

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

THAYONARA MARINHO DE OLIVEIRA

GOVERNO ELETRÔNICO: dificuldades e barreiras no contexto da exclusão digital

JOÃO PESSOA

2024

THAYONARA MARINHO DE OLIVEIRA

GOVERNO ELETRÔNICO: dificuldades e barreiras no contexto da exclusão digital

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharelado em Gestão Pública.

Professor Orientador: Flávio Perazzo
Barbosa Mota

João Pessoa
2024

**Catálogo na publicação Seção de
Catálogo e Classificação**

O48g Oliveira, Thayonara Marinho de.
Governo eletrônico: dificuldades e barreiras no contexto da
exclusão digital / Thayonara Marinho de Oliveira. - João Pessoa,
2024.
25 f. : il.

Orientação: Flávio Perazzo Barbosa Mota. TCC
(Graduação) - UFPB/ccsa.

1. Governo eletrônico. 2. Exclusão digital. 3. Desigualdade. I.
Mota, Flávio Perazzo Barbosa. II. Título.

UFPB/CCS

CDU 35

THAYNARA MARINHO DE OLIVEIRA

GOVERNO ELETRÔNICO: dificuldades e barreiras no contexto da exclusão digital

Trabalho de conclusão de curso submetido à Banca Examinadora designada pelo Curso de Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: _____

Orientador: Nome completo do orientador(a)

Assinatura: _____

Avaliador(a): Nome completo do avaliador(a)

João Pessoa, _____ de _____ de ANO.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a Deus por ter me trazido até aqui e por ter me dado essa oportunidade. Em segundo lugar, agradeço ao professor Flávio Perazzo, que me auxiliou durante toda a construção deste trabalho. Queria também agradecer meus familiares e amigos que me apoiaram durante todo esse trajeto, e em especial meu esposo, Anthony Moreira, que não me deixou desistir nos momentos mais difíceis que enfrentei durante todo esse processo.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. REFERENCIAL TEÓRICO	4
2.1 Governo Eletrônico	4
2.2 Exclusão Digital	6
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	8
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
REFERÊNCIAS	22
APÊNDICE A	24
APÊNDICE B	25

GOVERNO ELETRÔNICO: dificuldades e barreiras no contexto da exclusão digital

Thaynara Marinho de Oliveira

Autor

Flávio Perazzo Barbosa Mota

Orientador

RESUMO

Este trabalho investiga as dificuldades e barreiras enfrentadas por cidadãos em situação de exclusão digital no contexto do governo eletrônico (e-gov) no Brasil. A pesquisa, de natureza qualitativa, foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com cidadãos de diferentes condições socioeconômicas. Os resultados indicam que fatores como renda, escolaridade, idade, localização geográfica e habilidades digitais influenciam a capacidade dos indivíduos de acessar e utilizar serviços de e-gov. A exclusão digital perpetua desigualdades sociais, limitando a participação cidadã e o acesso a direitos fundamentais. As implicações teóricas ressaltam a necessidade de políticas públicas integradas que promovam a inclusão digital. As recomendações práticas incluem a capacitação digital e a melhoria do acesso à internet. As limitações do estudo incluem a amostra restrita, o foco em um contexto específico e a ausência de dados quantitativos. Sugere-se que pesquisas futuras explorem uma amostra mais ampla e diversificada, além de investigar a eficácia de políticas de inclusão digital.

Palavras-Chave: Governo eletrônico. Exclusão digital. Desigualdade social. Políticas públicas.

1. INTRODUÇÃO

O crescimento acelerado das tecnologias é uma realidade. As novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a internet, a rede de computadores, avanço na velocidade de comunicação, tudo isso contribui para um mundo mais informatizado (BRAGA; ALVES; FIGUEIREDO; SANTOS, 2008). Com isso, os governos necessitam se adequar a realidade da evolução tecnológica, surgindo assim o governo eletrônico (e-gov). O conceito de governo eletrônico (egov) emergiu como uma estratégia fundamental para a modernização da gestão pública, visando aumentar a transparência, a eficiência e a acessibilidade dos serviços governamentais. No entanto, a implementação de iniciativas de “egov” enfrenta um desafio significativo: a exclusão digital. Este fenômeno, que se refere à desigualdade no acesso e uso das tecnologias digitais, pode criar barreiras que impedem uma parcela da população de usufruir plenamente dos serviços oferecidos pelo governo por meio da internet.(BARBOSA et al., 2022).

A relação entre governo eletrônico (e-gov) e exclusão digital é intrínseca. Enquanto o e-gov visa promover a eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços públicos por meio da tecnologia, a exclusão digital representa uma barreira significativa para muitos cidadãos.(BARBOSA et al., 2022). A falta de acesso ou habilidades para utilizar as ferramentas digitais pode marginalizar grupos sociais inteiros, impedindo-os de participar plenamente da sociedade e de usufruir dos benefícios do governo eletrônico. Indivíduos que não possuem acesso a dispositivos tecnológicos ou que carecem de habilidades básicas para utilizá-los são frequentemente marginalizados no contexto digital, resultando em uma lacuna entre aqueles que podem interagir com o governo de forma eletrônica e aqueles que não conseguem.(VARGAS et al., 2021). Essa situação não apenas limita o alcance das políticas públicas, mas também perpetua a exclusão social, dificultando a participação cidadã e o acesso a direitos fundamentais. Portanto, é essencial que os governos considerem ativamente as disparidades digitais ao desenvolver e implementar iniciativas de e-gov, garantindo que os serviços sejam acessíveis e inclusivos para todos os cidadãos, independentemente do seu nível de habilidade ou acesso à tecnologia. A superação da exclusão digital é fundamental para alcançar os objetivos de inclusão social e desenvolvimento sustentável em um mundo cada vez mais digitalizado.

A exclusão digital e social traz consigo o peso de que uma boa parcela da população carente não tem acesso fácil à internet. Talvez os índices que avaliam o acesso à internet em casa, trabalho e escola não sejam o suficiente para análise da participação online, especialmente ao tratarmos de questões de necessidade do cidadão carente (SAMPAIO, 2009).

Durante o período pandêmico, houve dias em que toda e qualquer instituição estava fechada para atendimento presencial. A população que possuía alguma forma de acessar o serviço digital acabou não sendo tão prejudicados. Porém, os cidadãos que vivem à margem da sociedade, a qual tanto a questão financeira quanto questões sociais o limitam e até mesmo os excluem de ter acesso ao meio digital, tiveram dificuldade em resolver suas questões no serviço público sem que pudessem ir presencialmente. Logo, uma governança eletrônica não deve se basear em apenas implementar serviços em meio digital sem que antes seja oferecido à população o acesso a tais recursos. Surgindo assim a dúvida, será que o cidadão está de fato satisfeito com os serviços oferecidos pelo e-gov Brasil.

Diante desse cenário, é crucial investigar as dificuldades e barreiras que os cidadãos enfrentam no uso do governo eletrônico, bem como compreender os fatores sociodemográficos que contribuem para a exclusão digital. A questão norteadora foi: Qual é o impacto das barreiras socioeconômicas e tecnológicas na adoção de serviços de governo eletrônico por cidadãos em situação de exclusão digital? Com isso o presente trabalho busca explorar essas questões, analisando como as características individuais e contextuais influenciam a adoção de serviços de egov e propondo recomendações para a formulação de políticas públicas que promovam a inclusão digital e garantam que todos os cidadãos possam se beneficiar das inovações tecnológicas no setor público.

A realização deste trabalho se justifica pela necessidade de compreender a evolução na utilização das tecnologias associada a exclusão digital, pois, falar sobre governo eletrônico e exclusão digital é de extrema relevância, uma vez que contribui para o entendimento das dinâmicas sociais que permeiam a interação entre o cidadão e o Estado na era digital. A compreensão das dificuldades enfrentadas por cidadãos em situação de exclusão digital é fundamental para a atuação na gestão pública. Ao identificar as barreiras que impedem o acesso aos serviços de governo eletrônico, é possível propor soluções que visem a inclusão e a equidade no acesso à informação e aos serviços públicos. Como futura profissional da área, a capacidade de desenvolver e implementar políticas públicas que considerem as especificidades dos diferentes grupos sociais é uma competência essencial. Este trabalho pode, assim, contribuir para a formação de gestores públicos mais conscientes e preparados para lidar com as desigualdades digitais.

Pessoalmente, minha motivação para realizar este estudo surge da vivência no curso de Gestão Pública, onde pude observar as disparidades no acesso às tecnologias e como isso impacta a vida das pessoas. A experiência de interagir com diferentes realidades sociais me fez perceber a importância de um governo que não apenas disponibiliza serviços, mas que também

se preocupa em garantir que todos tenham a capacidade e os meios para utilizá-los. Essa reflexão me impulsiona a buscar possíveis soluções que promovam a inclusão digital, pois acredito que a democratização do acesso à informação e aos serviços públicos é um passo crucial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Assim, este trabalho não é apenas uma exigência acadêmica, mas uma oportunidade de contribuir para um futuro onde todos os cidadãos possam usufruir dos benefícios da tecnologia no âmbito da gestão pública.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Governo Eletrônico

O governo eletrônico é definido como a migração de informações e serviços governamentais para o meio digital, promovendo a inclusão digital e facilitando o acesso à informação pelos cidadãos. Essa transformação é realizada por meio de portais que aproximam o Estado dos cidadãos, permitindo que estes usufruam de serviços e informações de maneira mais acessível e eficiente. A elaboração do e-gov teve início em 2000 durante a gestão do presidente Fernando Henrique Cardoso. A proposta surgiu em um contexto de modernização da administração pública, impulsionada pela necessidade de melhorar a eficiência dos serviços prestados ao cidadão. O Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) foi fundamental nesse processo, elaborando diretrizes e normas para a interação eletrônica entre governo e sociedade. Como destacado pelos autores, "a mobilização feita para saneamento do 'bug do milênio' acabou por promover as estruturas necessárias para que a SLTI assumisse o papel de coordenadora junto aos demais atores" (Diniz et al., 2009). Essa iniciativa não apenas estabeleceu as bases para o e-gov, mas também evidenciou a importância da tecnologia da informação na gestão pública. A efetividade do governo eletrônico depende da organização e da apresentação das informações nos websites governamentais, que devem ser intuitivos e atender às necessidades dos usuários (Silva et al., 2005). O único aspecto que poderia ser considerado institucionalizado no governo eletrônico seria a relação do Estado com o terceiro setor na política de inclusão digital. A Internet, como veículo de aproximação do Estado com o cidadão, é o principal instrumento para tornar o governo cada vez mais eletrônico (Medeiros; Guimarães, 2006). Segundo Medeiros e Guimarães (2006), as consequências do governo eletrônico, incluem:

- **Inclusão Digital:** O governo eletrônico pode contribuir para a inclusão digital, mas também pode acentuar a exclusão digital se não houver ações adequadas para garantir o

acesso à Internet e à capacitação da população. A falta de acesso igualitário pode restringir os benefícios do e-gov a uma pequena parcela da população.

- Aproximação do Estado com o Cidadão: O uso da Internet como veículo de comunicação entre o governo e os cidadãos visa tornar a administração pública mais próxima e eficiente, permitindo um acesso mais rápido e facilitado aos serviços governamentais.
- Otimização de Processos: O governo eletrônico pode levar à otimização de processos administrativos, aumentando a arrecadação e melhorando a transparência e a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos.
- Desigualdades Sociais: As desigualdades sociais existentes no Brasil podem impactar a eficácia do governo eletrônico, uma vez que a infraestrutura de telecomunicações e o nível de educação da população ainda são desiguais.
- Relação entre setores: O governo eletrônico pode influenciar as relações entre o setor público, a iniciativa privada e o terceiro setor, promovendo parcerias que podem trazer benefícios, mas também levantando preocupações sobre a perda de controle do governo sobre serviços essenciais. Essas consequências refletem tanto os potenciais benefícios quanto os desafios associados à implementação do governo eletrônico no Brasil.

Com a implementação e disseminação do e-gov (governo eletrônico) percebe-se os efeitos que essas mudanças acarretam. O governo eletrônico pode facilitar a participação dos cidadãos em processos políticos, permitindo um acesso mais fácil a informações e canais de comunicação com as instituições governamentais. A utilização de plataformas digitais também pode aumentar a transparência das ações governamentais, uma vez que os cidadãos têm acesso a dados e informações sobre políticas públicas e decisões administrativas. A implementação do governo eletrônico pode oferecer serviços a cidadãos em tempo integral, com efetividade a um custo muito mais baixo, mas os obstáculos para a implementação não são fáceis de superar, incluindo a resistência dos cidadãos e a necessidade de altos investimentos (Evans; Yen, 2005).

O maior desafio do governo eletrônico é incentivar as pessoas a utilizarem os serviços disponíveis online, uma vez que a qualidade dos websites governamentais muitas vezes não atende às necessidades de informação dos cidadãos (Kuk, 2003). Desigualdades Persistentes: a eficácia das iniciativas de democracia on-line pode ser comprometida pela exclusão digital, sugerindo que, mesmo com a implementação de governo eletrônico, as desigualdades no acesso à tecnologia podem limitar a participação de certos grupos da população.

2.2 Exclusão Digital

O governo eletrônico pode proporcionar serviços aos cidadãos de forma contínua e eficiente, mas enfrenta desafios como a resistência dos cidadãos e a necessidade de investimentos significativos. Ou seja, a implementação do governo eletrônico pode acentuar a exclusão digital, pois nem todos os cidadãos têm as habilidades necessárias para acessar e utilizar os serviços online, o que pode resultar em uma disparidade no acesso à informação (Muir; Oppenheim, 2002). Além disso, a exclusão digital vai além do acesso à Internet, envolvendo também a falta de habilidades para utilizar as tecnologias disponíveis. Essa disparidade deve ser abordada para garantir que todos possam se beneficiar do governo eletrônico (Muir; Oppenheim, 2002). É fundamental também que as políticas de informação e de governo eletrônico estejam interligadas, com referências mútuas, para promover efetivamente o acesso à informação e aos serviços governamentais.

As TIC têm o potencial de aumentar essas diferenças, ao isolar indivíduos, ao prover um melhor acesso à informação apenas para os bem educados, tecnologicamente bem equipados (Medeiros; Guimarães, 2006). Nesse contexto, as bibliotecas públicas podem assumir um papel estratégico como intermediárias na disseminação do uso das informações e serviços de governo eletrônico, contribuindo assim para a inclusão digital e social (Berryman, 2004). As políticas nacionais de informação e de governo eletrônico devem estar interligadas, com referências mútuas, para garantir a promoção do acesso à informação e serviços de governo eletrônico (Muir; Oppenheim, 2002).

Além disso, é essencial que as bibliotecas se transformem em centros de aprendizado, oferecendo programas de capacitação que desenvolvam a competência informacional dos cidadãos. Como destacado por Weerasinghe (2004), as bibliotecas devem evoluir de meros depósitos de documentos para centros dinâmicos de informação, onde os bibliotecários atuam como mediadores entre os cidadãos e os serviços de governo eletrônico. Essa transformação é crucial, pois, conforme apontado por Kuk (2003), o maior desafio reside em incentivar as pessoas a utilizarem os serviços digitais oferecidos pelo governo.

Segundo Senne et al. (2020), a adoção da Internet e, conseqüentemente, o uso de serviços de governo eletrônico não estão apenas condicionados ao aumento no número de usuários da rede. Indica que a realização de transações financeiras ou a busca em sites governamentais apresenta um crescimento tímido, sugerindo que a oferta de serviços públicos e seu uso efetivo pelos cidadãos também são influenciados por barreiras socioeconômicas e tecnológicas. Portanto, a exclusão digital pode limitar o acesso e a apropriação desses serviços, essas barreiras incluem, primeiramente, a falta de acesso à infraestrutura necessária, como a

ausência de conexão à Internet de qualidade em áreas rurais ou em comunidades de baixa renda. Além disso, muitos indivíduos enfrentam dificuldades relacionadas à alfabetização digital, o que significa que, mesmo tendo acesso à Internet, podem não saber como navegar ou utilizar efetivamente os serviços disponíveis online. A falta de dispositivos adequados, como computadores ou smartphones, também é uma limitação significativa. Por fim, fatores socioeconômicos, como baixa renda e falta de educação, podem criar um ciclo de exclusão, onde a incapacidade de acessar e utilizar a tecnologia impede a participação plena na sociedade digital, dificultando ainda mais o acesso a serviços essenciais oferecidos pelo governo.

De acordo com Barbosa et al. (2022), o impacto das barreiras socioeconômicas e tecnológicas na adoção de serviços de governo eletrônico (Egov) por cidadãos em situação de exclusão digital é significativo. As pesquisas indicam que fatores como renda, escolaridade, idade e localização geográfica influenciam diretamente a capacidade dos indivíduos de acessar e utilizar serviços de Egov.

- **Renda:** A renda é um componente importante da exclusão digital, especialmente em países em desenvolvimento. Indivíduos de estratos mais baixos de renda têm menor probabilidade de utilizar serviços de Egov, pois a falta de recursos pode limitar o acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs).
- **Escolaridade:** O nível de escolaridade também é um fator determinante. Pessoas com menor nível de escolaridade tendem a ter menos habilidades digitais, o que dificulta a utilização de serviços eletrônicos. Estudos mostram que indivíduos com ensino superior têm uma maior representatividade entre os usuários de Egov.
- **Idade:** A idade é outro fator relevante, com pesquisas indicando que pessoas mais velhas têm menor grau de uso de TICs e serviços de Egov. Isso pode ser atribuído à falta de familiaridade com a tecnologia.
- **Localização geográfica:** A área de residência (urbana ou rural) também afeta a adoção de Egov. Usuários de áreas urbanas tendem a ter maior acesso à internet e, conseqüentemente, a serviços de governo eletrônico, enquanto aqueles em áreas rurais enfrentam mais dificuldades.
- **Habilidades digitais:** A falta de habilidades com o uso de computadores e dispositivos móveis é uma barreira significativa. Indivíduos que não possuem competências digitais adequadas têm maior dificuldade em interagir com plataformas de Egov.

Essas barreiras resultam em desigualdades no acesso e uso de serviços de Egov, perpetuando a exclusão digital e limitando a participação dos cidadãos em assuntos públicos. Portanto, é crucial que as políticas públicas considerem essas disparidades e busquem estratégias para promover a inclusão digital, como a capacitação em habilidades digitais e a melhoria do acesso à internet.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste tópico, são abordados os principais passos para realização da investigação de campo. A abordagem de estudo se caracteriza como pesquisa qualitativa básica, apropriada para áreas com natureza aplicada (MERRIAM, 2009), como é o caso do presente estudo. Com isso, segundo Merriam (2009), toma-se por pressuposto que os indivíduos constroem sua realidade ao interagir com o mundo social em sua volta e o pesquisador está interessado em entender o significado do fenômeno para os envolvidos com ele.

A estratégia para coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas, em que se busca o entendimento que os entrevistados têm de acordo com o tema investigado (GRAY, 2012). O roteiro de entrevista é apresentado no Quadro 1. Os sujeitos selecionados para a pesquisa foram cidadãos residentes da cidade de João Pessoa que possuem algum tipo de aproximação com o autor, os entrevistados têm idade de 18 a 55 anos e possuíam condições sociais e financeira diferentes para possibilitar uma análise mais profunda ao relacionar o que foi apurado com as entrevistas e os temas abordados na pesquisa, para se ter uma discussão acerca dos assuntos, com isso foram realizados contatos com 7 cidadãos, porém apenas cinco aceitaram participar das entrevistas que no decorrer do trabalho serão chamados de cidadão A, cidadão B, C, D e E, então depois foi o momento de ir a campo e fazer as entrevistas. Todas as entrevistas obtidas foram gravadas e transcritas literalmente. As entrevistas tiveram duração de cinco a vinte minutos. As discussões acerca do tema serão apresentadas no próximo tópico. A escolha tanto do local quanto das entrevistadas ocorreu pelo critério de acessibilidade e relevância tendo algumas entrevistas sendo realizadas por ligação.

Quadro 1 – Roteiro de Entrevista

Indicador	Pergunta
Renda	Como sua renda influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)? Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?
Escolaridade	Como seu nível de escolaridade influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)? Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?
Idade	Como sua idade influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)? Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?
Localização geográfica	Como seu local de moradia influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)? Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?
Habilidades digitais	Como você avalia seu nível de habilidade com computadores e a Internet? Como ele influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?
Desigualdades Sociais	Quais medidas você acha que poderiam ser tomadas para reduzir as desigualdades no acesso aos serviços eletrônicos?

Aproximação do Estado com o Cidadão	Como você avalia a comunicação entre o governo e os cidadãos através da Internet? Você se sente mais próximo do governo por meio dos serviços eletrônicos?
-------------------------------------	--

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e discussões deste estudo visam explorar as percepções dos cidadãos em relação às dificuldades e barreiras enfrentadas na utilização dos serviços de governo eletrônico, principalmente no contexto da exclusão digital. A pesquisa foi conduzida por meio de entrevistas semiestruturadas com cinco participantes, cujas experiências e opiniões buscam refletir a diversidade de condições socioeconômicas e tecnológicas que influenciam o acesso aos serviços públicos digitais. As respostas obtidas revelam como fatores como renda, escolaridade, idade, localização geográfica e habilidades digitais impactam a capacidade dos cidadãos de interagir com as plataformas de e-gov. Embora todos os entrevistados possuam algum nível de acesso à tecnologia, as disparidades nas habilidades e no conhecimento sobre os serviços disponíveis evidenciam a necessidade de políticas públicas que promovam a inclusão digital e garantam que todos os cidadãos possam usufruir dos benefícios da modernização da gestão pública.

4.1 Renda

O primeiro tópico das perguntas era sobre renda. Diante das respostas dadas pelos entrevistados, por menor que fosse a renda, todos os indivíduos possuíam acesso a algum dispositivo eletrônico que facilitava o acesso aos serviços do governo eletrônico, pois os participantes das entrevistas possuíam renda de um salário mínimo de até quatro salários mínimos. Mas, como dito anteriormente, independente da renda, todos os entrevistados possuíam algum meio de se conectar com a internet.

ENTREVISTADO A:

“Bom, influenciam principalmente pela questão da capacidade de poder adquirir equipamentos eletrônicos para poder se utilizar das mesmas.”

ENTREVISTADO B:

“Ela influencia no fator de que eu posso comprar smartphones, computadores, então ela influencia nesse sentido. Porque com a minha renda, eu posso ter acesso aos pacotes de internet e acessar as informações.”

ENTREVISTADO C:

“Sobre renda, eu não posso dizer que tem uma, porque nem sou aposentada, eu não trabalho. Mas meu marido é aposentado, ganha um salário e com esse salário a gente pode

pagar uma internet para ter acesso a um celular, para se comunicar com as filhas, pagar uma conta, pagar uma internet e meio de se comunicar também, assistir televisão.”

ENTREVISTADO D:

“Eu acredito que a renda, a minha renda influencia porque dá acesso a ter o poder de consumo para poder acessar, né, porque a gente precisa da internet. Então, até para ter o acesso à internet, para que possa acessar esses meios, a renda ela favorece isso. Se eu não possuísse essa renda, eu não conseguiria acessar esses canais online, né, para verificar a informação.”

ENTREVISTADO E:

“Eu tenho uma renda de um salário mínimo e meio, uma renda familiar de dois salários mínimos e quase três, juntando com o de Chay. E assim, ter um celular, poder pagar um plano de 3G, 5G, enfim, poder acessar a internet a qualquer momento do dia, morar numa casa que tem internet, são facilidades que a minha renda proporciona para eu poder utilizar as ferramentas. Tipo, o que está faltando para mim agora é comprar um computador, porque assim, apesar de trabalhar com tecnologia de informação, eu não tenho um computador.”

Os dados coletados revelam que a renda dos entrevistados influencia diretamente sua capacidade de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs). Todos os participantes, independentemente de sua faixa de renda, possuíam algum dispositivo eletrônico, o que facilitava o acesso aos serviços de governo eletrônico. Segundo Barbosa et al. (2022), a renda é um componente principal da exclusão digital, pois indivíduos de situação financeira mais baixa têm menor probabilidade de utilizar serviços de e-gov devido à falta de recursos para adquirir tecnologias. As respostas dos entrevistados corroboram essa afirmação, destacando que a renda não apenas permite a compra de dispositivos, mas também a contratação de serviços de internet, essencial para a utilização dos serviços digitais oferecidos pelo governo.

4.2 Escolaridade

Em relação a nível de escolaridade é perceptível a diferença, pois os entrevistados que possuem um nível de instrução mais alto tem mais facilidade de acessar os serviços do governo oferecido através da internet, mas mesmo os que tinham menos instrução disseram que buscam auxílio com pessoas que entendam melhor, isso mostra que com o mínimo de instrução é possível ter acesso aos meios eletrônicos, porém é fato que, uma boa porcentagem da sociedade brasileira vivem à margem da sociedade, muitas vezes vivendo com menos de um salário mínimo em extrema pobreza, e que isso acaba sendo um importante viés para futuras pesquisas.

ENTREVISTADO A:

“Por possuir um nível superior completo, tenho mais condições e capacidade de ter o conhecimento para acessar essas tecnologias, tanto através da internet como de outros meios.”

ENTREVISTADO B:

“Influencia muito pela questão de como eu, particularmente, terminei os meus estudos, então eu tenho mais conhecimento. E logo, com mais conhecimento, é mais fácil a acessibilidade. Sobre... eu, particularmente, uso o aplicativo FGTS, que é um dos que faz parte do GOV. E já facilita demais, porque eu não preciso me deslocar

para saber uma informação simples. É só entrar lá que está tudo resolvido, tem que resolver.”

ENTREVISTADO C:

“Eu tenho a sexta série, a sexta série me fez aprender um pouco a mexer em celular, entrar para... Olha, aprendi a ler e através disso aí que eu aprendi, eu aprendi a mexer em celular e me comunicar através dele para resolver muita coisa que hoje em dia a gente precisa. E como ela influencia no uso de serviço que o governo oferta por meio da internet? Me ajuda muito porque hoje tudo é através de internet.”

ENTREVISTADO D:

“Se você não tem o conhecimento, influencia porque se você não tem o conhecimento de que aquele serviço é prestado, você não consegue ter o acesso. Então, acho que o seu nível de escolaridade, ele facilita você tanto conseguir manusear as ferramentas digitais, né, quanto você saber que aquele serviço é ofertado e a forma que aquele serviço é ofertado e poder ir em busca de acessar aquele serviço público.”

ENTREVISTADO E:

“Apesar das tecnologias, elas avancem em uma velocidade muito grande, tipo, ter uma graduação na área, poder, de certa forma, trabalhar com isso, me aproxima muito das facilidades, de usufruto mesmo da tecnologia. Eu acho que a minha escolaridade, ter graduação na área, me facilita bastante, facilita bastante o entendimento. Eu não digo nem o acesso, que aí é mais uma questão financeira mesmo, mas o entendimento, eu acho que sem a graduação eu demoraria mais para entender como funcionam algumas ferramentas. Eu acho que a minha escolaridade faz com que eu possa ver como funciona uma ferramenta e entender de forma mais rápida. E aí faz com que o uso seja mais fácil. E como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da internet? De certa forma, os que o governo oferta, o estudo na minha graduação não altera em nada, porque para saber de um documento, ou para saber como funciona o aplicativo do SUS, ou para saber como funciona o aplicativo do DETRAN, tem que usar mesmo.”

O nível de escolaridade dos entrevistados também se mostrou relevante na utilização dos serviços de governo eletrônico. Aqueles com maior nível de instrução demonstraram mais facilidade em acessar e utilizar as plataformas digitais. Como afirmam Medeiros e Guimarães (2006), a falta de habilidades digitais pode acentuar a exclusão digital, e as respostas dos entrevistados refletem essa realidade. Os que possuem um nível educacional mais elevado, como o entrevistado A, relataram ter mais conhecimento e facilidade para navegar em serviços como o aplicativo FGTS, enquanto aqueles com menor escolaridade, como o entrevistado C, mencionaram a necessidade de buscar ajuda para utilizar as tecnologias, evidenciando a relação entre escolaridade e acesso à informação.

4.3 Idade

Como dito por Barbosa et al.(2022) o impacto das barreiras socioeconômicas e tecnológicas na adoção de serviços de governo eletrônico (Egov) por cidadãos em situação de exclusão digital é significativo. De acordo com outros estudos, a idade é outro fator relevante, com pesquisas indicando que pessoas mais velhas têm menor grau de uso de TICs e serviços de Egov. Isso pode ser atribuído à falta de familiaridade com a tecnologia. Diante do apurado na pesquisa, mesmo com que faixa etária distintas os entrevistados explicaram que possuem até

certa facilidade, mas a pessoa de mais idade disse que possuía auxílio da sua família para poder acertar certos serviços oferecidos pelo gov.br.

ENTREVISTADO A:

“Bom, por ter 26 anos, isso é basicamente da geração milênio, influência na questão de que todo o meu crescimento da infância para a fase adulta tem a interferência de equipamentos eletrônicos, de tecnologia, o avanço em si da tecnologia, no caso, na verdade, a entrada da internet na vida da população de modo geral. Aí influencia justamente nessa questão, por não ser uma pessoa de mais idade, não ser uma pessoa tão nova, mas em si crescer junto com a evolução tecnológica.”

ENTREVISTADO C:

“Eu tenho cinquenta e quatro anos, acho difícil às vezes acompanhar a tecnologia, mas quando eu preciso que tenha alguma dúvida eu peço sempre ajuda a minha filha. Mas como influencia o uso do serviço que o governo oferta por meio da internet? Hoje em dia a internet ajuda muito a gente, mas como eu tenho muita dificuldade de acompanhar a tecnologia eu peço muita ajuda a minhas filhas por causa da dificuldade que eu tenho para acompanhar.”

ENTREVISTADO D:

“No caso, a minha idade em específico, eu já consigo acessar com qualquer facilidade os meios de comunicação através dos canais digitais, né, mas eu acho que influencia se você não se atualiza disso, não está por dentro disso, ou vão surgir novas ferramentas e você não acompanha, realmente não consegue. No meu caso, eu acho que eu consigo acompanhar. Aí, como ela influencia o uso do serviço de governo ofertado na internet? Eu acho que influencia porque eu consigo visualizar as informações que são passadas dos serviços prestados e até mesmo coisas simples, né, como um exemplo, sai um edital, não sei se entra aí no caso, mas um exemplo, um edital que é algo público, não é uma divulgação pública. Eu tenho acesso porque eu tenho internet, então eu consigo visualizar que foi aberto, inscrição e eu acho que facilita até o acesso para isso.”

ENTREVISTADO E:

“A minha geração, a popularização do celular aconteceu na minha adolescência, para a minha juventude. Então, assim, de alguma certa forma eu me sinto privilegiado, né, por começar a vida adulta já imerso nessa coisa de celular e tudo. Mas, por exemplo, eu não uso rede social, eu não tenho computador, então tem algumas limitações que eu acho que as pessoas mais novas que já nasceram imersas nessas questões, as pessoas que nasceram nesse milênio já, 2000 para cá, elas têm mais familiaridade, têm mais vantagem. Mas eu me sinto ainda privilegiado porque a geração do meu pai, por exemplo, na idade do meu pai eu acho que estaria comprando, não tinha acesso nem a computador, nem nada.”

A idade dos entrevistados também influencia as suas habilidades com as TICs. Os mais jovens, como o entrevistado A, relataram ter crescido em um ambiente tecnológico, o que facilitou sua adaptação às novas ferramentas digitais. Por outro lado, entrevistados mais velhos, como o entrevistado C, expressaram dificuldades em acompanhar as inovações tecnológicas, dependendo do auxílio de familiares. Essa situação é corroborada por Barbosa et al. (2022), que indicam que a idade é relevante na adoção de serviços de e-gov, com pessoas mais velhas apresentando menor familiaridade com as tecnologias. Assim, a falta de familiaridade com as TICs pode limitar o acesso e a utilização dos serviços eletrônicos.

