principais aspectos de tal fenômeno. Verificou-se que o governo eletrônico acarreta inúmeros benefícios, fazendo com que o governo interaja de forma mais eficaz com seus fornecedores, com os cidadãos e com ele mesmo. Além disso, possibilita a democratização do acesso à informação e amplia a participação popular na Administração Pública. O e-governo também contribui para a efetividade e eficiência do Estado ao possibilitar a simplificação dos procedimentos burocráticos, a redução de custos com pessoal e papel, a disseminação de informações governamentais, a agilidade e transparência na prestação dos serviços, permitindo que os cidadãos possam acompanhar, avaliar e fiscalizar o desempenho dos gestores públicos. Embora o Brasil possua diversas ações no campo do governo eletrônico, **constata-se que ainda precisa superar grandes desafios para alcançar sua expansão e desenvolvimento, os quais referem-se à inclusão digital, de modo permitir o aceso à internet àquelas pessoas que ainda não estão integradas as novas tecnologias; a disponibilização de informações compreensíveis com linguagem adequada ao entendimento de todos, bem como a alfabetização digital para capacitar os cidadãos ao uso das tecnologias da informação**. Enfim, a concretização do governo eletrônico mostra-se como uma medida urgente para aumentar a eficiência da Administração Pública e atender as demandas dos cidadãos que almejam qualidade nos serviços, acesso amplo às informações públicas e transparência nas ações governamentais. Para tanto, é necessário investimentos e especial engajamento do Poder Público para que as ações do governo eletrônico no Brasil, aliada a inclusão de toda a sociedade nesse processo, continuem avançando, de forma que assim, se alcançará o ideal de um Estado mais eficiente e desenvolvido no contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento.