

# **INCLUSÃO DIGITAL E GOVERNO DIGITAL: Estudo de caso acerca das políticas de inclusão digital para o acesso e o fornecimento de serviços públicos no município de Santa Rita de Minas**

Josias Pereira Soares\*  
Maicon Vinícius Ribeiro\*\*

## **RESUMO**

A convergência tecnológica foi responsável por diversas transformações na sociedade. No contexto governamental, a expansão das tecnologias da informação e comunicação possibilitou, dentre outros aspectos, a digitalização da administração pública e o advento do Governo Digital. No entanto, surgiu-se também a necessidade de se incluir digitalmente a população como forma de assegurar o livre exercício da cidadania e da atividade democrática. Nesse sentido, considerando a aparente escassez de iniciativas para o acesso aos recursos tecnológicos e a oferta de serviços pela internet nos municípios de pequeno porte do Brasil, investigam-se os maiores desafios dos governos municipais na adoção de políticas que contemplem os problemas apresentados. Sob essa ótica, o objetivo central do trabalho é analisar as ações para a inclusão digital e a digitalização dos serviços públicos na cidade de Santa Rita de Minas. Realizou-se, então, uma pesquisa de finalidade básica estratégica, objetivo descritivo, abordagem qualitativa, sob os métodos de análise indutivo e dedutivo, partindo dos procedimentos de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Como resultados, constatou-se que a escassez de iniciativas voltadas para a inclusão digital e a digitalização dos serviços públicos observada no cenário nacional se reflete no ambiente estudado. Confirmou-se também a hipótese que aponta, como empecilhos preponderantes, a carência de mão de obra qualificada, suprimentos tecnológicos, e recursos financeiros, assim como a falta de conscientização para a transformação digital entre os governantes. Portanto, evidencia-se a urgência de um esforço conjunto entre os poderes públicos, a iniciativa privada e a sociedade civil pelo desenvolvimento de soluções plurais e socialmente inclusivas para os temas debatidos.

**Palavras-chave:** Inclusão. Digitalização. Tecnologias da Informação e Comunicação. Municípios.

## **ABSTRACT**

Technological convergence was responsible for several transformations in society. In the governmental context, the expansion of information and communication technologies made possible, among other aspects, the digitization of public administration and the advent of Digital Government. However, there was also a need to digitally include the population to ensure the free exercise of citizenship and democracy. In this sense, considering the apparent scarcity of initiatives for access to technological resources and the provision of services over the internet in small towns in Brazil, are investigated the biggest challenges faced by municipal governments in adopting policies that address the problems presented. From this perspective, the main

\* Rede de Ensino Doctum – Unidade Caratinga – aluno.josias.soares@doctum.edu.br – Graduando em Ciência da Computação

\*\* Rede de Ensino Doctum – Unidade Caratinga – maicon.ribeiro@doctum.edu.br – Professor Especialista em Ciência da Computação – Orientador(a) do trabalho

objective of this paper is to analyze the actions for digital inclusion and digitization of local governmental activity in the city of Santa Rita de Minas. The research has then conducted with a basic strategic purpose, descriptive objective, qualitative approach, inductive and deductive analysis methods, developed from literature research and case study procedures. As a result, it was found that the scarcity of initiatives aimed at digital inclusion and the digitization of public services observed in the national scenario is reflected in the studied environment. It also confirmed the hypothesis that points out, as preponderant obstacles, the lack of qualified labor, technological supplies, and financial resources, as well as the lack of awareness of the digital transformation among the rulers. Therefore, there is an urgent need for a joint effort between public authorities, the private sector, and civil society to develop plural and socially inclusive solutions for the issues discussed.

**Keywords:** Inclusion. Digital Transformation. Information and Communication Technologies. Local Governments.

## 1 – Introdução

Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR), a oferta de serviços digitais pelos governos tem aumentado substancialmente nos últimos anos. Entretanto, constata-se uma menor tendência de digitalização no âmbito municipal, especialmente em cidades de pequeno porte, em que os recursos técnicos, profissionais e financeiros são escassos.

Na mesma direção, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.BR) aponta que, em 2021, apenas 46% das prefeituras brasileiras possuíam um departamento de tecnologia da informação. Verificou-se, ainda, que as políticas de inclusão digital destes eram fragmentadas e pouco institucionalizadas.

Nessa perspectiva, diante da aparente ausência de iniciativas para a inclusão digital e a oferta de serviços públicos pela internet, percebe-se a necessidade de se avaliar, de maneira mais incisiva, o real cenário dos pequenos municípios brasileiros. Portanto, indaga-se: quais são os maiores desafios dos governos municipais na adoção de políticas de inclusão digital para o acesso e o fornecimento de serviços públicos?

O objetivo geral da presente pesquisa é analisar o estado atual das políticas para inclusão digital e digitalização dos serviços públicos no município de Santa Rita de Minas. Para tanto, foram delineados os seguintes objetivos específicos: descrever a inclusão digital e o Governo Digital, examinar as políticas públicas locais para a inclusão digital e a promoção do Governo Digital, e comparar os dados obtidos com a conjuntura nacional.

Nesse sentido, parte-se da hipótese de que a tecnologia da informação e a inclusão digital ainda não sejam reconhecidas como peças-chave nas estratégias de administração pública de grande parte das cidades brasileiras. Seja pela escassez de mão de obra qualificada, suprimentos tecnológicos e recursos financeiros, seja pela falta de conscientização para a transformação digital entre dirigentes e implementadores de políticas governamentais.

Desse modo, para viabilizar o teste da hipótese, realiza-se uma pesquisa de finalidade básica estratégica, objetivo descritivo, abordagem qualitativa e sob os métodos de análise indutivo e dedutivo. Além disso, o estudo é desenvolvido a partir dos procedimentos de pesquisa bibliográfica, constituindo o referencial teórico, e estudo de caso, envolvendo um representante da Secretaria de Assistência Social de Santa Rita de Minas.

Ademais, destaca-se que o trabalho se encontra subdividido em cinco partes. Além dessa parte introdutória, a segunda parte é constituída pelo referencial teórico, que embasa a análise a ser realizada com os resultados obtidos na pesquisa. Em seguida, é apresentada a metodologia da pesquisa, desenvolvida para atingir os objetivos apresentados. Após isto, são apresentados e analisados os principais resultados obtidos e, finalmente, no último tópico são efetuadas as considerações finais, incluindo conclusões e sugestões de estudos futuros, seguidas das referências.

O referencial teórico começa com uma visão geral sobre as implicações das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na sociedade contemporânea. A primeira seção descreve os conceitos e fundamentos relacionados ao fenômeno da inclusão digital, bem como o papel das políticas públicas associadas ao tema. A segunda seção trata da diferenciação entre Governo Eletrônico e Governo Digital, assim como da importância deste para a administração pública e o exercício pleno da cidadania. Por fim, a terceira seção contextualiza a inclusão digital e o Governo Digital, com ênfase na realidade dos pequenos municípios brasileiros.

Já a análise dos resultados encontra-se dividida em quatro temáticas. Em primeiro lugar, aborda-se a importância das iniciativas voltadas para a inclusão digital como formas de promover a inclusão social e busca-se compreender a visão da administração pública sobre necessidade de se desenvolver essas políticas. Em seguida, avalia-se como a oferta de serviços públicos pela internet pode contribuir para a gestão do município e para o fortalecimento da inclusão social e do bem-estar da sociedade. Posteriormente, analisa-se os principais desafios enfrentados na

implantação de ações voltadas para os temas descritos. Finalmente, busca-se explorar soluções para a promoção da inclusão digital e da digitalização dos serviços públicos no contexto estudado.

## **2 – Referencial Teórico**

A convergência tecnológica consolidada no século passado e impulsionada pelo desenvolvimento da Rede Mundial de Computadores levou a uma reconfiguração dos paradigmas sociais. Nesse cenário, estabeleceu-se uma nova ordem social, a sociedade da informação. Nas últimas décadas, a tecnologia da informação e os recursos a ela adjacentes passaram a ser incorporados aos mais diversos núcleos da sociedade, tanto no ambiente público quanto no setor privado (LEMOS, 2007).

Com efeito, observa-se que as tecnologias da informação revolucionam a sociedade, impactando nos aspectos sociais, políticos e econômicos envolvidos nas relações humanas. Assim sendo, essa dinâmica remodelou o comportamento dos indivíduos, ressignificou as atividades comerciais e o conceito de trabalho, e fortaleceu as interações políticas entre as instituições democráticas (CRISTÓVAN; SAIKALI; SOUSA, 2020).

Por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC), constata-se o desenvolvimento de um espaço de comunicação dinâmico – o ciberespaço – através do qual diversos recursos informacionais e comunicacionais se estabelecem de forma expansiva. O ciberespaço, como espaço público coletivo, é palco da efetivação da cidadania e da afirmação de direitos humanos, por onde fluem uma gama de processos sociais, econômicos, políticos, culturais e subjetivos (BONILLA; OLIVEIRA, 2011).

Segundo Castells (2002), a revolução tecnológica sugere a descentralização do conhecimento e da informação. Nesse contexto, a automação de tarefas e o simples uso das TIC cedem espaço para o usuário como parte de um processo mais amplo. A introdução de novas tecnologias acontece de forma rápida e abundante na sociedade. Ao passo que os indivíduos entram em contato com tais tecnologias, eles apropriam-se delas e as redefinem. Logo, os usuários, igualmente produtores, coautores e distribuidores de conhecimento, assumem papéis definidores nos processos de desenvolvimento tecnológico contemporâneos.

Nessa conjuntura, Rover (2006, p. 93) compreende que “o maior bem decorrente do progresso tecnológico não deve estar apenas em resolver problemas

materiais da humanidade, mas sim em permitir que a sociedade pense por si mesma suas dificuldades, de maneira minimamente autônoma”. Nota-se, portanto, a importância de se incluir digitalmente os cidadãos como condição fundamental para a garantia de seus direitos e para o exercício de suas atividades. Nesse sentido, a inclusão digital passa a ser, além de uma necessidade, uma obrigação dos poderes públicos em defesa da inclusão social e da democracia.

## 2.1 – Inclusão Digital

Para se compreender os pormenores da inclusão digital, cabe-se analisar, antes de mais nada, o fenômeno da exclusão digital. O termo exclusão digital surgiu no final da década de 1980 no contexto da introdução da informática nos ambientes de trabalho. Pouco mais tarde, na década de 1990, a popularização da internet como uma rede mundial de computadores impulsionou as discussões sobre o assunto, que obteve, desde então, cada vez mais espaço nos debates institucionais e nas relações socioeconômicas (BONILLA; OLIVEIRA, 2011).

Segundo Castells (2005), há três principais formas de um indivíduo ser excluído digitalmente. A primeira é não ter acesso à internet. A segunda é a baixa qualidade no acesso ao sistema de comunicação. E a terceira, é estar conectado à rede, mas não saber usar tais recursos de modo a agregar valor a sua vida. Esta, segundo o autor, é a mais grave porque aprofunda a exclusão da educação e da cultura em um mundo cada vez mais digital.

Um excluído digital tem três grandes formas de ser excluído. Primeiro, não tem acesso à rede de computadores. Segundo, tem acesso ao sistema de comunicação, mas com uma capacidade técnica muito baixa. Terceiro, (para mim é a mais importante forma de ser excluído e da que menos se fala) é estar conectado à rede e não saber qual o acesso usar, qual a informação buscar, como combinar uma informação com outra e como a utilizar para a vida. Esta é a mais grave porque amplia, aprofunda a exclusão mais séria de toda a História; é a exclusão da educação e da cultura porque o mundo digital se incrementa extraordinariamente (CASTELLS, 2005, p. 01).

A exclusão digital se revela como um fator de exclusão social, ao passo que cada vez mais serviços públicos e privados vão migrando para a internet. Logo, a população privada de certos recursos tecnológicos tende a enfrentar restrições no acesso a atividades econômicas, culturais e governamentais ofertadas de forma exclusiva ou não através de plataformas digitais (SILVEIRA, 2001).

Antagonicamente, de acordo com Bonilla e Oliveira (2011, p. 28), “incluir significa inserir, introduzir, adaptar os indivíduos a determinado modelo, a uma dada

realidade pronta”. Tendo em vista a relevância das tecnologias da informação e comunicação no mundo contemporâneo, a inclusão digital se firma como destaque nas agendas governamentais e objeto de estudo em diversas áreas do conhecimento.

Lemos (2007) classifica a inclusão digital em duas formas básicas, a inclusão espontânea e a induzida. A inclusão espontânea é aquela em que o indivíduo adquire conhecimento acerca do uso das TIC por meio do contato com novos produtos e processos em seu dia a dia. Como exemplos, pode-se citar o uso de caixas eletrônicos, cartões de crédito, celulares, computadores, televisores inteligentes e dispositivos vestíveis. Por outro lado, a inclusão induzida acontece por iniciativas governamentais, privadas ou do terceiro setor, visando promover o acesso às tecnologias da informação e comunicação, bem como o desenvolvimento de habilidades para o uso de tais recursos de forma autônoma e independente.

A inclusão digital induzida pode ser dividida, segundo o autor, em três categorias: técnica, cognitiva e econômica. A técnica se refere à destreza no manuseio do dispositivo, dos softwares básicos e do acesso à internet. Já a cognitiva se relaciona com a autonomia e independência no uso das TIC, ou seja, como o indivíduo é capaz de compreender os aspectos cultural, social e intelectual envolvidos em seu uso, desempenhando um pensamento crítico. Por fim, a inclusão econômica diz respeito à capacidade financeira em adquirir e manter dispositivos eletrônicos, serviço de internet e *softwares* básicos.

Não obstante, o termo inclusão digital tem sido empregado por diversas organizações e governos como chamariz para políticas de caráter geral e populista. Uma solução milagrosa para os problemas enfrentados pela sociedade contemporânea, como pobreza, desigualdade social, carências educacionais, injustiça social, desemprego, violência, criminalidade, dentre outros. Todavia, observa-se que políticas de inclusão que propõem simplesmente o uso passivo e limitado dos recursos tecnológicos, sem oferecer autonomia ao indivíduo, não são a melhor estratégia para a resolução de tais entraves (BONILLA; OLIVEIRA, 2011).

De acordo com Lemos (2007), a inclusão digital não se resume ao uso de dispositivos eletrônicos, como computadores e *smartphones*, ou ao acesso à internet. Ela acontece, de forma categórica, quando o indivíduo é capaz de se apropriar de tais meios para o exercício pleno de sua cidadania. Nessa perspectiva, a inclusão digital necessita estar atrelada ao processo de inclusão social de modo a promover os

capitais social, cultural, intelectual e técnico, quatro pilares imprescindíveis para a formação global do indivíduo na Sociedade da Informação.

O capital social é aquele que valoriza a dimensão identitária e comunitária, os laços sociais e a ação política. O capital cultural é o que remete à história e aos bens simbólicos de um grupo social, ao seu passado, às suas conquistas, à sua arte. Já o capital técnico é o da potência da ação e da comunicação. É ele que permite que um grupo social ou um indivíduo possa agir sobre o mundo e se comunicar de forma livre e autônoma. O capital intelectual é o da formação da pessoa, do crescimento intelectual individual com a aprendizagem, a troca de saberes e o acúmulo de experiências de primeiro e segundo grau. Incluir é, assim, em qualquer área e em todos os sentidos, possibilitar o crescimento dos quatro capitais. Incluir, na e para a sociedade da informação, significa usar as TIC como meios de expandir esses capitais (LEMOS, 2011, p.17).

Bonilla e Oliveira (2011), destacam que os indivíduos mais inseridos nas dinâmicas sociais contemporâneas tendem a se familiarizar com os processos digitais de forma mais simples e rápida, especialmente quando alfabetizados e pertencentes às gerações mais jovens. Todavia, tendo em vista o cenário atual de convergência de mídias, mesmo uma pessoa semianalfabeta consegue interagir e produzir conteúdo no ambiente digital a partir de diversas linguagens para além da forma escrita.

Nota-se que a grande dificuldade se concentra na questão cultural, uma vez que a passagem do ambiente analógico para o digital pode gerar estranhamento e incertezas, o que se justifica por uma mudança abrupta na compreensão da realidade que pode ser assimilada à medida que o cidadão interage com as TIC. Nesse sentido, nota-se que há uma série de caminhos que podem ser percorridos e não um modelo pré-estabelecido.

A comunicação mediada pelas tecnologias da informação é, sem dúvida, uma das principais formas de relacionamento entre indivíduos, empresas e governos na atualidade. Nessa perspectiva, tendo em vista a comunicação como direito básico do cidadão, pode-se afirmar que o acesso às TIC e as habilidades de interação em rede de forma livre e autônoma são condições *sine qua non* para o exercício amplo da cidadania na sociedade contemporânea (BONILLA; OLIVEIRA, 2011).

Nessa direção, Rover (2008) defende que as ações de inclusão digital, como processo de democratização da informação, da cultura e do conhecimento, devem estar centradas em três elementos essenciais: a pessoa ou grupo de pessoas que buscam o acesso; os agentes envolvidos na disponibilização desse acesso, tais como as instituições públicas e a iniciativa privada; e as tecnologias da informação e comunicação com suas infraestruturas de *hardware* e de *software*.

Logo, o caráter economicista de algumas políticas de inclusão digital que tratam os cidadãos como meros consumidores deve dar lugar a uma perspectiva de ascensão de tais indivíduos como sujeitos autônomos, engajados e participativos, capazes de questionar e transformar a dinâmica social que integram (BONILLA; OLIVEIRA, 2011).

Nessa ótica, a inclusão digital, ao promover a participação efetiva do cidadão na sociedade por meio do acesso livre e facilitado à informação, permite a construção de um senso crítico acerca do ambiente em que o indivíduo e seu grupo se encontram situados. Assegurar autonomia nos processos de aquisição e concepção do conhecimento é um coeficiente substancial para o livre exercício da atividade democrática (LEMOS, 2007).

## **2.2 – Do Governo Eletrônico ao Governo Digital**

A expansão do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) levou a mudanças no modo de interação entre os governos e a sociedade ao redor do mundo. A sociedade do conhecimento exige um mecanismo de governo que ofereça aos cidadãos informação ágil, abundante, desburocratizada e facilmente acessível (LEMOS, 2007). Nesse cenário de transformação, aflora o Governo Eletrônico.

Rover (2006, p. 99) define Governo Eletrônico como “uma infraestrutura 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”. Seu propósito inicial seria aumentar a transparência e a eficiência na administração pública de modo a colocar o governo ao alcance de todos e reduzir a burocracia.

Em outra direção, Agune e Carlos (2005) apontam que o Governo Eletrônico tem um caráter de transição de um modelo de governo rígido e burocrático para um Estado mais horizontal, flexível e inovador, condizente com as novas dinâmicas da sociedade do conhecimento.

Governo Eletrônico, ao contrário do que o nome pode a princípio sugerir, significa muito mais do que a intensificação do uso da tecnologia da informação pelo Poder Público. Em verdade, ele deve ser encarado como a transição entre uma forma de governar fortemente segmentada, hierarquizada e burocrática, que ainda caracteriza o dia a dia da imensa maioria das organizações públicas e privadas, para um Estado mais horizontal, colaborativo, flexível e inovador, seguindo um figurino mais coerente com a chegada da sociedade do conhecimento, fenômeno que



começou a ganhar contornos mais visíveis no último quarto do século passado (AGUNE; CARLOS, 2005, p. 1).

Tendo em vista a intensa evolução das tecnologias, a noção de Governo Eletrônico deixou de ser suficiente para responder às demandas da sociedade, foi então que ascendeu a concepção de Governo Digital. O Governo Digital supera o conceito de Governo Eletrônico, que visa simplesmente o emprego incremental das TIC na administração pública. Conforme Cristóvan, Saikali e Sousa (2020), ele representa um modelo disruptivo de governo caracterizado pelo emprego das tecnologias da informação e comunicação na prestação de serviços públicos como mecanismos de concretização de direitos sociais.

O Governo digital deve ser avistado na qualidade de disrupção em relação ao Governo eletrônico, pois não almeja somente o emprego incremental de TICs e viabilização do acesso à informação, mas vai além, corporificando direitos sociais por intermédio do espaço digital (CRISTÓVAN; SAIKALI; SOUSA, 2020, p. 230).

De acordo com Cunha e Miranda (2013), a aplicação das tecnologias da informação e comunicação se manifesta em três grandes áreas: e-administração pública – visa a aplicação das TIC para a melhoria dos processos governamentais e do fluxo de trabalho interno do setor público; e-serviços públicos – pressupõe a melhoria na prestação de serviços ao cidadão; e e-democracia – que prevê o uso das tecnologias da informação e comunicação no processo democrático de modo a incentivar e melhorar a participação do cidadão na sociedade.

Em outra análise, Lemos (2007) classifica o papel das TIC na modernização das estruturas dos governos em cinco funções, são elas, coleta de informação, fornecimento de informação, prestação de serviços, interação e transação.

Atualmente, os sistemas de informação incorporam fatores humanos e organizacionais aos aparatos tecnológicos encarregados pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação em formato digital. Nesse sentido, Oliveira, Faleiros e Diniz (2015) analisam que o uso de tais ferramentas tem sido estratégico para melhorar a eficiência dos serviços públicos, resultando em maior economia e transparência para o Estado e mais qualidade na prestação de serviços aos cidadãos.

Quando bem desenvolvidos, com participação efetiva dos principais atores envolvidos no processo, esses sistemas têm um grande potencial para serem utilizados como ferramentas de coordenação federativa, diagnóstico, planejamento, avaliação e produção de dados e informações para novas

formulações e planejamentos de políticas públicas (OLIVEIRA, FALEIROS E DINIZ, 2015, p. 43).

Por outro lado, Oliveira, Faleiros e Diniz (2015, p. 27) enfatizam que “a proliferação indiscriminada de sistemas, sem a devida capacitação de seus usuários, pode gerar consequências negativas, como a exclusão de atores do processo, ou de cidadãos do acesso aos serviços públicos”. Nesse cenário, observa-se que a disponibilização dos serviços públicos necessita estar associada a iniciativas de inclusão digital sob pena de corroborarem para a exclusão ao invés de proporcionar comodidade e autonomia aos cidadãos.

Na mesma linha, Diniz, Bailey e Sholler (2014) apontam a importância da participação do usuário para o sucesso no desenvolvimento de tecnologias para o setor público. Na análise dos autores, os usuários não devem ser vistos como recipientes passivos, cujas únicas opções são aceitar as deficiências ou rejeitar a tecnologia, mas como parte do processo, isto é, como sujeitos ativos capazes de alterar o contexto de uso e colaborar na implementação de soluções mais úteis para a sociedade.

Cada cidadão deve ter acesso a um conjunto básico de ferramentas computacionais e de telecomunicações, associado a conhecimento de utilização, que lhe permitam receber, elaborar e transmitir informação e usufruir de serviços eletrônicos (CUNHA; MIRANDA, 2013, p. 554).

No cenário contemporâneo, fica evidente a importância da inclusão digital na garantia dos serviços públicos pelo Governo Digital. Segundo Lemos (2011), a inclusão digital deve ser tratada como uma questão prioritária na agenda pública acompanhada de ações de informatização do serviço público. Nesse ponto, espera-se que os indivíduos tenham acesso pleno e com significado a essas tecnologias, culminando no livre exercício da cidadania e das atividades democráticas.

É válido destacar que a prestação de serviços públicos no ambiente digital requer a observância de princípios constitucionais e infraconstitucionais que regem a administração pública. Nessa perspectiva, Cristóvan, Saikali e Sousa (2020, p. 224-225) afirmam que a implementação das TIC no Governo Digital deve ter como base “a necessidade de prestar o serviço, dentre outras características, de forma eficiente, universal e atual”.

Em relação à eficiência, a prestação dos serviços públicos deve ser pautada pela otimização das atividades administrativas e pela excelência no atendimento, visando a máxima satisfação do usuário. No que tange à universalidade, os serviços

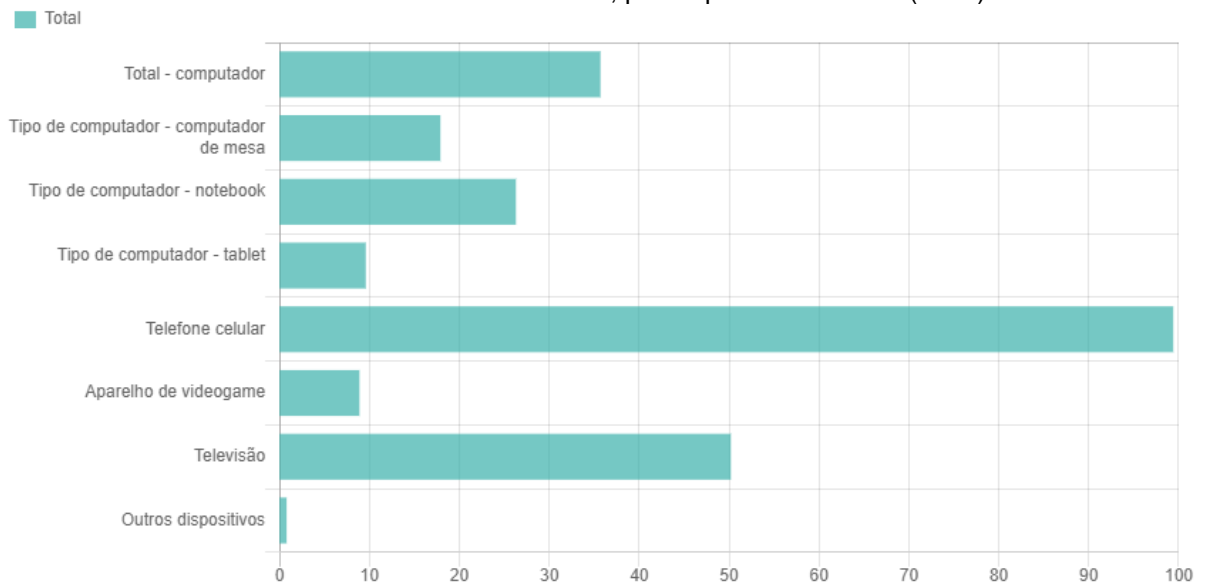
governamentais devem ser ofertados a todos os cidadãos de modo a garantir sua disponibilidade aos interessados. Por fim, o princípio da atualidade demanda que Governo busque a constante melhoria e expansão de seus serviços a partir dos avanços científicos e tecnológicos. Nesse cenário, observa-se a importância de o Poder Público se manter na vanguarda da inovação tecnológica como fator fundamental de oferta de serviços mais relevantes aos cidadãos.

Rover (2006) destaca que a evolução do Governo Digital proporciona melhorias na prestação dos serviços públicos e torna a sociedade mais ciente acerca de seus direitos. Nessa conjuntura, o autor verifica como principais avanços: diminuição da burocracia e aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública a partir da simplificação de procedimentos e integração de informações; maior integração entre os órgãos governamentais nas esferas municipal, estadual e federal; aperfeiçoamento profissional dos servidores públicos; e o progresso da cidadania e da democracia com base na promoção do ensino, alfabetização e educação digital.

### **2.3 – A Realidade dos Municípios Brasileiros**

De acordo com Araújo e Pacheco (2016, p. 25), “é cada vez mais crescente o número de pessoas que acessam a internet com diversos intuitos”. Essa constatação pode ser corroborada pela pesquisa referente ao acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano de 2019, que apontou que a internet era utilizada em 82,7% dos domicílios do país, sendo o telefone móvel celular o equipamento mais utilizado (98,1%).

Na mesma linha, a pesquisa TIC Domicílios 2021, conduzida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.BR), detectou que 86% dos indivíduos brasileiros já tiveram acesso à internet. Além disso, observou-se que o telefone celular é o dispositivo mais utilizado no país (99%), seguido pela televisão (50%) e pelo computador (36%).

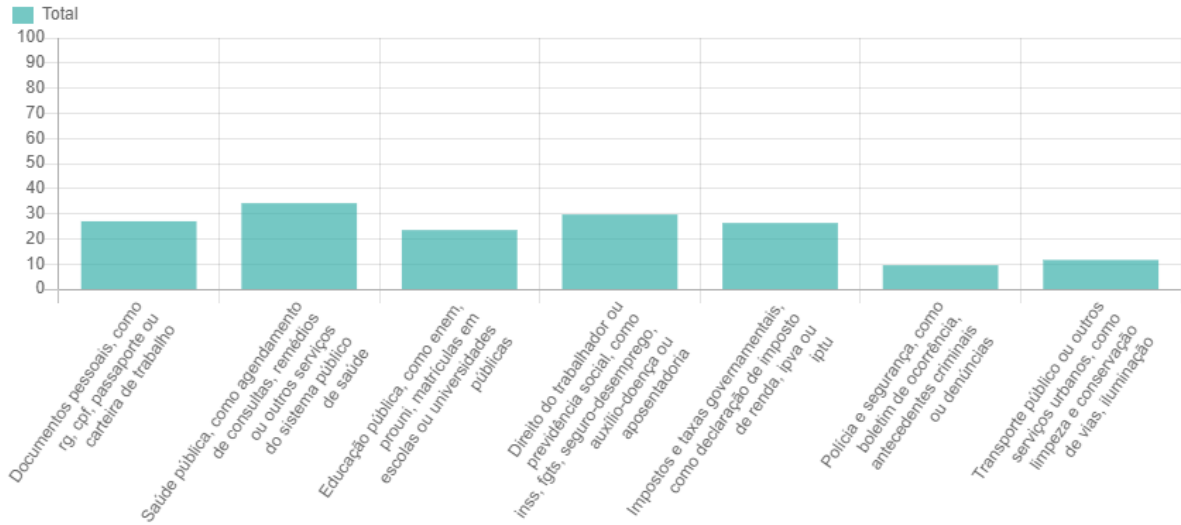
**Gráfico 01:** Usuários de internet, por dispositivo utilizado (2021)

Fonte: Cetic.br (2022)

No que tange o Governo Digital, de acordo com Cristóvan, Saikali e Sousa (2020), a introdução das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro se deu na década de 1990, paralelamente ao processo de modernização da administração pública para simplificar as atividades burocráticas do Estado. Posteriormente, a partir dos anos 2000, elas passaram a ser utilizadas com a intenção de proporcionar o acesso a alguns serviços públicos e facilitar a relação entre governos, cidadãos e a iniciativa privada.

Nesse contexto, a TIC Domicílios 2021 constatou que 70% dos usuários de internet acessaram os serviços digitais do governo nos últimos doze meses. As informações e serviços mais acessados estão associados à: saúde pública, como agendamento de consultas, remédios ou outros serviços do sistema público de saúde (34,2%); direito do trabalhador ou previdência social, como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença ou aposentadoria (29,7%); e documentos pessoais, como RG, CPF, passaporte ou carteira de trabalho (27%).

**Gráfico 02:** Usuários de internet, por tipo de informações referentes a serviços públicos procuradas ou serviços públicos realizados nos últimos 12 meses (2021)

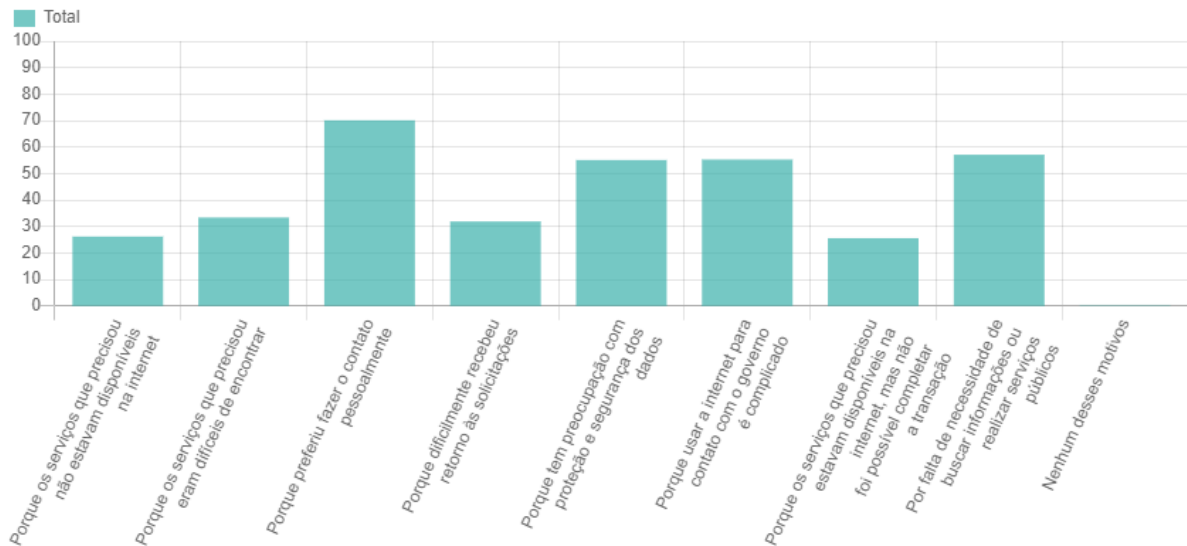


Fonte: Cetic.br (2022)

A Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (BRASIL, 2018), aponta que apesar da quantidade de brasileiros que acessam a internet ter aumentado substancialmente nos últimos anos, a proporção dos que fazem uso efetivo do Governo Digital ainda é baixa. Esse quadro sugere a necessidade de expandir a oferta, a eficácia e a eficiência desses serviços, de forma que os cidadãos possam solicitar, acompanhar e concluir as demandas sem deslocamento até postos de atendimento do governo.

Nessa linha, a pesquisa TIC Domicílios 2021 levantou como principais motivos que levaram os usuários a não utilizar o Governo Eletrônico: porque preferiu fazer contato pessoalmente (70,1%); por falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos (57,1%); porque tem preocupação com proteção e segurança dos dados (55,1%); e, porque usar a Internet para contato com o governo é complicado (55,1%).

**Gráfico 03:** Usuários de internet que não usaram governo eletrônico nos últimos 12 meses, por motivos para não utilização (2021)



Fonte: Cetic.br (2022)

No momento atual, o emprego das TIC vem ocorrendo principalmente no âmbito federal. Essa conjuntura pode ser justificada pela maior concentração de demandas e serviços nessa esfera de governo. É importante ressaltar que a adoção e uso das TIC pelos governos locais não são iguais, portanto, os municípios possuem recursos humanos e tecnológicos distintos. Tais diferenças também podem significar que as condições de acesso e participação dos governos locais relacionadas às políticas sociais do governo federal não sejam as mesmas (RIBEIRO, 2018).

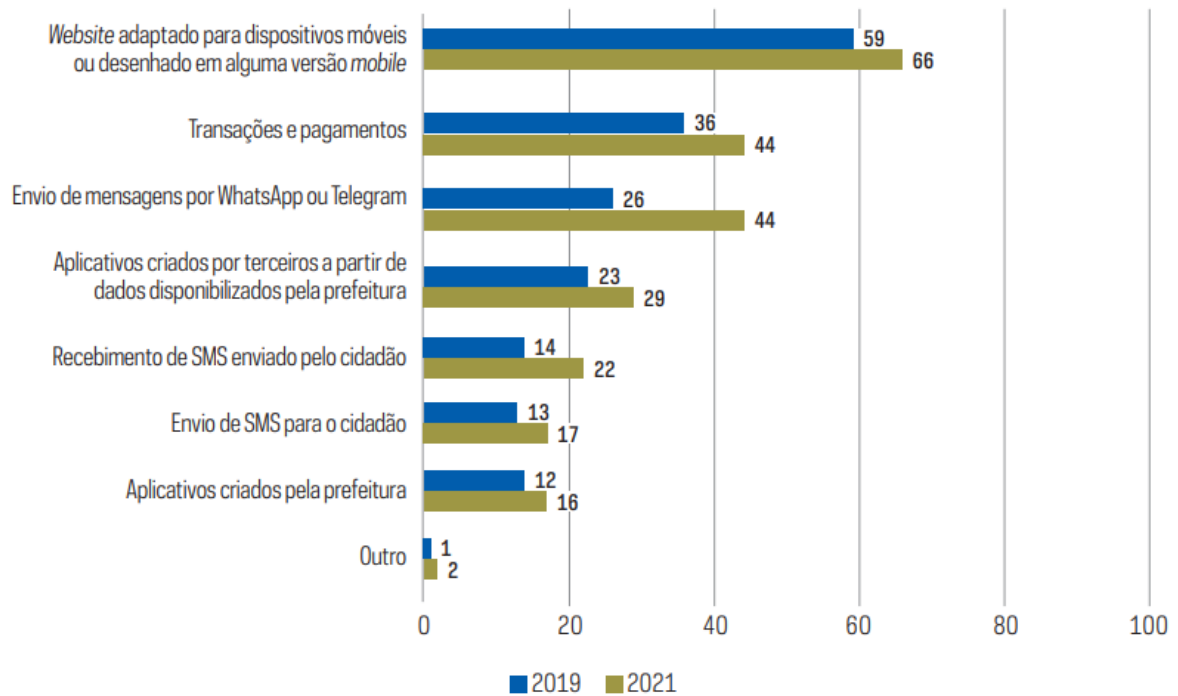
A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2021 (CETIC.BR) mostrou que menos da metade das prefeituras brasileiras possuem um departamento de tecnologia da informação (46%) ou utiliza sistemas para apoiar a tomada de decisões (21%). Além disso, apenas uma em cada quatro instituições têm um plano estratégico ou diretor de tecnologia da informação (24%) ou um plano de segurança da informação (26%).

No âmbito das prefeituras, as atividades de TI estão pouco institucionalizadas. Não há áreas de TI e há poucos funcionários públicos responsáveis por essas atividades. A atuação desses funcionários se concentra em apoiar outros no uso das TIC, na compra de equipamentos e na contratação de provedores e outras empresas (CGI.BR, 2022, p. 16).

Em relação aos serviços públicos oferecidos nos meios digitais, observa-se que quase a totalidade dos governos locais possuem um website (96%). Entretanto, os serviços disponibilizados se concentram em fazer *download* de documentos ou formulários (87%), emitir nota fiscal eletrônica (78%) e emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamento (63%). Enquanto poucas prefeituras permitem fazer

emissões de documentos como licenças, certidões, permissões e outros (58%), consultar processos administrativos ou judiciais em andamento (50%), fazer inscrição ou matrícula para concursos, cursos e escolas (47%) e realizar agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros (32%)

**Gráfico 04:** Prefeituras que ofereceram recursos aos cidadãos por meio de dispositivos móveis nos últimos 12 meses, por tipo de recurso oferecido (2019 – 2021)



Fonte: Cetic.br (2022)

No tocante aos recursos disponibilizados pelas prefeituras por dispositivos móveis, nota-se uma escassez ainda maior. Os serviços mais mencionados foram website adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em alguma versão mobile (66%), transações e pagamentos (44%), envio de mensagens por WhatsApp ou Telegram (44%), aplicativos criados por terceiros a partir de dados disponibilizados pela prefeitura (29%), recebimento de SMS enviado pelo cidadão (22%), envio de SMS para o cidadão (17%) e aplicativos criados pela prefeitura (16%).

Sobre os serviços públicos online, ainda que tenha havido avanços, serviços que envolvem transações ficaram restritos à oferta de alguns serviços tributários e à presença das prefeituras nas redes sociais, especialmente no WhatsApp. No geral, a maioria das interações entre prefeituras e cidadãos é mais informacional, ou seja, está mais relacionada à divulgação de informações, principalmente via portal de transparência (CGI.BR, 2022, p. 42).

Em termos de tendência, a pesquisa constatou, nos últimos anos, um aumento significativo entre os vários serviços digitais oferecidos aos cidadãos pelos governos

municipais, tanto via websites, quanto por dispositivos móveis. Nessa direção, Araújo e Pacheco (2016, p. 25) destacam que “todas as esferas de governo têm demonstrado um compromisso com a criação de mecanismos facilitadores de participação popular com o apoio de portais, sites e aplicativos eletrônicos”.

**Quadro 01:** Prefeituras, por tipo de serviço disponibilizado no website e porte (2019 e 2021)

Porte	Preencher ou enviar formulários pelo website		Fazer emissões de documentos, como licenças, certidões, permissões e outros		Emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamentos		Realizar agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Até 5 mil habitantes	54%	57%	36%	51%	34%	48%	23%	25%
Mais de 5 mil até 10 mil habitantes	55%	63%	43%	52%	43%	52%	22%	28%
Mais de 10 mil até 20 mil habitantes	60%	66%	48%	55%	52%	63%	24%	30%
Mais de 20 mil até 50 mil habitantes	64%	68%	61%	65%	66%	73%	25%	33%
Mais de 50 mil a 100 mil habitantes	75%	80%	72%	74%	80%	86%	29%	44%
Mais de 100 mil a 500 mil habitantes	81%	87%	79%	83%	92%	92%	41%	57%
Mais de 500 mil habitantes	89%	98%	89%	92%	93%	97%	58%	82%

Fonte: Cetic.br (2022)

No entanto, foi observada uma tendência de digitalização menor entre os municípios de pequeno porte. Como possíveis causas dessa disparidade, um estudo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR, 2022) apontou as baixas capacidades locais em TIC, a frágil institucionalização e profissionalização da área de TI, além da falta de recursos financeiros.

Em relação às políticas públicas de inclusão digital, o estudo indica que elas estão ausentes na maior parte dos municípios brasileiros, são fragmentadas e pouco institucionalizadas, além de não se articularem com outras estratégias de promoção da inclusão digital.

As medidas de distanciamento social decorrentes da pandemia alavancaram as ações de promoção da conectividade para o acesso às políticas sociais, como saúde, educação e assistência social. No âmbito da educação, por exemplo, o ensino



remoto foi implantado por várias prefeituras, prevalecendo o uso do WhatsApp para o relacionamento entre pais, professores e alunos. Contudo, nem todos os envolvidos tinham acesso à Internet ou aos recursos necessários para lidar com tais tecnologias.

A construção e o fortalecimento das capacidades locais são centrais para que as tecnologias possibilitem a ampliação na democratização do acesso às informações e na participação social, mitigação das desigualdades socioeconômicas e territoriais, redução das barreiras de deslocamento para o acesso a serviços públicos e equipamentos culturais e promoção do desenvolvimento socioeconômico (CGI.BR, 2022, p. 68).

As fragilidades administrativas e a carência de profissionais qualificados em tecnologia da informação nas prefeituras comprometem as agendas de inclusão digital, de fortalecimento do uso das TIC na administração pública e da oferta de serviços públicos online. Isso indica que o fortalecimento das capacidades de TI nos municípios é fundamental para as iniciativas que visam ampliar o emprego das TIC no setor público.

Segundo a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2018), os desafios para transformação digital no setor público vão além do desenvolvimento e retenção de profissionais de TI habilitados, eles dependem do desenvolvimento de competências digitais de conscientização entre dirigentes, decisores e implementadores de políticas.

Assim, é importante aprofundar os esforços já em curso para o uso intensivo das TICs, a fim de redesenhar as estruturas estatais, seus processos e procedimentos, e incrementar a relação com os demais atores sociais, de maneira a tornar as instituições públicas mais ágeis e em sintonia com as necessidades e os anseios da sociedade. Deve-se garantir a transparência e a oferta de dados, formatar melhores canais digitais de interação e colaboração entre Estado e sociedade, implementar modelos mais modernos e rápidos para a prestação de serviços públicos, aproximando-se do cidadão e propiciando mais conforto, comodidade e conveniência (BRASIL, 2018, p. 93)

Ademais, a OCDE (2018) aponta a necessidade de se desenvolver uma cultura de concepção digital (*digital by default*) entre os servidores públicos visando fomentar o entendimento de que a transformação digital é uma realidade transversal que requer habilidades que vão muito além dos domínios técnicos.

### 3 – Metodologia

A presente metodologia encontra-se dividida em cinco elementos essenciais — finalidade, objetivos, abordagem, procedimentos e métodos.

Em primeiro lugar, quanto à finalidade, a pesquisa classifica-se como básica estratégica. De acordo com Gil (2022), a pesquisa básica estratégica visa a aquisição de novos conhecimentos para a solução de problemas práticos reconhecidos na sociedade em que os pesquisadores vivem. Sendo que, os resultados obtidos podem, eventualmente, ser utilizados na proposição de recomendações.

Em relação aos objetivos, a investigação define-se descritiva. A pesquisa descritiva objetiva retratar as características de determinada população ou fenômeno, podendo também identificar possíveis relações entre as variáveis envolvidas na temática (GIL, 2022). Complementarmente, Sampieri, Collado e Lucio (2013) destacam que esse tipo de estudo descreve tendências de um grupo ou população e são úteis para visualizar diferentes dimensões de um fenômeno, acontecimento, comunidade, contexto ou situação.

Em relação à abordagem ou natureza, a pesquisa mostra-se qualitativa. A pesquisa qualitativa se caracteriza por estudar o significado da vida, opiniões e perspectivas das pessoas no contexto da vida real. Ela também busca prover revelações acerca de conceitos existentes ou emergentes que ajudem a compreender o comportamento humano. Além disso, a pesquisa qualitativa tende a usar múltiplas fontes de evidências em vez de uma fonte única (YIN, 2016). Em suma, segundo Creswell e Creswell (2021), a abordagem qualitativa está voltada para a análise e para a compreensão que indivíduos ou grupos atribuem a um problema social, ou humano.

O ambiente de estudo é a Secretaria de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Santa Rita de Minas, município localizado no Vale do Rio Doce, em Minas Gerais, com população estimada de 7.322 habitantes (IBGE, 2021). De acordo com o Portal da Transparência, a prefeitura conta, atualmente, com 324 servidores ativos, sendo 9 diretamente alocados na manutenção da Secretaria de Ação Social.

O procedimento utilizado é o estudo de caso. Conforme Gil (2022), essa modalidade permite um conhecimento amplo e detalhado acerca de um caso. Na mesma linha, Yin (2015) define o estudo de caso como uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em que os limites entre este e o contexto de mundo real não são evidentes. Nessa perspectiva, a aplicação desse procedimento

se justifica por se tratar de um tema atual, aplicado a um cenário pouco examinado, em que os limites entre o fenômeno e o contexto local não estão nitidamente definidos.

Levando em consideração os diferentes aspectos envolvidos nas políticas públicas de inclusão digital para o acesso e o fornecimento de serviços públicos, a entrevista se revela uma técnica de coleta de dados pertinente ao permitir “a obtenção de uma multiplicidade de informações, como características demográficas, conhecimentos, comportamentos, opiniões, sentimentos, valores, expectativas e reações sensoriais dos participantes” (GIL, 2019, p. 125).

A modalidade de entrevista escolhida foi a semiestruturada, que usualmente refere-se às entrevistas em que os questionamentos são mais amplos e majoritariamente compostos por perguntas abertas e previamente estabelecidas. No entanto, essa modalidade permite ao pesquisador redefinir a sequência de formulação no decorrer do encontro (GIL, 2019).

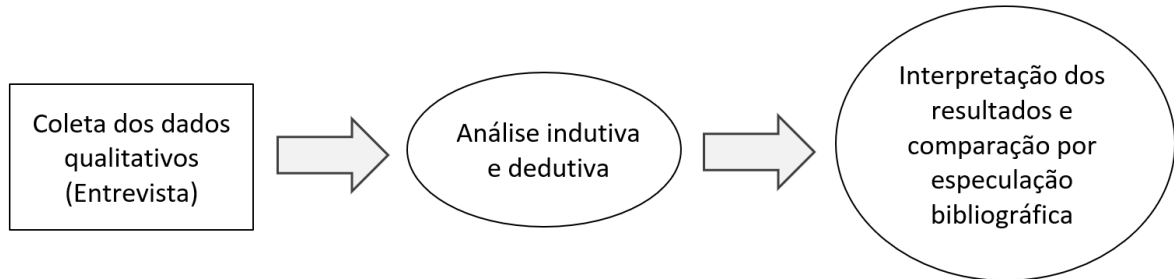
Como parte do procedimento supracitado, em primeiro lugar, foi solicitada uma entrevista com representantes da Secretaria de Assistência Social de Santa Rita de Minas. Em seguida, um roteiro previamente elaborado foi encaminhado aos possíveis participantes. Nesse documento — disponível no Apêndice A deste artigo — consta-se uma apresentação do projeto de pesquisa, os termos de participação voluntária, sigilo e gravação, bem como as informações de contato com o pesquisador e um formulário de perfil do entrevistado. Além disso, encontra-se anexo ao roteiro um questionário com onze questões norteadoras, todas elas abertas, sendo cinco referentes à inclusão digital e seis em relação ao Governo Digital.

No momento agendado, o servidor público Márcio José Trindade se apresentou como único representante da secretaria estudada apto para a entrevista. Márcio tem quarenta e nove anos, gênero masculino, e possui ensino superior completo com graduação em Direito. Atualmente, ele ocupa o cargo de assistente administrativo na secretaria em questão e declara um tempo de serviço de aproximadamente vinte e oito anos como servidor do município. O participante optou por não manter sua participação em sigilo, sendo assim, sua contribuição foi atribuída nominalmente neste artigo.

Em relação ao rito da entrevista, este foi conduzido de forma livre e esclarecida nas dependências da instituição pesquisada no dia vinte e um de setembro do corrente ano. Com a devida autorização, o encontro foi registrado mediante o uso de um

gravador de voz, gerando um arquivo de mídia no formato *mp3*. Posteriormente, o conteúdo foi transcrito e disponibilizado integralmente no Apêndice B deste artigo.

**Figura 01:** Delineamento da metodologia de pesquisa



**Fonte:** Elaborado pelo autor baseado em Creswell e Creswell (2021)

Em relação ao método de análise, em um primeiro momento os dados foram trabalhados de forma indutiva, criando-se padrões, categorias e temas, de modo a abstrair as informações coletadas. No entanto, à medida que a análise avançou, o pensamento dedutivo se aplicou para a reflexão dos dados a partir do contexto geral (CRESWELL E CRESWELL, 2021). Desse modo, buscou-se compreender a realidade local e em seguida formular hipóteses ou teorias relacionando com o cenário do país.

Nesse sentido, o primeiro passo de análise foi organizar e preparar os dados, isso envolveu transcrever a entrevista na íntegra. Em seguida, realizou-se a leitura e o exame dos dados em busca de uma percepção geral das informações e da reflexão sobre seu significado global.

No terceiro passo, iniciou-se a codificação dos dados, que consiste em separar e organizar os dados em blocos, agrupados por categorias (CRESWELL E CRESWELL, 2021). Posteriormente, realizou-se uma codificação mais profunda sobre os agrupamentos para gerar temáticas norteadoras e descrevê-las detalhadamente. Por fim, no quinto passo, foi feito o inter-relacionamento dos temas para comunicar os resultados da análise.

Em relação à interpretação, Creswell e Creswell (2021) apontam que a interpretação na pesquisa qualitativa envolve o resumo dos resultados gerais, a comparação com a literatura, a discussão de uma visão pessoal dos dados e a indicação das limitações e sugestões de pesquisas futuras. Nesse sentido, após analisados, os dados foram interpretados e comparados por meio de especulação bibliográfica. Por fim, a partir dos resultados obtidos, soluções e direções para pesquisas futuras foram propostas.

## **4 – Resultados**

Considerando a execução do procedimento de coleta de dados e com base na metodologia descrita anteriormente, cabe-se, então, analisar os resultados obtidos. Para tanto, a investigação foi dividida em quatro temáticas: inclusão digital como fator de inclusão social, Governo Digital e os benefícios da prestação de serviços públicos pela internet, dificuldades apresentadas, e perspectivas de soluções.

A primeira temática, inclusão digital como fator de inclusão social, busca avaliar a importância das iniciativas de inclusão digital como formas de promover a inclusão social e o bem-estar da população. Nesse sentido, cabe-se analisar os benefícios que podem ser alcançados com o acesso integral às tecnologias da informação e comunicação em uma sociedade cada vez mais dependente de tais recursos para a realização de serviços fundamentais.

Além disso, espera-se compreender a visão da administração pública municipal acerca do papel dos entes governamentais na elaboração e na implementação de políticas para a inclusão digital. Desse modo, pretende-se avaliar como o governo enxerga a necessidade de desenvolver agendas que contemplem o assunto.

Em seguida, a temática Governo Digital e os benefícios da prestação de serviços públicos pela internet tem a intenção de compreender como a oferta de serviços públicos *online* pode contribuir para o aperfeiçoamento da gestão municipal, bem como para o fortalecimento da inclusão social e a melhora do bem-estar da sociedade.

A terceira temática, dificuldades apresentadas, busca analisar os principais desafios enfrentados pelo município na adoção de políticas voltadas para a inclusão digital e oferta de serviços públicos pela internet. Nesse sentido, cabe-se examinar os maiores obstáculos para a elaboração e a implantação dessas iniciativas.

Por fim, a temática perspectivas de soluções tem a intenção de explorar alternativas para a promoção da inclusão digital e da digitalização dos serviços públicos conforme o contexto estudado.

### **4.1 – Inclusão digital como fator de inclusão social**

As tecnologias da informação e da comunicação estão cada vez mais presentes na sociedade, influenciando uma gama de variáveis envolvidas nas relações humanas. Sob essa perspectiva, Trindade (2022) enxerga que a inclusão digital é de fundamental importância em uma sociedade onde as pessoas dependem cada vez

mais das tecnologias da informação e comunicação para levar uma vida normal, assim como para desempenhar suas atividades profissionais.

De acordo com Silveira (2001), ao passo que a oferta de serviços essenciais desloca para o ambiente digital, a população sem acesso a esses recursos tende a enfrentar restrições na realização de atividades econômicas, culturais e governamentais fundamentais ao exercício pleno da cidadania. Na mesma linha, Trindade (2022) destaca a importância da promoção da inclusão digital como forma de incluir socialmente a população. Segundo ele, os indivíduos que não estão digitalmente incluídos, estão, de certa forma, excluídos também da sociedade.

Nesse caso, a inclusão digital, ela é importante porque hoje nós vivemos em um mundo que, nós dependemos mesmo das tecnologias para trabalhar, para levar uma vida normal. Então, [...] a gente tem que procurar levar essa tecnologia para as pessoas para que elas possam ser incluídas digitalmente, para que elas possam estar incluídas na sociedade. Hoje, sem estar incluída na tecnologia, automaticamente meio que a pessoa está excluída da sociedade (TRINDADE, 2022).

Além disso, o entrevistado enfatiza o ganho social da inclusão digital como meio de assegurar o acesso a serviços essenciais que vêm sendo ofertados pela internet, como serviços bancários, serviços públicos, comércio eletrônico e trabalho remoto, dentre outros.

Socialmente é um ganho muito grande porque as pessoas passam a acessar serviços que realmente são necessários para elas. Elas precisam ter acessos a mais serviços digitalizados nos bancos, nos serviços públicos, no comércio, a própria internet em si hoje, ela é uma ferramenta de trabalho [...] (TRINDADE, 2022).

Aparentemente, Trindade (2022) concebe a inclusão digital técnica (LEMOS, 2007) como ponto de partida para a inserção dos indivíduos no meio digital. Nesse sentido, ele entende que, caso se consiga que uma pessoa seja capaz de usar um celular e aproveitar melhor suas funcionalidades, ela será inserida no mundo digital. E conseqüentemente, terá a oportunidade de viver melhor em seu meio social.

Se a gente conseguir fazer com que ela possa usar um celular, aproveitar melhor as funcionalidade de um celular, a gente já vai estar trazendo essa pessoa para o mundo digital, a gente já vai estar dando para ela uma oportunidade melhor de viver em seu meio social (TRINDADE, 2022).

No entanto, Lemos (2007) sugere que a inclusão digital atrelada à inclusão social não se resume ao uso de dispositivos eletrônicos, como celulares e computadores. Esse processo depende de iniciativas que possibilitem aos indivíduos se apropriar de tais meios para o exercício pleno da cidadania de modo a compreender

os aspectos cultural, social e intelectual envolvidos, desempenhando um pensamento crítico, autônomo e independente. Na mesma linha, Bonilla e Oliveira (2011) avaliam que políticas que propõem simplesmente o uso passivo dos recursos tecnológicos, sem assegurar autonomia ao indivíduo, não são a melhor estratégia para a promoção da inclusão digital.

Em relação às políticas para a inclusão digital no município de Santa Rita de Minas, o entrevistado mencionou o programa TecPop Minas, uma parceria com o Governo de Minas Gerais, como a única iniciativa em andamento sob a responsabilidade da Secretaria de Assistência Social. O programa TecPop Minas, conforme a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Minas Gerais (2021), foi instituído pelo Decreto Estadual n.º 48.305, de 23 de novembro de 2021 e tem a missão de ampliar as políticas de inclusão digital e capacitação profissional no estado.

Em um primeiro momento, cem prefeituras foram contempladas, somando um total de dois mil notebooks distribuídos, além de cem gabinetes de armazenamento e recarga disponibilizados. Poderiam se inscrever as prefeituras que tivessem até 110 mil habitantes e que possuíssem estrutura física mínima e adequada disponível para a oferta do programa. Além disso, as propostas deveriam ter como objetivo interiorizar e fortalecer ações de inclusão digital e capacitação profissional, de forma a assegurar o acesso da população aos equipamentos doados.

O resultado da seleção foi definido através de uma classificação que considerou o ranqueamento dos municípios inscritos com base no menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) e a análise da adequação e consistência do plano de utilização dos equipamentos.

Como município contemplado, Trindade (2022) menciona que a prefeitura recebeu vinte computadores (notebooks), que se encontram à disposição da população para a realização de cursos de capacitação, dentre outras atividades desenvolvidas no laboratório do programa sob a coordenação da Secretaria de Assistência Social.

São vinte computadores que o município recebeu [...] para que as pessoas possam acessar, fazer cursos, pesquisas. Então, esses computadores ficam lá a disposição das pessoas, elas querendo elas vão chegar lá, elas podem marcar horário. Se vão fazer algum curso, elas podem acessar aquele curso que é determinado para ela (TRINDADE, 2022).

O curso de informática básica foi o primeiro a ser ofertado presencialmente no contexto do programa no município. A turma inaugural abrange um público de diferentes faixas etárias, em encontros semanais conduzidos por um instrutor. Além disso, a plataforma TecPop Minas (<https://www.tecpop.mg.gov.br>), desenvolvida pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Minas Gerais, conta com uma série de cursos gratuitos na modalidade on-line nas categorias de Tecnologia da Informação e Comunicação, Empreendedorismo, Gestão e Negócios, Profissões do Futuro e Saúde Pública, em parceria com empresas renomadas como Digital Innovation One, StartSe, Cyber Gênios, dentre outras.

Trindade (2022) afirma desconhecer iniciativas de inclusão digital em andamento em outras secretarias. Além disso, ele não tem conhecimento de outras políticas relacionadas ao tema que estejam em planejamento. No entanto, o entrevistado compreende que iniciativas voltadas para a inclusão digital têm a possibilidade de ser pensadas e implementadas em todas as secretarias que integram o município.

Nos outros setores eu não conheço, esse TecPop está na nossa Secretaria de Assistência Social, nas outras eu não conheço se realmente está tendo alguma coisa nesse sentido, mas entendo que realmente, todas as secretarias, em menor ou maior grau, elas podem sim estar implantando essa questão da inclusão digital para que seus usuários possam acessar os serviços com mais facilidade, com mais agilidade [...] (TRINDADE, 2022).

Nessa direção, constata-se a necessidade de se estruturar políticas de inclusão digital que promovam a autonomia e a independência dos indivíduos para que se incentive a participação efetiva dos cidadãos na sociedade e o exercício pleno da democracia (LEMOS, 2007).

#### **4.2 – Governo Digital e os benefícios da prestação de serviços públicos pela internet**

Conforme Lemos (2007), a sociedade do conhecimento exige um mecanismo de governo que ofereça aos cidadãos informação ágil, abundante, desburocratizada e facilmente acessível. Nessa linha, Trindade (2022) aponta que ações voltadas para a promoção do Governo Digital podem possibilitar o acesso aos serviços públicos com mais facilidade e agilidade, evitando, assim, desperdício de tempo e deslocamentos desnecessários.

Para acessar os serviços públicos, as pessoas têm que ficar se deslocando, se a gente conseguir criar meios de ela não precisar estar se deslocando para acessar esses programas, esses benefícios que ela tem direito, elas



realmente vão ganhar tempo. Além de estar incluídas no mundo digital, elas vão estar ganhando tempo, que hoje é uma coisa importante (TRINDADE, 2022).

Além disso, o entrevistado constata que, no estado atual, as atividades governamentais são deveras burocráticas, e exigem um elevado comprometimento de tempo e esforço. Nessa perspectiva, o desenvolvimento de *softwares* e o uso de ferramentas já existentes que possam facilitar a vida, tanto dos cidadãos quanto dos servidores públicos, seria muito benéfico e poderia resultar na diminuição da burocracia e do tempo de trabalho gasto na realização de tarefas. Nessa perspectiva, conforme Rover (2006), o Governo Eletrônico tem o potencial de melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão por meio do uso intensivo e compartilhado das TIC entre os órgãos públicos.

Hoje, na verdade, a gente precisa muito de criar mecanismos que possam melhorar os serviços, melhorar o atendimento e agilizar. Porque a gente tem hoje tudo muito burocrático, tudo hoje exige tempo, exige muito trabalho, muito esforço. Então, assim, se você puder diminuir esse tempo de trabalho, diminuir essa burocracia, facilitar, criar programas que possam facilitar a vida do cidadão e do profissional também do serviço público, isso seria muito bom (TRINDADE, 2022).

Como exemplo, Trindade (2022) aponta que, com a inclusão digital, o setor da saúde e o SUS poderiam estar funcionando de forma melhor. Nesse sentido, na percepção do entrevistado, o uso mais efetivo da tecnologia da informação para coordenar os repasses, integrar, e facilitar os pagamentos, contribuiria para atrair profissionais da iniciativa privada e, conseqüentemente, ofertar serviços de melhor qualidade aos cidadãos, de forma lucrativa tanto para o setor público quanto para o setor privado.

A gente tem uma área de saúde que poderia estar funcionando muito melhor se tivesse uma inclusão digital [...]. Eu acho que a forma de repasse de recursos do SUS, ela não é uma transferência justa para os municípios, não é uma transferência que facilite a vida do usuário também. [...] de repente até os profissionais da iniciativa privada, os profissionais médicos, eles poderiam estar acessando bem mais o SUS, eles poderiam estar aderindo mais aos SUS se o SUS tivesse um sistema de pagamentos melhor, mais eficiente [...]. Com isso ele poderia remunerar melhor o médico. O médico particular, geralmente, ele não gosta de atender pelo SUS porque se paga pouco e demora-se para receber [...]. Então se a gente [...] digitalizasse mais isso aí, usasse mais da tecnologia para fazer repasses, para fazer esses serviços. Você conseguiria pagar mais rápido, pagar melhor [...]. Mas para isso, a gente precisa melhorar muito o sistema de repasse de recursos e assim nas outras áreas também (TRINDADE, 2022).

O entrevistado reconhece que já existem diversas opções para levar a tecnologia para a administração pública. Nesse sentido, como ação em planejamento,

Trindade (2022) revela que ele, juntamente com um colega de trabalho, como coordenadores de conselhos do município, planejam substituir algumas reuniões presenciais por encontros virtuais através de aplicativos de chamada e transmissão em vídeo, como WhatsApp, Facebook, YouTube, Sympla e Google Meet, dentre outros. Como benefícios dessa ação, espera-se uma economia de tempo dos conselheiros, uma maior agilidade no planejamento das reuniões, além de uma participação facilitada dos envolvidos, possibilitando, inclusive, o uso de aparelhos celulares para acessar as reuniões.

A gente coordena a questão dos conselhos municipais, nós estamos tentando levar para esses conselhos o que, essa virtualização, como reuniões virtuais em vez que reuniões presenciais. Isso economiza tempo dos conselheiros, facilita o acesso deles à reunião, agiliza o nosso trabalho também, que a gente não tem que ficar parando, preparando reuniões, a gente tem como fazer isso pelo celular. Hoje a gente tem tanto o WhatsApp, o Facebook, o YouTube, a gente tem também esses aplicativos de reuniões como o Sympla, o Google Meet. Então a gente tem várias opções hoje de trabalhar essa questão de trazer a tecnologia para o serviço público e incluir as pessoas dentro dessa tecnologia (TRINDADE, 2022).

Questionado sobre os serviços públicos ofertados pela internet no município, Trindade (2022) menciona a emissão de nota fiscal eletrônica e o Portal da Transparência. Além disso, ele cita os sites da Prefeitura e da Câmara Municipal como canais para atender a população. No entanto, na opinião do entrevistado, estes estão defasados e necessitam de atualizações mais constantes.

Hoje, eles conseguem emitir nota fiscal eletrônica, [...] há os sites da prefeitura e da câmara onde se encontra as leis, encontra informações do município, estão um pouco defasados, eles precisam estar mais atualizados, mas são canais virtuais para atender a população (TRINDADE, 2022).

O cenário do município vai ao encontro dos resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2021 (CETIC.BR), que apontaram que quase a totalidade dos governos locais possuíam um website, mas estes concentravam seus serviços no *download* de documentos ou formulários (87%) e na emissão de nota fiscal eletrônica (78%). Enquanto apenas 32% das prefeituras brasileiras possibilitavam a realização de agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros.

Os governos em diferentes instâncias no Brasil ainda parecem ver na Internet apenas um canal para publicação de legislações, normas, contratos e dados relativos a prestação de contas e transparência. Todavia, para que seja possível criar valor econômico com base em dados de governo, é necessário mudar o paradigma sobre como o governo enxerga o papel da Internet em relação a si próprio: não apenas como um poderosíssimo instrumento de transparência, participação e controle social, mas sobretudo como um meio para prestar melhores serviços, ainda que tais serviços não sejam prestados direta ou exclusivamente por tecnologias digitais (BRASIL, 2018, p. 99).

Sob esse ponto de vista, o entrevistado enxerga que é necessário, com urgência, criar mecanismos para melhorar a prestação dos serviços públicos com a intenção de proporcionar um melhor atendimento aos cidadãos e uma maior agilidade aos processos no município.

### **4.3 – Dificuldades apresentadas**

Trindade (2022) entende que a inclusão digital apresenta um papel contribuidor para o bem-estar da sociedade. No entanto, deve ser trabalhada de forma responsável, de modo a incluir as pessoas e, simultaneamente, respeitar suas limitações. Nesse sentido, como fatores de atenção, o entrevistado menciona a diversidade de classes sociais, níveis de conhecimento, faixas etárias, e ideias.

[...] essa inclusão faz bem para a sociedade, ela só tem que ser trabalhada para ser levada de uma forma responsável, de forma que a gente traga essas pessoas, mas respeitando também até as próprias limitações, entendendo que, como a gente tem várias classes de pessoas com níveis de conhecimento diferentes, com idades diferentes, com ideias diferentes, então a gente tem que aprender a trabalhar isso de uma forma que você consiga trazer todo mundo, sem abandonar ninguém (TRINDADE, 2022).

Oliveira, Faleiros e Diniz (2015) e Diniz, Bailey e Sholler (2014) entendem que o desenvolvimento indiscriminado de tecnologias para o setor público sem a participação e a capacitação dos usuários como sujeitos ativos pode gerar diversos efeitos negativos, inclusive impossibilitando o acesso aos serviços públicos entre alguns grupos da população.

Na mesma direção, Trindade (2022) indica que é necessário conhecer mais sobre a inclusão digital de modo que seja possível levá-la a todos os cidadãos. Nesse ponto de vista, ele evidencia a importância da promoção do acesso às tecnologias da informação e comunicação de forma responsável, de modo que esse processo não se torne, colateralmente, um fator de exclusão social.

Além disso, o entrevistado enfatiza o baixo nível de escolaridade em uma parcela significativa da população como um dos principais desafios na formulação de políticas voltadas para inclusão digital. Nesse sentido, enxerga-se que o processo de inclusão digital tende a ser mais difícil entre as pessoas que não tiveram a oportunidade de estudar adequadamente. No entanto, Trindade (2022) entende que tais indivíduos não podem ser esquecidos. Pelo contrário, ele afirma haver meios para incluir digitalmente esses grupos de modo que eles sejam capazes de se relacionar com o contexto digital, mesmo que de forma mínima.

Na verdade, o grande problema da inclusão digital é o nível de conhecimento da população. As pessoas, quanto maior a idades delas, mais dificuldades elas têm de acessar a tecnologia. Então, é justamente isso que é o problema, hoje a gente tem o problema que a questão que algumas pessoas, realmente, falta a elas um pouco mais de conhecimento. Elas não tiveram a oportunidade de estudar, de ter contato com novidades, então isso realmente é mais difícil, mas não quer dizer que esse público ficará abandonado. A gente tem também meios de trazer essas pessoas para cá, o importante é que elas aprendam a trabalhar com o mínimo possível do mundo digital (TRINDADE, 2022).

De forma análoga, Bonilla e Oliveira (2011) avaliam que os indivíduos mais inseridos nas dinâmicas contemporâneas, principalmente quando alfabetizados e pertencentes às gerações mais novas, tendem a se familiarizar com os processos digitais de forma mais simples e rápida. No entanto, eles compreendem que, mesmo uma pessoa semianalfabeta é capaz de interagir e produzir conteúdo no ambiente digital a partir de diferentes linguagens.

Além disso, Trindade (2022) cita a pluralidade do público atendido como outro desafio encontrado na adoção de políticas de inclusão. Segundo ele, há pessoas que conseguem lidar mais facilmente com o mundo digital, enquanto outras apresentam um nível de dificuldade maior, como os idosos. O entrevistado também indica que quanto maior a idade do cidadão, mais ele tem dificuldades em acessar as TIC. Nesse sentido, ele aponta a necessidade de desenvolver abordagens diferentes conforme o nível de conhecimento e formação do indivíduo.

[...] o grande problema que a gente tem, e que tem que ser trabalhado, é a questão de que os nossos públicos, eles são indiferenciados. Então você tem pessoas que realmente tem uma facilidade maior de incluir elas no mundo digital, e pessoas que vão ter dificuldade maior, são aquelas pessoas de idade bem mais avançada, com um nível menor de conhecimento, então essas pessoas realmente têm uma dificuldade de acessar a tecnologia. Aí é onde a gente tem que trabalhar o que, quais os níveis que a gente vai abordar de inclusão. Você tem que estar preparado para incluir o idoso. Aquela pessoa que tem pouco conhecimento, você vai trabalhar ela em um nível; a pessoa que já tem um conhecimento maior, uma formação melhor, você vai trabalhar ela em outro nível (TRINDADE, 2022).

Nessa direção, Bonilla e Oliveira (2011) consideram que, culturalmente, a passagem do ambiente analógico para o digital pode gerar estranhamento e incertezas. Além disso, eles ressaltam não haver um modelo pré-estabelecido a ser seguido, mas uma série de caminhos que podem ser percorridos para incluir os cidadãos.

Em relação ao Governo Digital, de acordo com o entrevistado, a prefeitura de Santa Rita de Minas não tem um departamento ou pasta de tecnologia da informação responsável por desenvolver *softwares* e estruturar a tecnologia da informação. No

entanto, o município conta com um profissional técnico que cuida das questões de informática e resolve os problemas tecnológicos.

[...] nós temos um profissional, que cuida da parte de informática, mas não temos um departamento em si responsável por criar programas, estruturar essa parte, coisa do tipo não. A gente tem, realmente, o profissional que resolve os problemas tecnológicos, mas a gente não tem uma pasta que cuide do assunto em si (TRINDADE, 2022).

O cenário apresentado revela a carência de recursos humanos e tecnológicos no setor de tecnologia e coincide com a realidade da maioria das cidades brasileiras. Segundo a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2021 (CETIC.BR, 2021), menos da metade das prefeituras brasileiras possuíam um departamento de tecnologia da informação (46%) ou sistemas para apoiar a tomada de decisão (21%). Além disso, um estudo do CGI.BR (2022) constatou a pouca institucionalização das atividades de TI nos governos locais e a escassez de profissionais qualificados atuando em áreas estratégicas.

[...] as competências digitais ainda são geralmente entendidas como uma capacidade técnica, e não como um ativo fundamental para a maioria dos perfis profissionais, sobretudo aqueles com níveis consideráveis de senioridade. De fato, como reflexo da percepção mencionada, a posição de dirigente de TI em entidades públicas não é tipicamente considerada como uma posição estratégica ou de escalão superior, mas sim um cargo de média gestão, ainda em muitos casos entendido como o responsável por tratar de questões operacionais (OCDE, 2018, p. 14).

Em relação à oferta de serviços públicos pela internet, Trindade (2022) compreende como um dos principais desafios a falta de atenção para o tema entre os governos. Conforme o entrevistado, as administrações públicas, em todas as esferas, seja municipal, estadual, ou federal, ainda não compreenderam essa necessidade. Nesse sentido, ele enxerga que ainda há um foco no atendimento presencial, em um modelo em que as pessoas têm que ir até o serviço.

[...] o grande problema é que as administrações públicas em todos os setores, seja municipal, estadual, ou federal, eles ainda não acordaram para essa necessidade. Ainda se trabalha muito com a questão de atender a pessoa presencialmente, de ter que a pessoa vir até o serviço (TRINDADE, 2022).

Aparentemente, a cultura do atendimento presencial ainda é muito forte, tanto entre a população quanto entre os administradores públicos, especialmente nos municípios de pequeno porte. Confirmando essa análise, a pesquisa TIC Domicílios 2021 (CETIC.BR, 2021) constatou a preferência por fazer contato presencialmente (70,1%) como o principal motivo que levou os usuários a não utilizar o Governo Eletrônico.

Como fator de contribuição para o problema anterior, o entrevistado aponta que muitas das pessoas que estão à frente dos governos têm idade mais avançada e não tiveram a oportunidade de alcançar níveis de escolaridade elevados. Além disso, o participante compreende que uma vez que esses políticos não tiveram acesso à tecnologia durante sua juventude, eles tendem a ter uma maior dificuldade em assimilar questões relacionadas ao tema. Como consequência, eles não têm a curiosidade e a visão da necessidade de se implementar políticas voltadas para essa área.

Geralmente, a maioria dos políticos infelizmente são pessoas que tiveram ensino fundamental, no máximo ensino médio, e são pessoas com uma idade um pouco mais avançada, então elas não tiveram acesso à tecnologia lá quando eram mais novas, então elas têm uma dificuldade de assimilar essa questão de tecnologia. Então se o governo, quem está lá no comando tem essa dificuldade, ele automaticamente não tem a curiosidade, não tem a visão de que precisa implementar este tipo de política (TRINDADE, 2022).

Nessa linha, a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2018) observa que, além da carência de profissionais habilitados, os desafios para a transformação digital no setor público envolvem o desenvolvimento de competências digitais e a conscientização entre dirigentes, gestores e implementadores de políticas públicas.

[...] no Brasil, como na maioria dos países membros da OCDE, apesar de quase todos as partes interessadas dos setores público e privado reconhecerem a urgência em se priorizar o desenvolvimento de uma estratégia para tratar das questões relacionadas às competências profissionais em TI, no sentido de difundir uma cultura digital entre os servidores públicos, poucas iniciativas de políticas públicas específicas têm sido postas em prática para resolver tal urgência (OCDE, 2018, p. 14).

Como outra dificuldade, o entrevistado menciona os recursos financeiros, o que coincide com dados de um estudo do CGI.BR (2022). Nesse sentido, Trindade (2022) explica que o orçamento municipal é formado pelo orçamento plurianual (elaborado a cada quatro anos) e pelo orçamento anual (construído anualmente). Desse modo, tendo em vista que o orçamento é elaborado de ano em ano, ou mesmo a cada quatro anos, há uma dificuldade em prever recursos para tais iniciativas.

O recurso financeiro também é uma parte interessante, porque a administração pública, ela trabalha com um orçamento. A gente tem um orçamento plurianual, que é feito a cada quatro anos, tem o orçamento anual, que é feito todo ano mesmo. E a administração pública, ela tem que colocar no orçamento o gasto. Então ela tem que prever esse gasto no orçamento para que no outro ano ela faça, então, há dificuldade também até nisso (TRINDADE, 2022).

Complementarmente, Trindade (2022) ressalta que os municípios são os mais penalizados financeiramente, porque eles têm a maior quantidade de serviços e menos recursos. Confirmando essa percepção, a OCDE (2018, p. 22) aponta que “no Brasil, os serviços públicos são, na sua maioria, fornecidos pelos estados e municípios. De fato, a quantidade de serviços prestados pelo Governo Federal não é significativa quando comparada à de outros níveis de governo”.

Por fim, apesar das dificuldades, na visão do entrevistado, o município precisa urgentemente criar mecanismos para melhorar a prestação dos serviços públicos, proporcionando um melhor atendimento aos cidadãos e uma maior agilidade na gestão pública. Nesse sentido, ele afirma que “fazendo uma gestão de recursos, uma gestão eficiente também, dá sim para incluir, para fazer inclusão digital”.

#### **4.4 – Perspectivas de soluções**

Trindade (2022) enxerga a necessidade de se pensar e estruturar políticas na direção de uma sociedade mais eficiente e incluída digitalmente, de modo que todos os cidadãos estejam em sintonia com as inovações tecnológicas e a internet. Na opinião do entrevistado, em primeiro lugar, cabe aos governos levar a inclusão digital para as pessoas como forma de inseri-las no mundo digital, e assim, garantir a participação de tais indivíduos na sociedade.

O ideal é que todos estejam bem sintonizados, bem incluídos na internet, para a gente poder fazer uma sociedade mais eficiente e com a justiça da inclusão digital. [...] Então, cabe aos governos, realmente, levar essa inclusão digital para as pessoas, porque é importante que a gente as traga para esse mundo digital, para que elas possam também participar da sociedade (TRINDADE, 2022).

Nessa direção, o entrevistado observa a necessidade de se trabalhar a mentalidade dos administradores públicos para que eles desenvolvam a sensibilidade de enxergar esses problemas e promover a inclusão digital. Assim, de acordo com Trindade (2022), “o administrador que está lá, ele precisa ter essa sensibilidade de enxergar esses problemas, de ver que precisa ser feito essa inclusão digital”.

O Estado deve ser concebido como uma entidade inserida no ambiente digital, no qual as políticas públicas são desenhadas como soluções digitais. É necessário sair do mero consumo de tecnologias para a imersão no meio digital como um modo de gerir, prestar serviços e aprimorar o exercício da cidadania. Deve-se dar o salto do “governo eletrônico” para o Governo Digital (BRASIL, 2018, p. 95).

Sob essa análise, a OCDE (2018) indica a necessidade de se desenvolver uma cultura de concepção digital (*digital by default*) entre os servidores públicos visando fomentar o entendimento de que a transformação digital é uma realidade que requer habilidades para além dos domínios técnicos. Além disso, segundo o CGI.BR (2022), o desenvolvimento e o fortalecimento das capacidades locais são fundamentais para a democratização do acesso à informação e para o exercício da cidadania, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico, bem como para a redução das desigualdades e das barreiras de deslocamento para o acesso aos serviços públicos.

Trindade (2022) aponta que o Governo Federal, em parceria com suas universidades e institutos federais, pode levar a tecnologia da informação para a população e desenvolver programas de inclusão digital. Segundo ele, o Brasil conta com faculdades excelentes e com muitos bons profissionais, que podem levantar as demandas e problemas dos municípios e propor medidas para satisfazer essas necessidades.

O Governo Federal, principalmente, ele tem as suas faculdades federais, tem os institutos, todos eles podem estar trazendo novidades tecnológicas para a população, podem estar criando programas de inclusão digital. A gente tem faculdades excelentes no Brasil, e com certeza, dentro dessas faculdades existem tanto programas muito bons quanto profissionais muito bons que podem realmente estar fazendo o que a gente falou, que é levantar o que é o problema, levantar qual a demanda e como satisfazer essa demanda (TRINDADE, 2022).

Além disso, na visão do entrevistado, as empresas e os profissionais da área de tecnologia da informação precisam desempenhar um papel mais proativo em relação à administração pública. Nessa perspectiva, ele compreende que as empresas privadas necessitam enxergar a grande demanda por iniciativas voltadas para a inclusão digital e a digitalização dos serviços públicos como uma oportunidade de negócio e visualizar a administração pública como um cliente em potencial.

[...] as empresas privadas também, elas têm que ver, enxergar isso aí, que elas têm uma demanda muito grande [...] é uma área que tem bastante comércio para eles, bastante serviço para eles, basta que eles olhem para a administração pública e enxerguem nelas um cliente em potencial para levar os serviços de inclusão digital, de digitalização dos serviços da administração pública (TRINDADE, 2022).

De acordo com a OCDE (2018), o cenário tecnológico atual tende a ser cada vez mais complexo. Logo, há a necessidade de se incentivar a aquisição e a retenção de talentos no setor público, combinando essa estratégia com soluções terceirizadas e parcerias público-privadas.



A rápida evolução das tecnologias digitais e a crescente complexidade das soluções e modelos de negócio adotados digitalmente (incluindo as estruturas organizacionais que os acompanham e as competências estruturais essenciais para seu gerenciamento), demandam a atração e retenção de talentos digitais dentro do setor público e o equilíbrio dessa abordagem com as soluções terceirizadas do setor privado e com cooperações público-privadas (OCDE, 2018, p. 14).

Complementarmente, Trindade (2022) interpreta que, ao invés de esperar que a administração pública os procure, os profissionais e empresas do setor privado devem buscar os municípios, levantar seus problemas, dialogar com seus representantes, e propor soluções.

A partir do momento que você analisa a administração pública, encontra lá os gargalos e começa a pensar nas soluções, eu acho que você pode montar, criar um produto, e chegar e falar, olha, nós temos este produto que pode resolver esse problema que você tem. Então, os profissionais e empresas também, eles podem fazer isso, eles podem estar levantando os problemas da administração pública e estar levando para eles essas soluções digitais (TRINDADE, 2022).

Lemos (2011) entende que a inclusão digital é uma questão prioritária e necessita estar acompanhada de ações de informatização do setor público. Na mesma direção, Trindade (2022) enxerga que a digitalização dos serviços públicos deve estar aliada à inclusão digital, pois, segundo ele, “é o cidadão que movimenta e financia a máquina pública. As empresas e profissionais, elas têm que pensar nisso, levar um produto que resolva o problema e, ao mesmo tempo, inclua o cidadão”.

Nessa perspectiva, Faleiros e Diniz (2015) enfatizam que a disponibilização de serviços públicos digitalmente necessita estar associada a iniciativas de inclusão digital para que, de forma indesejada, não se propague a exclusão social. Segundo eles, a participação efetiva dos usuários no planejamento e no desenvolvimento dessas políticas é fundamental para que as soluções elaboradas contribuam, de fato, para melhorar a eficiência dos serviços públicos, resultando em mais economia, transparência e qualidade na prestação de serviços à população.

De forma análoga, Rover (2006) expressa que a evolução do Governo Digital gera melhorias na prestação dos serviços públicos e torna a sociedade mais ciente acerca de seus direitos. Para tanto, segundo Cristóvan, Saikali e Sousa (2020), o Governo Digital deve ser pautado na prestação de serviços de forma eficiente, universal e atual. Nessa direção, observa-se a necessidade de se desenvolver soluções baseadas na inovação tecnológica que otimizem a atividade pública e

alcancem todos os cidadãos, de modo a agilizar o atendimento e melhorar a satisfação dos usuários.

A política deve ser clara, com definição de metas de curto, médio e longo prazo, abrangendo todos os níveis governamentais (nacional, estadual e municipal); A política deve ser atualizada de forma periódica, inclusive quanto a estratégias e metas; A política deve ser articulada com os vários atores envolvidos, prevendo e implementando a colaboração entre os entes federativos; Cada ator responsável pela implementação da política deve ter uma visão clara sobre o seu papel e as metas a serem cumpridas (BRASIL, 2018, p. 47).

Além disso, tendo em vista as tendências tecnológicas emergentes que têm sido empregadas por diversos prestadores de serviços globais, como Google, Amazon e Facebook, os cidadãos esperam do setor público soluções que lhe proporcionem experiências semelhantes. Nesse sentido, segundo a OCDE (2018), é extremamente importante que as dinâmicas do setor público sejam dirigidas aos usuários e centradas nos dados.

Novas tendências tecnológicas, como o uso de inteligência artificial, da plataforma *blockchain*, da robótica ou da Internet das Coisas estão trazendo a evolução digital para novos estágios de ruptura e complexidade, revolucionando as interações entre cidadãos, empresas e o setor público. Influenciado por sua experiência com os prestadores globais de serviços (p. ex. Amazon, Google, Uber, Facebook ou Airbnb), os cidadãos esperam que os serviços públicos possam proporcionar-lhes experiências semelhantes em termos de usabilidade, praticidade e simplicidade. A era digital exige que as capacidades do setor público, fluxos de trabalho, processos de negócios, operações, metodologias e estruturas possam ser orientados aos usuários e aos dados (OCDE, 2018, p. 24).

Por fim, Trindade (2022) defende um esforço conjunto entre os governos federal, estadual e municipal, com a sociedade civil e a iniciativa privada, em prol da inclusão digital e da digitalização dos serviços públicos como forma de buscar a efetivação de direitos dos cidadãos. Enfatizando essa ideia, Rover (2008) sugere que as ações de inclusão digital devem estar centradas em três pilares essenciais: a pessoa ou o grupo de pessoas que buscam o acesso, os agentes envolvidos na disponibilização desse acesso, e as tecnologias da informação e comunicação com suas estruturas de *hardware* e *software*.

Então, todos podem contribuir, todos têm condições de contribuir. O Governo com suas faculdades, com seus institutos, a iniciativa privada com as suas empresas, com os seus profissionais, a sociedade civil em forma de conselhos, em forma de grupos que vão buscar esses direitos do cidadão. E principalmente, reivindicar a digitalização, essa inclusão digital (TRINDADE, 2022).

Assim sendo, a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (BRASIL, 2018) aponta que é preciso reformular as estruturas, processos e procedimentos estatais, ampliando a participação dos demais atores da sociedade de modo a tornar o setor público mais eficiente e em harmonia com os anseios da sociedade. Além disso, deve-se fomentar a promoção da transparência e a melhoria dos canais de interação e colaboração entre o Governo e a sociedade através de modelos modernos de prestação de serviços públicos que se aproximem do cidadão e proporcionem mais comodidade e conveniência.

## **5 – Conclusão**

Levando em consideração a necessidade de se avaliar a tendência da transformação digital no Brasil, sobretudo nos municípios de pequeno porte, o desenvolvimento da presente pesquisa possibilitou analisar a conjuntura da inclusão digital e da digitalização dos serviços públicos na cidade de Santa Rita de Minas, especialmente na área de influência da Secretaria de Assistência Social.

Para se atingir uma compreensão dessa realidade, a realização de uma entrevista envolvendo um servidor público de carreira, com experiência no campo da assistência social, permitiu examinar as políticas públicas locais de modo a visualizar aspectos importantes a respeito da inclusão digital e do Governo Digital.

Nessa perspectiva, considerando a vivência em uma sociedade em que cada vez mais serviços essenciais são disponibilizados pela internet, constatou-se que a inclusão digital pode ser considerada um fator de inclusão social, além de um ativo de grande valia para o exercício pleno da cidadania. No entanto, foi possível notar que o caráter técnico do uso das TIC ainda se sobressai sobre a disseminação de um pensamento crítico, autônomo e independente acerca desses recursos.

Confirmando-se a hipótese levantada de que a tecnologia da informação e a inclusão digital ainda não sejam reconhecidas como peças-chave nas estratégias de administração pública de grande parte das cidades brasileiras, verificou-se, pelo menos no município estudado, a escassez de iniciativas em andamento ou em planejamento que contemplem esses tópicos.

Como maiores desafios na adoção de políticas de inclusão digital para o acesso e o fornecimento de serviços públicos se confirmaram a carência de mão de obra qualificada, suprimentos tecnológicos e recursos financeiros, e a falta de

conscientização para a transformação digital entre os dirigentes e implementadores de políticas governamentais.

Acrescentando-se às dificuldades previamente elencadas, percebeu-se a pluralidade dos grupos atendidos como fator de atenção na estruturação de políticas públicas, tendo em vista a demanda pelo desenvolvimento de soluções que promovam a inclusão digital e a digitalização dos serviços públicos, contudo, sem ampliar a lacuna da exclusão social.