4.4 Localização geográfica

Como especificado ao longo do trabalho, a área de residência (urbana ou rural) também afeta a adoção de Egov. Usuários de áreas urbanas tendem a ter maior acesso à internet e, conseqüentemente, a serviços de governo eletrônico, enquanto aqueles em áreas rurais enfrentam mais dificuldades, porém mesmo em áreas urbanas existem as áreas periféricas, conhecidas por comunidades ou “favelas”, nessas áreas o acesso a internet e tecnologias também é precária principalmente por conta das pessoas que vivem nesses locais não possuem uma situação financeira que possibilite adquirir tais tecnologias, diante das respostas fica o incentivo para a construção de uma pesquisa muito mais aprofundada levando em consideração a relevância do tópico.

ENTREVISTADO A:

”Influencia na forma de que por não morar em áreas tão periféricas, morar mais em áreas centrais, eu consigo ter mais acesso a locais que possuem o acesso à internet, como também equipamentos para ser acessado, como lan-houses, praça com wi-fi gratuito, entre outros meios de poder ser acessado à internet. Como ela influencia o uso do serviço que o governo oferta por meio de internet? Influência de que na questão, se eu não possuísse o acesso à internet em si, na minha residência, eu poderia conseguir facilmente ter acesso a isso através de outros locais, como disse anteriormente, a questão de uma lan-house, de uma praça que possui um wi-fi gratuito, um shopping, que possuem equipamentos que me dão acesso à internet para conseguir acessar esses serviços.”

ENTREVISTADO B:

“Eu acredito que influencie de forma positiva. Por eu morar numa cidade, numa capital, então o acesso acaba se tornando mais fácil à internet e aos aplicativos do governo. Do que, por exemplo, quem mora no interior, que o acesso, em alguns lugares, ainda é bastante complicado.”

ENTREVISTADO C:

“Eu moro na cidade, então morando na cidade a gente tem mais facilidade de ter acesso à internet, à TV e onde você anda na cidade tem tecnologia. E como ela influencia no uso dos serviços que o governo oferta por meio da internet? Influindo em todo canto público hoje em dia é ter internet e é facilmente também ter a pessoa se comunicar através até de um celular.”

ENTREVISTADO D:

“Eu acho que o meu local favorece até mesmo, acho que o local ele favorece essas questões das redes, né, que pode ter local que não, que a pessoa não consiga ter acesso a uma internet, por exemplo, de boa qualidade. No meu caso, eu acho que a minha localidade, ela ajuda bastante a possuir os meios, né, de ter uma internet, por exemplo, com a boa qualidade e que faça com que eu consiga acessar essas informações. E como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta? É mais ou menos na mesma linha, né. Se você consegue ter uma boa qualidade, por exemplo, de conexão ou de acesso sendo diário. Diariamente eu consigo acessar porque eu tenho uma internet em uma localidade que funciona bem. Então, conseqüentemente, eu consigo visualizar as informações diárias e aí se eu verifico essas informações diariamente, eu consigo estar inserindo com mais facilidade. Por exemplo, se for algo que existe um prazo, né, o governo lança algo que existe um prazo pra você se cadastrar, vamos supor. A minha internet está favorecendo, como eu consigo acessar todo dia, então eu consigo ter facilidade de acessar esses serviços, né.”

ENTREVISTADO E:

“Eu sempre morei em locais urbanizados com acesso a ponto cabeado de internet a cabo, fibra ótica. Isso influenciou positivamente, né? Até a questão de ser uma pessoa de classe média, que o meu pai pôde, mesmo na minha adolescência, pagar a internet,

mesmo de escada. Na época, a gente morou nos bancários. A gente morou no Miramar. Bancários em Miramar. Então, tipo, e agora eu vou morar com o Chayenne no Castelo Branco. Então, é uma região que nunca, assim, sempre teve internet, sempre teve o acesso fácil e, de certa forma, até o custo disso não é tão pesado. A gente vai poder pagar tudo. Então, eu acredito que a região que eu morei, que eu vivo, é uma região privilegiada. Em relação a isso, eu nunca tive problema, não.”

A localização geográfica dos entrevistados não teve tanta influência ao acessar serviços de governo eletrônico. Aqueles que residem em áreas urbanas, como os entrevistados A e B, relataram ter maior facilidade de acesso à internet e aos serviços digitais, enquanto os que vivem em áreas mais periféricas enfrentam desafios consideráveis. Segundo Medeiros e Guimarães (2006), a infraestrutura de telecomunicações desigual no Brasil contribui para a exclusão digital. As respostas dos entrevistados buscam refletir um pouco essa realidade, reconhecendo que a proximidade de serviços de internet e tecnologia em áreas urbanas facilita o acesso a informações e serviços governamentais.

4.5 Habilidades digitais

A falta de habilidades com o uso de computadores e dispositivos móveis é uma barreira significativa. Indivíduos que não possuem competências digitais adequadas têm maior dificuldade em interagir com plataformas de Egov, o que pode resultar em exclusão social e no acesso limitado a serviços essenciais. Além disso, essa lacuna tecnológica pode criar um ciclo de desinformação, dificultando o empoderamento cívico e a participação ativa na sociedade digital.

ENTREVISTADO A:

“Bom, eu avalio que de certa forma sou um usuário bastante avançado, não só pela questão da usabilidade da internet e dos computadores, mas também por possuir curso e conhecimento nas áreas de informática. Como isso influencia no uso de serviços que o governo oferta por meio de internet? Bom, influencia que por ter um conhecimento mais avançado na área de informática, de caixão de internet, eu consigo ter o acesso mais fácil a esse serviço e também consigo aprender de forma mais prática como utilizá-los, de como aderir a eles, como utilizar, seja caixão de serviços pelo computador ou por apps, através dos dispositivos móveis e é isso.”

ENTREVISTADO B:

“Eu sou uma pessoa que eu trabalho com a internet. Então, até eu trabalho no órgão federal, então eu tenho muito acesso a isso. E influencia, porque quanto mais eu sei sobre, mais eu pesquiso. Eu consigo pesquisar mais sobre os serviços que o governo oferta e consigo acessar, pelo menos, a grande parte deles através da internet.”

ENTREVISTADO C:

“Minha avaliação é média, porque não sei usar tudo, mas quando preciso de ajuda, coisas que eu não sei eu peço ajuda. Então como ela influencia no uso dos serviços que o governo oferta por meio da internet? Aqui perto de casa tem o posto de saúde, quando eu não posso ir lá eu falo com as meninas, a gente de saúde, pelo WhatsApp, que a gente tem um grupo, para ser atendida pelo médico, se tem médico hoje, para saber sobre as vacinações. Pelo cartão do SUS, pelo celular eu mando para elas, me informam das coisas que eu devo fazer, se está em dia ou não.”

ENTREVISTADO D:

“Eu avalio mais ou menos. Eu não acho que eu sou muito expert nas ferramentas, não. Mas em relação à informação, acho que eu consigo acessar porque é simples. Consigo manusear. E como ela influencia no uso de serviços do governo ofertado na internet? Eu acho que a habilidade ela influencia porque você vai saber localizar as informações de forma mais rápida. Confesso que eu não sinto que eu tenha tanta habilidade, até porque eu acho que essas informações do governo, você precisa buscar a informação. E na internet, muitas vezes, se você não souber como buscar a informação, você não consegue achar. Então, nem sempre essas informações estão claras. Mas você não tem essa habilidade que eu acho que muitas vezes eu não tenho tanta habilidade. Não consegue localizar tão fácil, né? Vai ter que saber onde é que está, em que secretaria, enfim, onde buscar. E eu acho que às vezes dificulta, realmente.”

ENTREVISTADO E:

“Bem, eu consigo montar um computador. Eu consigo configurar serviços de rede num computador, em vários. Até questão de controlador de domínio, esse tipo de coisa. Por exemplo, regra e infraestrutura, política de senha. Tem também servidor de imagem, né? Para poder clonar as máquinas e tudo que fazer. É como eu trabalho lá na AeC. Mas, desculpa, você pode me pedir uma pergunta? Como as minhas habilidades me influenciam nisso? No caso, a sua habilidade. Como você avalia seu nível de habilidade com os computadores e internet? Então, eu me considero uma pessoa hábil. Eu me considero uma pessoa hábil. Eu consigo fazer tudo isso que eu te falei. Então, eu acho que é uma parcela pequena da população que tem um conhecimento profundo. Eu me considero uma pessoa, não um hacker super poderoso, mas eu me considero um técnico que sou. Eu sou uma pessoa técnica e tenho graduação na área. Eu me considero uma pessoa hábil com tecnologia da informação. Talvez anti-rede social.”

As habilidades digitais dos entrevistados mostraram-se uma barreira significativa para o acesso aos serviços de governo eletrônico. Os entrevistados que se consideraram experientes em tecnologia, como o entrevistado A, relatam uma experiência mais positiva ao utilizar os serviços digitais. Em contrapartida, aqueles que se avaliaram como menos habilidosos, como o entrevistado C, expressaram dificuldades em localizar informações e utilizar as plataformas. Muir e Oppenheim (2002) destacam que a falta de habilidades digitais não apenas limita o acesso à informação, mas também perpetua a exclusão social. As respostas dos entrevistados evidenciam que a capacitação digital pode garantir que todos os cidadãos possam acessar os serviços oferecidos pelo governo eletrônico.

4.6 Desigualdades Sociais

As desigualdades sociais existentes no Brasil podem impactar a eficácia do governo eletrônico, uma vez que a infraestrutura de telecomunicações e o nível de educação da população ainda são desiguais. Essa disparidade resulta em acesso limitado a serviços digitais para comunidades vulneráveis, dificultando a inclusão e a participação cidadã. Além disso, a falta de capacitação digital pode levar a uma subutilização das ferramentas oferecidas, comprometendo a transparência e a eficiência nas relações entre governo e sociedade.

ENTREVISTADO A:

“Bom, eu acho que a principal atitude que os governantes poderiam utilizar para diminuir, reduzir a desigualdade no acesso aos serviços eletrônicos seria justamente investir em políticas de incentivo à utilização da internet de forma educacional, através de palestras, através de serviços dentro das comunidades mais periféricas, dentro dos bairros que as pessoas ali não possuem tanto acesso à informática em si, que o acesso que eles possuem é pouco, é apenas com o celular ali, mas mostrar que o governo está além da caixa dos computadores da internet ali na palma da sua mão, ele pode estar perto de você e lhe ajudar com os serviços da melhor maneira possível. E como a contribuição do governo na inclusão digital influencia na construção de uma sociedade mais igualitária? Influência justamente na construção de, para a construção de uma sociedade mais igualitária, justamente essa aproximação da sociedade com o governo, de não ter diferença de classes sociais para ter acesso aos serviços oferecidos pelo governo, não só as pessoas que têm mais fácil acesso às tecnologias, que vão ter acesso aos serviços oferecidos, mas sim as pessoas que estão em regiões mais periféricas, em regiões de condições sociais mais precárias e tendo esse sistema de inclusão, acaba sim tendo a questão da construção da sociedade mais igualitária, das crianças tendo acesso à internet, até de forma educacional, utilizando a internet para a educação, para se evoluir na educação, no conhecimento como uma forma geral, tanto na questão de oferecimento de serviços eletrônicos, até mesmo a oferta de cursos e tudo para fazer com que a sociedade se torne uma sociedade mais balanceada e que tenha esse equilíbrio.”

ENTREVISTADO B:

“O governo poderia fazer algum tipo de programa que beneficia as pessoas de classe baixa, que são as pessoas que mais são difíceis de obter informações. Então, poderia fazer uma espécie de lan-house gratuita para que esse tipo de pessoa pudesse ter acesso à internet igual todo mundo. Como eu falei anteriormente sobre adotar sistemas de lan-houses gratuitas para esse tipo de pessoa, que não tem condição de ter um computador ou um smartphone, iria ajudar bastante, porque mais jovens, adolescentes, teriam mais acesso à informação, aos estudos melhores até, através da internet. Então, a sociedade, eu acredito que mudaria muito se o governo implantasse mais sistemas gratuitos para quem não pode pagar.”

ENTREVISTADO C:

“Eles podiam abrir um lugarzinho para as pessoas que não têm condições, ir nesse lugar e lá ter uma ajuda, um ponto de apoio para quando eles precisam. Como eu já falei, dando condições a essas pessoas de ter um computador, internet, para pessoas que não têm condições.”

ENTREVISTADO D:

“Eu não sei se seria uma coisa possível, né? Mas eu acho que aquela ideia de ter uma internet pública, não precisaria ser aquelas coisas todas, mas acho que um serviço de internet público que pudesse viabilizar para algumas pessoas que não têm condições de pagar a internet, pudesse ter uma internet pública, seria muito bom. E aí, poderia ser um cadastro, né? As pessoas se cadastrarem, comprovando renda que não tinham como... Porque, como eu disse, a maioria dos serviços hoje públicos são prestados e você sabe deles através da internet. Se você não tem a internet, então acho que o fornecimento da internet de uma forma gratuita para aquela população que não consegue acessar seria uma boa.”

ENTREVISTADO E:

“Principalmente na questão das oportunidades. Uma pessoa que está numa condição... Não somos ricos, estou falando de classe média. Que tem acesso ao celular, a tecnologia. Eu percebo que a desigualdade social dá a uma parcela pequena da população o acesso total e a uma parcela gigantesca da população, a maioria, um acesso bem precário. Então, muitas das vezes, a pessoa que recebe só o Bolsa Família, que está morando na comunidade, que está numa situação vulnerável, geralmente, ela nem procura saber. Porque, geralmente, ela não sabe ler ou tem outra questão. Às vezes, sabe ler, mas não é o conhecimento que procura. Geralmente, pede para alguém fazer por ela ou por ele, entendeu? Então, eu percebo que existem alguns conhecimentos que são básicos, e esses conhecimentos não são fundidos pela escola pública, de uma forma eficiente, só alguns conseguem, outros não, que têm as dificuldades da particularidade de cada um. Mas, assim, muita gente é prejudicada. Se

os salários, por exemplo, se o salário mínimo fosse um salário que desse para sustentar uma família com internet, com celular, tudo o que uma família de classe média dá, com certeza, muitos problemas seriam resolvidos pela internet. Hoje em dia, eu acho que a internet vem como uma possibilidade de democratização, mas, na verdade, quando vai acontecer de verdade, no dia a dia das pessoas, geralmente as pessoas que são muito pobres, elas pedem para alguém fazer por elas.”

As desigualdades sociais no Brasil, conforme discutido por Medeiros e Guimarães (2006), impactam diretamente a eficácia do governo eletrônico. A infraestrutura de telecomunicações e o nível de educação da população ainda são desiguais, o que resulta em acesso limitado a serviços digitais para comunidades vulneráveis. Essa situação é corroborada por Vargas et al. (2021), que destacam que a falta de acesso ou habilidades para utilizar ferramentas digitais marginaliza grupos sociais inteiros, dificultando sua participação na sociedade. Os entrevistados sugeriram várias medidas para reduzir a desigualdade no acesso aos serviços eletrônicos, como a criação de lan-houses gratuitas e a oferta de internet pública, que se alinha com a ideia de que o governo deve investir em políticas de inclusão digital.

4.7 Aproximação do Estado com o Cidadão

O uso da Internet como veículo de comunicação entre o governo e os cidadãos visa tornar a administração pública mais próxima e eficiente, permitindo um acesso mais rápido e facilitado aos serviços governamentais. Além disso, essa interação digital proporciona uma via para a transparência e a prestação de contas, onde os cidadãos podem acompanhar as ações governamentais e participar ativamente na formulação de políticas. Através de plataformas digitais, é possível também fomentar o diálogo e a colaboração, ouvindo as demandas da população e adaptando os serviços às suas necessidades, fortalecendo, assim, a democracia e a confiança nas instituições públicas.