Além disso, foi possível constatar a necessidade de um esforço coletivo entre os entes públicos, a iniciativa privada, os profissionais do setor de tecnologia da informação e as instituições de ensino na construção de projetos e soluções que contribuam para a promoção do Governo Digital e da inclusão digital.

A limitação da pesquisa no âmbito da Secretaria de Assistência Social em contraposição à amplitude do tema revelam a necessidade de se desenvolver estudos futuros que contemplem as demais pastas do município, bem como os poderes executivo e legislativo, e reúnam um conjunto maior de participantes, o que permitiria uma compreensão mais ampla e diversa do assunto.

Por fim, mostra-se pertinente o desenvolvimento de trabalhos que abordem soluções mais específicas para os problemas descritos, inclusive com caráter interventivo na elaboração e implementação de soluções para a inclusão digital e para a digitalização dos serviços públicos no município.

## Referências

AGUNE, Roberto Meizi; CARLOS, José Antônio. *Governo Eletrônico e Novos Processos de Trabalho*. Disponível em: [https://governancaegestao.files.wordpress.com/2008/04/governo\\_eletronico\\_roberto\\_agune.pdf](https://governancaegestao.files.wordpress.com/2008/04/governo_eletronico_roberto_agune.pdf). Acesso em: 27 ago. 2022.

ARAÚJO, Camila Camillozzi Alves Costa de Albuquerque; PACHECO, Bárbara de Oliveira Souza. Democracia e participação cidadã: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital em Belo Horizonte. *Democracia Digital e Governo Eletrônico*, Florianópolis, n. 15, p. 23-45, 2016. Disponível em: <http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/275>. Acesso em: 31 ago. 2022.

BONILLA, Maria Helena Silveira; OLIVEIRA, Paulo Cezar Souza de. Inclusão Digital: ambiguidade em curso. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca. *Inclusão digital: polêmica contemporânea*. Salvador: EDUFBA, 2011.

BRASIL. *Estratégia Brasileira para a Transformação Digital*. Brasília: Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosestrategiadigital/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 2 set. 2022.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, Manuel. *O Caos e o Progresso*. Entrevista. 2005. Entrevistadora: Keli Lynn Boop. Disponível em: <https://www.extraclasse.org.br/geral/2005/03/o-caos-e-o-progresso/>. Acesso em: 20 ago. 2022.

CGI.BR - COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. *Fronteiras da inclusão digital: dinâmicas sociais e políticas públicas de acesso à Internet em pequenos municípios brasileiros*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/20220613162621/estudo\\_fronteiras\\_da\\_inclusao\\_digital\\_2022.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/20220613162621/estudo_fronteiras_da_inclusao_digital_2022.pdf). Acesso em: 31 ago. 2022.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J D. *Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

CRISTÓVAN, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. *Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos*, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209-242, abr. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 ago. 2022.

CTIC.BR - CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. *TIC Domicílios - 2021*. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/>. Acesso em: 2 set. 2022.

CTIC.BR - CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. *TIC Governo Eletrônico – 2021*. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/governo-eletronico/indicadores/>. Acesso em: 31 ago. 2022.

CTIC.BR - CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. *TIC Governo Eletrônico 2021: Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic\\_governo\\_eletronico\\_2021\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic_governo_eletronico_2021_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 31 ago. 2022.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543-566, jul.-set. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/gDHX66twKTVV6SD3VJnKSWL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 ago. 2022.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. 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. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 ago. 2022.

DINIZ, Eduardo Henrique; BAILEY, Diane E.; SHOLLER, Dan. Achieving ICT4D Project Success by Altering Context, Not Technology. *Information Technologies & International Development*, Los Angeles, v. 10, n. 4, p. 15-29. 2014. Disponível em: <https://itidjournal.org/index.php/itid/article/download/1306/1306-3629-1-PB.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2022.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019*. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf). Acesso em: 1 set. 2022.

IBGE – BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Santa Rita de Minas*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/santa-rita-de-minas/panorama>. Acesso em: 01 set. 2022.

LEMOS, André. *Cidade Digital: Portais, Inclusão e Redes no Brasil*. Salvador: EDUFBA, 2007.

LEMOS, André. Prefácio. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca. *Inclusão digital: polêmica contemporânea*. Salvador: EDUFBA, 2011.

OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Revisão do Governo Digital do Brasil: Rumo à Transformação Digital do Setor Público*. Brasil: Escola Nacional de Administração Pública (Enap), 2018. Disponível em <http://repositorio.ena.gov.br/handle/1/3627>. Acesso em 2 set. 2022.

OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de; FALEIROS, Sarah Martins; DINIZ, Eduardo Henrique. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23-46, jan.-fev. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/3WL95p4HsnZfXRZsXPNjRSr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 27 ago. 2022.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA RITA DE MINAS. *Portal da Transparência*. Disponível em: <http://santaritademinas-mg.portaltip.com.br/>. Acesso em: 4 nov. 2022.

RIBEIRO, Manuella Maia et al. Sistemas de informação em políticas sociais no Brasil: um estudo sobre os usuários no contexto local. *RAUSP Management Journal*, São Paulo, v. 53, n. 1, p. 86-97, jan.-mar. 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S253104881730024X?via%3Dihub> Acesso em: 29 ago. 2022.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. *Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos*, Florianópolis, v. 27, n. 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>. Acesso em: 26 ago. 2022.

ROVER, Aires José. Governo e democracia digitais: transição de um modelo hierárquico para um modelo emergente. In: *Anais do Encontro Preparatório para o Congresso Anual do CONPEDI 17*, Salvador: Fundação Boiteux, 2008. p. 1.145-1.164. Disponível em: [https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/governo\\_e\\_democracia\\_digitais.pdf](https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/governo_e_democracia_digitais.pdf). Acesso em: 29 ago. 2022.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández.; LUCIO, María del Pilar Batista. *Metodologia de Pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Governo de Minas lança TecPop e implementa inclusão digital no Estado*. Disponível em: <http://www.desenvolvimento.mg.gov.br/application/noticias/noticia/1792/governo-de-minas-lanca-tecpop-e-implementa-inclusao-digital-no-estado>. Acesso em: 21 out. 2022.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

TRINDADE, Márcio José. *Entrevista Semiestruturada I* [set. 2022]. Entrevistador: Josias Pereira Soares. Santa Rita de Minas, 2022. 1 arquivo .mp3 (25 min). A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice B deste artigo.

YAN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

YAN, Robert K. *Pesquisa qualitativa do início ao fim*. Porto Alegre: Penso, 2016.

## **Apêndices**

### **A. Roteiro de Entrevista Semiestruturada**

Cumprimentos ao Sr(a), meu nome é Josias Pereira Soares, sou estudante de Ciência da Computação da Faculdade Doctum de Caratinga e estou realizando uma pesquisa científica que busca analisar as políticas para inclusão digital e digitalização dos serviços públicos no município de Santa Rita de Minas, sendo assim, lhe peço permissão para realização de entrevista conforme o presente roteiro e desde já, agradeço sua compreensão e disponibilidade.

Esse roteiro de entrevista, incluindo um questionário, será previamente encaminhado ao participante. A entrevista será marcada com antecedência e conduzida de forma livre e esclarecida nas dependências da instituição pesquisada. Com a devida autorização, as respostas serão registradas mediante o uso de um gravador e posteriormente transcritas pelo pesquisador. Resguarda-se a garantia do sigilo ao participante, de modo que seus dados não sejam publicados caso este opte pelo anonimato.

A qualquer momento a instituição poderá solicitar esclarecimento sobre o desenvolvimento do projeto de pesquisa que está sendo realizado.

### **APRESENTAÇÃO DA PESQUISA**

A convergência tecnológica foi responsável por diversas transformações na sociedade. No contexto governamental, a expansão das tecnologias da informação e comunicação possibilitou, dentre outros aspectos, a digitalização da administração pública e o advento do Governo Digital. No entanto, surgiu-se também a necessidade de se incluir digitalmente a população como forma de assegurar o livre exercício da cidadania e da atividade democrática. Nesse sentido, considerando a aparente escassez de iniciativas para o acesso aos recursos tecnológicos e a oferta de serviços pela internet nos municípios de pequeno porte do Brasil, investigam-se os maiores desafios dos governos municipais na adoção de políticas de inclusão digital para o acesso e o fornecimento de serviços públicos. Sob essa ótica, o objetivo central do trabalho é analisar as ações para inclusão digital e digitalização da atividade pública na cidade de Santa Rita de Minas. Realiza-se, então, uma pesquisa de finalidade básica estratégica, objetivo descritivo, abordagem qualitativa e sob os métodos de análise indutivo e dedutivo. Além disso, o estudo se desenvolve a partir dos procedimentos de pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

### **INFORMAÇÃO SOBRE A PARTICIPAÇÃO VOLUNTÁRIA**

A participação é gratuita e voluntária, tendo ele plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não trará nenhum constrangimento ao profissional, de qualquer natureza e nenhum prejuízo na relação com o pesquisador e no seu local de trabalho.



### ESCLARECIMENTO SOBRE O SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Os riscos da pesquisa são mínimos e estão relacionados à confidencialidade. Porém, informo que todos os dados obtidos na pesquisa serão utilizados somente para fins científicos. Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados na publicação de artigos científicos e que, assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer dado que comprometa o sigilo da participação do integrante caso este opte pelo anonimato.

### AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAÇÃO

Solicita-se a gravação em áudio da entrevista mediante o uso de um dispositivo gravador. A justificativa é preservar a íntegra das respostas de forma que o pesquisador possa transcrevê-las posteriormente.

### CONTATOS DO PESQUISADOR

Seguem os contatos onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

Josias Pereira Soares

E-mail: aluno.josias.soares@doctum.edu.br

Celular: (33) 99916-0843

Caso você concorde em colaborar com esta pesquisa, assine ao final deste documento que possui duas vias, sendo uma delas a sua e a outra do pesquisador responsável.

DADOS DA ENTREVISTA	
DATA:	
HORA:	
LOCAL:	
DURAÇÃO:	

PERFIL DO ENTREVISTADO	
NOME COMPLETO:	
IDADE:	
GÊNERO:	
NÍVEL DE ESCOLARIDADE:	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo <input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo <input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto Curso: <input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo Curso:
CARGO:	
TEMPO DE SERVIÇO:	
SECRETARIA/ DEPARTAMENTO:	
DESEJA ANONIMATO:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Santa Rita de Minas, \_\_\_\_ de Setembro de 2022

---

Assinatura do Pesquisador

---

Assinatura do Participante

## ANEXO 01

### QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

#### A – EM RELAÇÃO À INCLUSÃO DIGITAL

- 1) O município tem, em andamento, alguma iniciativa para inclusão digital? Se sim, você poderia comentar sobre tal(is) iniciativa(s) e suas expectativas?
- 2) O município tem, em planejamento, alguma iniciativa para inclusão digital? Se sim, você poderia comentar sobre tal(is) iniciativa(s) e suas expectativas?
- 3) Há algum apoio/parceria com as esferas estadual e federal em ações para a inclusão digital? Se sim, qual tem sido esse papel? O que precisa ser melhorado?
- 4) Qual a sua percepção sobre a importância da inclusão digital? Como isso pode contribuir para a inclusão social e o bem-estar dos cidadãos? Como pode contribuir para a gestão municipal?
- 5) Na sua opinião, quais são os maiores desafios enfrentados pelo município na adoção de políticas de inclusão digital?

#### B – EM RELAÇÃO AO GOVERNO DIGITAL

- 1) O município possui um departamento de tecnologia da informação e/ou profissionais alocados para esse setor? Na sua opinião, o que precisa ser melhorado?
- 2) O município fornece algum serviço público pela internet? Se sim, você poderia comentar sobre eles?
- 3) O município tem, em planejamento, alguma política para a prestação de serviços públicos *online*? Se sim, você poderia comentar sobre tal(is) política(s) e suas expectativas?
- 4) Há algum apoio/parceria com as esferas estadual e federal em ações para a digitalização dos serviços públicos? Se sim, qual tem sido esse papel? O que precisa ser melhorado?

- 5) Qual a sua percepção sobre a importância da digitalização dos serviços públicos? Como ela pode contribuir para a inclusão social e o bem-estar dos cidadãos? Como pode contribuir para a gestão municipal?
- 6) Na sua opinião, quais são os maiores desafios enfrentados pelo município na adoção de políticas para a oferta de serviços públicos pela internet?

## **B. Entrevista Semiestruturada com Márcio José Trindade**

**Entrevistado:** Márcio José Trindade

**Idade:** 49 anos

**Gênero:** Masculino

**Nível de Escolaridade:** Ensino Superior Completo

**Curso de Graduação:** Direito

**Cargo:** Assistente Administrativo

**Tempo de Serviço:** 28 anos

**Secretaria/Departamento:** Secretaria de Assistência Social

**Deseja Anonimato:** Não

**Data:** 21/09/2022

**Hora:** 09:00

**Local:** Prefeitura Municipal de Santa Rita de Minas

**Mídia de Gravação:** Arquivo .mp3

**Duração:** 25 min

**Josias: Vamos começar então em relação à questão da Inclusão Digital. Qual a importância que o senhor enxerga da Inclusão Digital, tanto para o bem-estar dos cidadãos e para a inclusão social deles, quanto para a gestão pública?**

Márcio: Nesse caso, a inclusão digital, ela é importante porque hoje nós vivemos em um mundo que, nós dependemos mesmo das tecnologias para trabalhar, para levar uma vida normal. Então, assim, a gente tem que procurar levar essa tecnologia para as pessoas para que elas possam ser incluídas digitalmente, para que elas possam estar incluídas na sociedade hoje sem estar incluída na tecnologia automaticamente meio que a pessoa está excluída da sociedade. Então, cabe aos governos, realmente, levar essa inclusão digital para as pessoas, porque é importante que a gente as traga para esse mundo digital para que elas possam também participar da sociedade.

Márcio: Socialmente é um ganho muito grande porque as pessoas passam a acessar serviços que realmente são necessários para elas. Elas precisam ter acessos a mais serviços digitalizados nos bancos, nos serviços públicos, no comércio, a própria internet em si hoje, ela é uma ferramenta de trabalho, então essa inclusão faz bem para a sociedade, ela só tem que ser trabalhada para ser levada de uma forma responsável, de forma que a gente traga essas pessoas, mas respeitando também até as próprias limitações, entendendo que, como a gente tem várias classes de pessoas com níveis de conhecimento diferentes, com idades diferentes, com ideias diferentes, então a gente tem que aprender a trabalhar isso de uma forma que você consiga trazer todo mundo, sem abandonar ninguém.