ENTREVISTADO A:

“Bom, infelizmente eu avalio de forma negativa, por não atingir a grande massa que realmente necessita dos serviços oferecidos pelo governo. Tendo divulgação apenas pela internet, só uma pequena porção da sociedade que vai conseguir visualizar o que o governo está ofertando. O principal meio de comunicação até hoje na sociedade é através dos aparelhos de televisão, que são os canais abertos, que fazem com que todos tenham acesso à notícia. Mas se é algo que é divulgado apenas pela internet, apenas uma pequena fatia da população vai ter acesso àquela informação. Então eu avalio de forma negativa que tem que ser melhorada. Você se sente mais próximo do governo por meio de serviço eletrônico? Sim, a partir do momento que eu consigo ter acesso aos serviços oferecidos por meio eletrônico, eu me sinto sim mais próximo do governo, até pela questão de poder dar opinião e de usufruir da minha contribuição com o mesmo. Aqui eu termino a primeira entrevista gravada com Antônio Moreira e ressalto que foi autorizado pelo mesmo.”

ENTREVISTADO B:

“Eu acho que a comunicação com o governo através da internet não é nem tanta nem pouca, sabe? A gente consegue ter algumas informações ali superficiais. Como eu disse, são superficiais, né? A gente consegue resolver bastante coisa, ter acesso a bastante informação, mas eu acredito que ainda dá para melhorar. Não sei como, mas dá.”

ENTREVISTADO C:

“É bom, porque eu vejo às vezes pelo Instagram, as informações pelo celular, que é o Facebook, o Instagram, pela internet. E a senhora se sente mais próxima do governo por meio de serviço eletrônico? Sim, porque eu uso muito o celular.”

ENTREVISTADO D:

“Bom, eu acredito que é bom, que há comunicação de forma digital. Eu só acho que em alguns serviços, eles poderiam ser divulgados de uma forma que as pessoas conseguissem acessar de forma mais intuitiva. Porque às vezes a pessoa sabe que existe o serviço, mas não sabe exatamente onde buscar. Então, acho que existe a comunicação, mas ela precisa ser de uma forma mais intuitiva, até porque não é todo mundo que tem facilidade para mexer nas redes. A próxima pergunta é, você se sente mais próxima do governo por meio dos serviços eletrônicos? Sim. Tu vais querer complementar? Eu acredito, Você se sente próximo por saber as informações de forma mais rápida, não?”

ENTREVISTADO E:

“A gente vê, por exemplo, até mesmo as questões de segurança pública. Você poder fazer um BO pela internet, você poder agendar uma consulta pelo Conect sus, você poder agendar um exame pelo Conect sus. São situações assim... Eu uso plano de saúde, não uso SUS, mas eu sei que é possível fazer. Então, eu tenho certeza que ajuda. Ajuda na democratização, sim. A tecnologia de informação ajuda na democratização do serviço público. E isso de uma forma consistente. Lógico que as limitações vão estar na desigualdade social, as limitações vão estar no baixo investimento em educação. As pessoas, se não entenderem cada serviço, não vão saber como usar, não vão saber valorizar, e não vão ter nem a ideia de que eu consigo ajeitar meu dente pelo SUS. E tem gente que não sabe, tem gente que passa a vida e perde os dentes, e fica com banguelo e pronto. Não entende que existe um serviço público odontológico, por exemplo. Até pouco tempo não existia, né? E aí você poder agendar isso pelo celular é uma coisa boa, democratiza, sim e eu disse isso da ontologia, mas devem ter vários tratamentos e tudo que dá pra ter alguma aproximação com o TI, com a internet.”

A comunicação entre o governo e os cidadãos através da internet é vista como uma forma de tornar a administração pública mais próxima e eficiente, conforme discutido por Medeiros e Guimarães (2006). No entanto, os entrevistados expressaram preocupações sobre a eficácia dessa comunicação, especialmente para aqueles que não têm acesso à internet. Os entrevistados também mencionaram que, embora a tecnologia possa facilitar o acesso a serviços, a falta de habilidades digitais e a desigualdade social ainda são barreiras significativas. Isso está em linha com a observação de Kuk (2003), que destaca que o maior desafio do governo eletrônico é incentivar as pessoas a utilizarem os serviços disponíveis online. Portanto, para que a aproximação do Estado com o cidadão seja efetiva, é crucial que as iniciativas de governo eletrônico considerem as disparidades digitais e condição social.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo central analisar as dificuldades e barreiras que os cidadãos em situação de exclusão digital enfrentam no acesso e utilização dos serviços de governo eletrônico (e-gov) no Brasil. Partindo da crescente importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para a modernização da gestão pública, buscou-se compreender como as barreiras socioeconômicas, a escolaridade, a localização geográfica e a falta de habilidades digitais influenciam diretamente a capacidade de acesso desses cidadãos aos serviços governamentais digitais.

A pesquisa revelou que, embora o governo eletrônico seja uma estratégia promissora para aumentar a transparência, eficiência e acessibilidade dos serviços públicos, ele esbarra em um obstáculo significativo: a exclusão digital. A desigualdade de acesso às (TICs), evidenciada pela falta de infraestrutura tecnológica adequada e pela limitada capacidade de uso das ferramentas digitais, perpetua um cenário de exclusão, especialmente entre as camadas mais vulneráveis da população. Indivíduos com menor renda, baixa escolaridade, residentes em áreas rurais ou periféricas e aqueles que não possuem habilidades digitais avançadas são os mais afetados por essa barreira, o que compromete a universalidade e a eficácia das políticas de e-gov.

Um ponto relevante observado foi a associação entre a renda e a capacidade de acessar tecnologias. Os entrevistados relataram que, apesar da renda modesta, possuíam algum dispositivo eletrônico (como smartphones), mas o custo de pacotes de dados, a qualidade da conexão e a ausência de equipamentos adequados (como computadores) restringem significativamente o uso eficiente dos serviços de e-gov. Além disso, a escolaridade também se mostrou um fator decisivo. Indivíduos com maior nível de escolaridade demonstraram mais facilidade em utilizar as ferramentas digitais oferecidas pelo governo, enquanto aqueles com menor escolaridade muitas vezes precisavam de assistência de terceiros para acessar informações e serviços online.

Outro fator crucial é a localização geográfica. Cidadãos que residem em áreas urbanas, especialmente em regiões centrais, relataram maior facilidade de acesso à internet, inclusive por meio de pontos de acesso públicos como lan-houses ou redes wi-fi gratuitas. Já aqueles que vivem em regiões periféricas ou rurais enfrentam maiores dificuldades, tanto pela ausência de infraestrutura adequada quanto pela falta de programas governamentais que promovam o acesso digital nessas áreas.

Além disso, a falta de habilidades digitais foi outro obstáculo identificado. Mesmo entre os cidadãos que têm acesso à internet e dispositivos tecnológicos, a ausência de competências

digitais básicas dificulta a navegação em portais governamentais e o uso de aplicativos oferecidos pelo governo. Esse cenário reforça a necessidade de programas de capacitação digital que possam preparar os cidadãos para utilizar de forma eficaz os serviços disponíveis no ambiente digital.

Com base nesses achados, torna-se evidente que, para que o governo eletrônico cumpra plenamente seu propósito de modernizar e democratizar o acesso aos serviços públicos, é necessário que as iniciativas de inclusão digital sejam expandidas e fortalecidas. A exclusão digital não pode ser dissociada da exclusão social. Assim, políticas públicas que visem ampliar o acesso às TICs, especialmente em áreas vulneráveis, são fundamentais. Além disso, o desenvolvimento de plataformas mais intuitivas e acessíveis, acompanhadas de programas de capacitação digital, é essencial para garantir que todos os cidadãos possam se beneficiar igualmente das inovações tecnológicas no setor público.

Em termos de implicações práticas, este estudo sugere que a gestão pública deve adotar uma postura mais proativa no enfrentamento das barreiras digitais, especialmente por meio de políticas de inclusão digital que promovam a universalização do acesso à internet de qualidade e à capacitação tecnológica. As iniciativas de e-gov devem ser acompanhadas por estratégias complementares que visem mitigar as desigualdades sociais que influenciam diretamente a adoção e o uso dos serviços governamentais digitais. Somente dessa forma será possível garantir uma gestão pública mais inclusiva e eficiente, que atenda às necessidades de toda a população, independentemente de sua condição social, geográfica ou econômica.

Apesar da relevância das descobertas, este estudo apresenta algumas limitações. Em primeiro lugar, a quantidade reduzida de entrevistados e a delimitação geográfica concentrada em áreas urbanas limitam a generalização dos resultados. Em segundo lugar, a abordagem qualitativa, embora rica em detalhes, não permite quantificar o impacto das barreiras digitais em diferentes grupos populacionais. Uma terceira limitação refere-se à ausência de uma análise mais aprofundada sobre as políticas públicas atualmente em vigor para combater a exclusão digital, o que poderia enriquecer ainda mais as conclusões do estudo.

Com base nessas limitações, recomenda-se que futuras pesquisas explorem amostras mais amplas e diversificadas, incluindo áreas rurais e comunidades periféricas, para proporcionar uma visão mais abrangente da exclusão digital no Brasil. Estudos quantitativos também podem fornecer dados mais robustos sobre a relação entre fatores como renda, escolaridade, idade e localização geográfica na adoção de serviços de governo eletrônico. Além disso, é importante realizar investigações focadas nas políticas públicas que estão sendo

implementadas para promover a inclusão digital, avaliando sua eficácia e propondo melhorias baseadas nas necessidades específicas de diferentes grupos sociais.

Em suma, este trabalho buscou contribuir para o entendimento de um problema complexo e urgente: a exclusão digital em um contexto de crescente digitalização dos serviços públicos. Ao analisar as barreiras enfrentadas por cidadãos em situação de vulnerabilidade digital, espera-se que este estudo possa servir como base para a formulação de políticas públicas mais inclusivas e eficazes, que promovam o acesso equitativo às TICs e, conseqüentemente, aos serviços de governo eletrônico. Somente com uma abordagem integrada, que combine inclusão digital e social, será possível construir uma gestão pública verdadeiramente democrática e acessível a todos os cidadãos.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, A.; SENNE, F.; PORTILHO, L.; STORINO, F. Inclusão desigual: uma análise da trajetória das desigualdades de acesso, uso e apropriação da Internet no Brasil. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, Brasília, v. 12, n. 2, p. 187-211, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i2.34718>. Acesso em: 27 set. 2024.
- BERRYMAN, Jennifer. E-government: issues and implications for public libraries. *Australian Library Journal*, v. 53, n. 4, p. 349-359, nov. 2004.
- BRAGA, L. V.; ALVES, W. S.; FIGUEIREDO, R. M. C.; SANTOS, R. R. O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/137/142>. Acesso em: 13 ago. 2024.
- CHAUDHRY, Abdus Sattar; AL-HAWAMDEH, Suliman. Libraries and the Internet in Singapore. *Journal of Global Information Management*, v. 7, n. 4, p. 12-17, out.-dez. 1999.
- COLEMAN, Stephen; SPILLER, J. Exploring new media effects on representative democracy. *The Journal of Legislative Studies*, London, v. 9, n. 3, p. 1-16, 2003.
- DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev. 2009. ISSN 0034-7612. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/#ModalDownloads>. Acesso em: 15/10/2024.
- EVANS, D.; YEN, J. E-Government: An overview of the issues and challenges. *International Journal of Public Administration*, v. 28, n. 9-10, p. 701-711, 2005.

- KUK, G. The digital divide and the quality of electronic service delivery in local government in the United Kingdom. *Government Information Quarterly*, v. 20, n. 4, p. 353-363, 2003.
- LANKES, R. D. *The Atlas of New Librarianship*. Cambridge, MA: MIT Press, 2011.
- LEMOS, André; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. O plano nacional de banda larga brasileiro: um estudo de seus limites e efeitos sociais e políticos. *E-Compós*, Brasília, v. 15, p. 1-26, 2012.
- MARQUES, F. P. J. A. Democracia online e o problema da exclusão digital. *Intexto*, Porto Alegre, n. 30, p. 93-113, 2014. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/intexto/article/view/41269>. Acesso em: 12 ago. 2024.
- MATOS, F. A. M. SANTOS, B. D. D. R. Sociedade da informação e inclusão digital: uma análise crítica. *LINC em Revista*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 117-132, mar. 2009.
- MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, v. 46, n. 4, p. 66-78, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/yhFMTTbzpQ4dy4WVZ5KTBpR/>. Acesso em: 15 set. 2024.
- MUIR, A.; OPPENHEIM, C. The Role of Libraries in the Digital Divide. *Journal of Information Science*, v. 28, n. 1, p. 1-10, 2002.
- MUIR, A.; OPPENHEIM, C. National Information Policy developments worldwide: II: universal access: addressing the digital divide. *Journal of Information Science*, v. 28, n. 4, p. 263-273, 2002.
- NATIONAL TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATION ADMINISTRATION. *Falling through the net: defining the digital divide*. Washington: NTIA, 1999. Disponível em: <http://www.ntia.doc.gov/legacy/ntiahome/fttn99/FITN.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2024.
- SAMPAIO, A. Inclusão digital: desafios e possibilidades. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, v. 25, n. 1, p. 25-38, 2009.
- SENNE, F.; PORTILHO, L.; STORINO, F.; BARBOSA, A. Inclusão Desigual: uma Análise da Trajetória das Desigualdades de Acesso, Uso e Apropriação da Internet no Brasil. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, Brasília, v. 12, n. 2, p. 187-211, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i2.34718>. Acesso em: 27 set. 2024.
- WEERASINGHE, S. Revolution within the revolution: the Sri Lanka attempt to bridge the digital divide through e-governance. *International Information and Library Review*, v. 36, n. 4, p. 319-327, dez. 2004.

APÊNDICE A**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

GOVERNO ELETRÔNICO: dificuldades e barreiras no contexto da exclusão digital

Esta pesquisa faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Thayonara Marinho de Oliveira. Gostaríamos de contar com sua colaboração, que consiste em responder a uma entrevista sobre governo eletrônico. Esclarecemos que sua identidade será mantida em sigilo e que todas as informações prestadas serão utilizadas unicamente para os fins desta pesquisa. Sua participação, portanto, não lhe causará prejuízo algum, mas antes, colabora para uma melhor compreensão sobre governo eletrônico.

Esclarecemos, também, que sua participação é voluntária e que, caso queira, poderá interromper ou desistir desta entrevista a qualquer hora ou deixar de responder a quaisquer das questões que lhe forem feitas.

Se você concorda em participar, nós agradecemos muito a sua colaboração e gostaríamos que você colocasse a sua assinatura a seguir, indicando que está devidamente informado (a) sobre os objetivos da pesquisa e os usos dos seus resultados.

Thayonara Marinho de Oliveira	Entrevistado(a)

João Pessoa, de de 2024.

APÊNDICE B

Roteiro de Entrevista

1. Renda

- Como sua renda influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)?
- Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?

2. Escolaridade

- Como seu nível de escolaridade influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)?
- Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?

3. Idade

- Como sua idade influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)?
- Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?

4. Localização geográfica

- Como seu local de moradia influencia a sua capacidade de acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação (TICs)?
- Como ela influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?

5. Habilidades digitais

- Como você avalia seu nível de habilidade com computadores e a Internet?
- Como ele influencia o uso dos serviços que o governo oferta por meio da Internet?

6. Desigualdades Sociais

- Quais medidas você acha que poderiam ser tomadas para reduzir as desigualdades no acesso aos serviços eletrônicos?
- Como a contribuição do governo na inclusão digital influencia na construção de uma sociedade mais igualitária?

7. Aproximação do Estado com o Cidadão

- Como você avalia a comunicação entre o governo e os cidadãos através da Internet?
- Você se sente mais próximo do governo por meio dos serviços eletrônicos?

Emitido em 13/01/2025

DOCUMENTO Nº 001/2025 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 1)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 13/01/2025 15:05)
GUTEMBERG ANGELO BEZERRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1212018

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **1**,
ano: **2025**, documento (espécie): **DOCUMENTO**, data de emissão: **13/01/2025** e o código de verificação:
ad06ceab2