**Josias: E quais são os maiores desafios que o senhor enxerga hoje no município na adoção das políticas de inclusão digital?**

Márcio: Na verdade, o grande problema da inclusão digital é o nível de conhecimento da população. As pessoas, quanto maior a idade delas, mais dificuldades elas têm de acessar a tecnologia. Então, é justamente isso que é o problema, hoje a gente tem o problema que a questão que algumas pessoas, realmente, falta a elas um pouco mais de conhecimento. Elas não tiveram a oportunidade de estudar, de ter contato com novidades, então isso realmente é mais difícil, mas não quer dizer que esse público ficará abandonado. A gente tem também meios de trazer essas pessoas para cá, o importante é que elas aprendam a trabalhar com o mínimo possível do mundo digital. Se a gente conseguir fazer com que ela possa usar um celular, aproveitar melhor as funcionalidades de um celular, a gente já vai estar trazendo essa pessoa para o mundo digital, a gente já vai estar dando para ela uma oportunidade melhor de viver em seu meio social.

**Josias: E hoje o município tem alguma iniciativa voltada para a inclusão digital?**

Márcio: Interessante que, na semana passada, se não me engano na terça-feira até, teve uma inauguração nossa aqui, do centro chamado TecPop. São vinte computadores que o município recebeu por meio de emenda parlamentar, para que as pessoas possam acessar, fazer cursos, pesquisas. Então esses computadores ficam lá a disposição das pessoas, elas querendo elas vão chegar lá, elas podem marcar horário. Se vão fazer algum curso, elas podem acessar aquele curso que é determinado para ela. Então a gente já está tendo essa visão. Nos outros setores eu

não conheço, esse TecPop está na nossa Secretaria de Assistência Social, não outras eu não conheço se realmente está tendo alguma coisa nesse sentido, mas entendo que realmente, todas as secretarias, em menor ou maior grau, elas podem sim estar implantando essa questão da inclusão digital para que seus usuário possam acessar os serviços com mais facilidade, com mais agilidade, e evitando, assim, perda de tempo, deslocamentos desnecessários, a gente pode pensar muito nessa questão. Para acessar os serviços públicos, as pessoas têm que ficar se deslocando, se a gente conseguir criar meios de ela não precisar estar se deslocando para acessar esses programas, esses benefícios que ela tem direito, elas realmente vão ganhar tempo. Além de estar incluídas no mundo digital, elas vão estar ganhando tempo, que hoje é uma coisa importante.

**Josias: E, para o futuro, o município tem algum planejamento sobre alguma política a ser adotada?**

Márcio: Olha, quanto a isso, eu realmente não tenho conhecimento disso não, a gente pode até depois estar entrando em contato com o pessoal, mas, assim, do meu conhecimento, por hora, ainda não tem. Até porque, com a gente até falou anteriormente, o grande problema é que as administrações públicas em todos os setores, seja municipal, estadual, ou federal, eles ainda não acordaram para essa necessidade. Ainda se trabalha muito com a questão de atender a pessoa presencialmente, de ter que a pessoa vir até o serviço. Os governos, até porque as pessoas que estão nos governos, geralmente são pessoas com idade mais avançada um pouco, são pessoas que às vezes não tiveram tanta oportunidade de conhecimento, então são pessoas com um nível de conhecimento um pouco pequeno, um pouco menor, não no conhecimento assim tipo. Geralmente, a maioria dos políticos infelizmente são pessoas que tiveram ensino fundamental, no máximo ensino médio, e são pessoas com uma idade um pouco mais avançada, então elas não tiveram acesso à tecnologia lá quando eram mais novas, então elas têm uma dificuldade de assimilar essa questão de tecnologia. Então se o governo, quem está lá no comando tem essa dificuldade, ele automaticamente não tem a curiosidade, não tem a visão de que precisa implementar este tipo de política.

**Josias: O senhor já disse que há uma parceria então com o Governo Estadual, é isso, nesse TecPop**

Márcio: Sim, o TecPop. Nós recebemos do governo, por meio de emenda, nós recebemos esses computadores, e eles estão lá a disposição das pessoas.

**Josias: E o senhor acha que há algo que pode ser melhorado em relação às outras esferas para auxiliar nesse processo? A esfera federal, estadual...**

Márcio: A melhora que tem, é como eu falei. São os governantes enxergarem isso aí. Mas também cabe, eu acho que cabe, às empresas, aos profissionais, também estarem buscando as administrações para conversar, levar para eles o produto, porque, às vezes, também o que acontece é que as empresas, os profissionais também, eles não levam essa ideia para a administração pública, ficam esperando que a administração pública procure. Eu acho que nesse caso, como a gente, querendo ou não, a gente fala sempre de relações comerciais. Na verdade, hoje, não só hoje, sempre foi, tudo é comércio, então, assim, os profissionais e empresas de tecnologia, eu acho que eles têm que olhar para a administração pública, pensar os problemas dela, e tentar levar soluções. A partir do momento que você analisa a administração pública, encontra lá os gargalos e começa a pensar nas soluções, eu acho que você pode montar, criar um produto, e chegar e falar, olha, nós temos este produto que pode resolver esse problema que você tem. Então, os profissionais e empresas também, eles podem fazer isso, eles podem estar levantando os problemas da administração pública e estar levando para eles essas soluções digitais. E com isso, sempre pensando em trazer essa facilidade, mas incluindo as pessoas. Porque o que move o setor público são justamente as pessoas. Porque é o cidadão que movimenta e financia a máquina pública. As empresas e profissionais, elas têm que pensar nisso, levar um produto que resolva o problema e, ao mesmo tempo, inclua o cidadão.

**Josias: Agora em relação à questão do Governo Digital, o senhor já comentou um pouco sobre isso, sobre a importância da digitalização dos serviços públicos. O senhor poderia comentar um pouco mais sobre a questão de como isso pode contribuir para a gestão do município? O que o senhor enxerga sobre isso?**

Márcio: Sim, sim. Hoje, na verdade, a gente precisa muito de criar mecanismos que possam melhorar os serviços, melhor o atendimento e agilizar. Porque a gente tem hoje tudo muito burocrático, tudo hoje exige tempo, exige muito trabalho, muito

esforço. Então, assim, se você puder diminuir esse tempo de trabalho, diminuir essa burocracia, facilitar, criar programas que possam facilitar a vida do cidadão e do profissional também do serviço público, isso seria muito bom. Porque, a partir do momento que você cria esses meios de acesso mais rápido, mais facilitado, como, por exemplo, hoje a gente tem muitas ferramentas que podem ser usadas para o serviço público. Hoje, por exemplo, a gente está, eu e o meu companheiro de trabalho aqui, o Júnior, a gente está olhando justamente isso. A gente coordena a questão dos conselhos municipais, nós estamos tentando levar para esses conselhos o que, essa virtualização, como reuniões virtuais em vez que reuniões presenciais. Isso economiza tempo dos conselheiros, facilita o acesso deles à reunião, agiliza o nosso trabalho também, que a gente não tem que ficar parando, preparando reuniões, a gente tem como fazer isso pelo celular. Hoje a gente tem tanto o WhatsApp, o Facebook, o YouTube, a gente tem também esses aplicativos de reuniões como o Sympla, o Google Meet. Então a gente tem várias opções hoje de trabalhar essa questão de trazer a tecnologia para o serviço público e incluir as pessoas dentro dessa tecnologia.

**Josias: E qual a importância que o senhor enxerga em relação à questão das dificuldades que existem em relação a essa questão de oferecer serviços pela internet?**

Márcio: Aí é como eu falei antes, eu acho que o grande problema que a gente tem, e que tem que ser trabalhado, é a questão de que os nossos públicos, eles são indiferenciados. Então você tem pessoas que realmente tem uma facilidade maior de incluir elas no mundo digital, e pessoas que vão ter dificuldade maior, são aquelas pessoas de idade bem mais avançada, com um nível menor de conhecimento, então essas pessoas realmente têm uma dificuldade de acessar a tecnologia. Aí é onde a gente tem que trabalhar o que, quais os níveis que a gente vai abordar de inclusão. Você tem que estar preparado para incluir o idoso. Aquela pessoa que tem pouco conhecimento, você vai trabalhar ela em um nível; a pessoa que já tem um conhecimento maior, uma formação melhor, você vai trabalhar ela em outro nível. Mas, essas são coisas que a gente tem que realmente começar a pensar e começar e começar a estruturar, para a gente poder levar essa inclusão para todo mundo. O ideal é que todos estejam bem sintonizados, bem incluídos na internet, para a gente poder fazer uma sociedade mais eficiente e com a justiça da inclusão digital.

**Josias: O senhor tem conhecimento se aqui na prefeitura há um departamento de tecnologia da informação?**

Márcio: Não, nós temos um profissional, que cuida da parte de informática, mas não temos um departamento em si responsável por criar programas, estruturar essa parte, coisa do tipo não. A gente tem, realmente, o profissional que resolve os problemas tecnológicos, mas a gente não tem uma pasta que cuide do assunto em si.

**Josias: O senhor tem conhecimento de algum serviço que hoje a prefeitura oferece pela internet?**

Márcio: Hoje, eles conseguem emitir nota fiscal eletrônica, a gente tem o próprio TecPop que começou a oficina agora. Então, assim, há os sites da prefeitura e da câmara onde se encontra as leis, encontra informações do município, estão um pouco defasados, eles precisam estar mais atualizados, mas são canais virtuais para atender a população.

**Josias: O senhor tem conhecimento de alguma política, algum planejamento na questão de ofertar serviços públicos online?**

Márcio: Não, eu não tenho conhecimento nenhum a respeito.

**Josias: O senhor também já comentou alguns aspectos sobre o que pode ser melhorado nessa questão nas perguntas anteriores. E o senhor acha que os Governos Estadual, Federal e também a iniciativa privada podem auxiliar nesse processo, de auxiliar os órgãos do governo nessa questão da digitalização na oferta de serviços públicos?**

Márcio: Sim, sim. O Governo Federal, principalmente, ele tem as suas faculdades federais, tem os institutos, todos eles podem estar trazendo novidades tecnológicas para a população, podem estar criando programas de inclusão digital. A gente tem faculdades excelentes no Brasil, e com certeza, dentro dessas faculdades existem tanto programas muito bons quanto profissionais muito bons que podem realmente estar fazendo o que a gente falou, que é levantar o que é o problema, levantar qual a demanda e como satisfazer essa demanda. Isso aí cabe, realmente, aos governos federal, estadual, e municipal também. E como eu falei, a própria sociedade civil, as empresas privadas. Porque as empresas privadas também, elas têm que ver, enxergar isso aí, que elas têm uma demanda muito grande nisso aí. Elas podem, sim,



é uma área que tem bastante comércio para eles, bastante serviço para eles, basta que eles olhem para a administração pública e enxerguem nelas um cliente em potencial para levar os serviços de inclusão digital, de digitalização dos serviços da administração pública. Então, todos podem contribuir, todos têm condições de contribuir. O Governo com suas faculdades, com seus institutos, com a iniciativa privada com as suas empresas, com os seus profissionais, a sociedade civil em forma de conselhos, em forma de grupos que vão buscar esses direitos do cidadão. E principalmente, reivindicar a digitalização, essa inclusão digital.

**Josias: E o senhor comentou também sobre a questão do que pode ser melhorado. E o senhor acha que, quais são hoje os maiores desafios para oferecer esses serviços pela internet? Seria a falta de, o senhor já mencionou a falta de profissionais, seria também a falta de recursos técnicos e financeiros? Como o senhor enxerga isso?**

Márcio: O recurso financeiro também é uma parte interessante, porque a administração pública, ela trabalha com um orçamento. A gente tem um orçamento plurianual que é feito a cada quatro anos, tem o orçamento anual que é feito todo ano mesmo. E a administração pública, ela tem que colocar no orçamento o gasto. Então ela tem que prever esse gasto no orçamento para que no outro ano ela faça, então, há dificuldade também até nisso. A gente tem uma dificuldade de ainda não estar alocando recursos no orçamento para isso. Aí é onde entra, como eu falei, que a gente tem que trabalhar essa questão da cabeça do administrador. O administrador que está lá, ele precisa ter essa sensibilidade de enxergar esses problemas, de ver que precisa ser feito essa inclusão digital. Então a gente tem esse problema realmente. E financeiramente, como outros municípios, que são os mais penalizados porque eles têm a maior quantidade de serviços e menos recursos. Mas, fazendo uma gestão de recursos, uma gestão eficiente também dá sim para incluir, para fazer inclusão digital.

**Josias: Eu agradeço pela entrevista, foi muito proveitoso, vai contribuir bastante para minha pesquisa e para que eu possa propor soluções, recomendações, nesse sentido.**

Márcio: Sim, sim. Isso tem muitas, viu. A gente tem uma área de saúde que poderia estar funcionando muito melhor se tivesse uma inclusão digital, se tivesse, crianças que poderiam estar sendo atendidas de forma melhor. O próprio Governo Federal, eu

acho que o SUS, ele poderia funcionar melhor. Eu acho que a forma de repasse de recursos do SUS, ela não é uma transferência justa para os municípios, não é uma transferência que facilite a vida do usuário também. A gente poderia ter sistemas de repasse de verbas do SUS melhor para o município de uma outra forma. E também, de repente, até os profissionais da iniciativa privada, os profissionais médicos, eles poderiam estar acessando bem mais o SUS, eles poderiam estar aderindo mais aos SUS se o SUS tivesse um sistema de pagamentos melhor, mais eficiente. Porque se o sistema da saúde fosse mais eficiente, o sistema de pagamentos, os serviços de repasses, economizaria muito dinheiro. Com isso ele poderia remunerar melhor o médico. O médico particular, geralmente, ele não gosta de atender pelo SUS porque paga-se pouco e demora-se para receber. Porque que isso acontece, porque a demora dos repasses, a forma como o repasse é feito, a estrutura de repasse de recurso do Governo ainda é muito antiga, ainda é muito burocrática e acaba não funcionando bem. Então se a gente tivesse, de repente, digitalizasse mais isso aí, usasse mais da tecnologia para fazer repasses, para fazer esses serviços. Você conseguiria pagar mais rápido, pagar melhor. O médico, se ele tiver uma remuneração um pouquinho melhor. Se o SUS pagasse pela consulta dele um pouquinho melhor, com certeza ele adere ao SUS e o médico particular atendendo ao SUS seria muito bom. Porque o paciente, que a gente atende aqui, ele poderia estar sendo atendido também no consultório particular sem ter gastos, e o médico atenderia gratuito porque ele iria saber que iria receber rápido e iria receber um valor bom. Hoje as tabelas de pagamento do SUS para médicos são muito baratas, então o médico nem atende porque o valor é muito pequeno, e muito burocrático. Se não fosse burocrático para receber e fosse um pouquinho melhor, eles fariam a consulta por um preço mais barato do que ele faria particular, e ele faria assim mesmo. Porque a quantidade de pessoas que ele iria atender acabaria fazendo que fosse lucrativo. Mesmo uma consulta mais barata. mas ele atendendo um número maior de pessoas, para ele seria lucrativo. Mas para isso, a gente precisa melhorar muito o sistema de repasse de recursos e assim nas outras áreas também. Então é isso, Josias.

**Josias: Muito obrigado, mais uma vez**

Márcio: De nada, cara. Estamos sempre à disposição!