

## O PROGRAMA DE GOVERNO ELETRÔNICO BRASILEIRO E SEUS DESAFIOS

JANAÍNA COUTINHO MATTOS: Analista do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, graduada em Tecnologia em Processamento de Dados pelo Centro Universitário de Ciências Gerenciais - UNA, pós-graduada em Gestão de Segurança da Informação pela Universidade FUMEC, Gerenciamento de Projetos pelas Faculdades Integradas de Jacarepaguá, Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação pela Universidade Estácio de Sá e Gestão Pública pela Faculdade Internacional Signorelli.

**Resumo:** A importância da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) nas organizações privadas e públicas, nos dias de hoje, é indiscutível. A Administração Pública deve utilizar os recursos de TIC para a melhoria da prestação do serviço público, proporcionando maior retorno à sociedade. O governo eletrônico, proporciona a um maior número de cidadãos acesso a um conjunto de serviços e a informações oferecidos por meios eletrônicos. Essa maior acessibilidade proporciona aos cidadãos um governo mais transparente e democrático. Maiores controle social, qualidade de serviços prestados, eficiência na gestão pública, interação entre a sociedade e o governo são proporcionados pelo governo eletrônico. No Brasil o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro surgiu no ano 2000 e segue um conjunto de diretrizes que atuam junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores. O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro é um avanço no processo de modernização da Administração Pública, mas enfrenta desafios para ser acessível e utilizado por maior número de brasileiros, como melhorar a acessibilidade do portal eletrônico do governo federal, aumentar o interesse do cidadão no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro e aumentar o interesse do cidadão no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Este artigo apresenta um estudo do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro e de seus desafios. O objetivo deste trabalho é demonstrar os desafios do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Neste artigo a Administração Pública é conceituada e são citados os seus desafios; o governo eletrônico é definido; é citado o histórico do governo eletrônico brasileiro, suas diretrizes, estrutura e os desafios enfrentados.

**Palavras-chave:** Administração Pública, governo eletrônico, Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.

**Abstract:** *The importance of the Information and Communication Technology (ICT) in private and public organizations, these days, is indisputable. Public administration should use the ICT resources to improve the provision of public service, providing greater return to society. The e-government, provides a greater number of people access to a range of services and information offered by electronic means. This greater accessibility gives citizens a more transparent and democratic government. Greater social control, quality of service, efficiency in public management, interaction between society and the government are provided by e-government. In Brazil the Brazilian Electronic Government Program emerged in 2000 and follows a set of guidelines that work with the citizens in improving their own internal management and integration with partners and suppliers. The Electronic Brazilian government program is a step forward in the modernization of public administration, but faces challenges to be accessible and used by more Brazilians how to improve the accessibility of the electronic portal of the federal government to increase the interest of the citizen in the Program Brazilian Electronic government and increase the interest of the citizen in the Electronic Brazilian government Program. This article presents a study of the Brazilian Electronic Government Program and its challenges. The objective of this study is to demonstrate the challenges of Electronic Brazilian Government Program. In this article the Public Administration is conceptualized and its challenges are cited; e-government is defined; is cited the history of Brazilian e-government, its policies, structure and the challenges faced.*

## 1. Introdução

A relevância deste artigo consiste em demonstrar a importância do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro e seus desafios.

A TIC é apoiadora e viabilizadora das mudanças necessárias para uma melhor relação entre o cidadão e o governo.

O desafio de aprimorar os usos da TIC no poder executivo brasileiro envolve questões que vão muito além da tecnologia como as pessoas, estruturas, processos e, sobretudo, o conhecimento. Eles devem ser articulados para que os recursos de informática de fato respondam adequadamente às aspirações da Administração Pública e da sociedade seja no que se refere à eficiência e eficácia de processos administrativos, seja na melhoria da prestação de serviços públicos, das condições para exercício do controle social e da participação popular [CEPIK, 2014].

A TIC é imprescindível para o fortalecimento da Administração Pública, pois contribui para a modernização do serviço público.

De acordo com Lins (2009, p. 135) “um bom planejamento de TIC na Administração Pública tem sido visto como fator crítico de sucesso não só para a elaboração do orçamento anual e das ações gerenciais, mas também para buscar o mecanismo de alinhamento entre as áreas usuárias e a área da tecnologia”.

O governo eletrônico disponibiliza informações à sociedade com maior transparência e eficiência fazendo uso da TIC.

Segundo Chain (2004, p. 17) “o desenvolvimento do governo eletrônico fortalece a democracia e acelera a competitividade da economia, em que o conhecimento e a organização eficiente são cada vez mais importantes”.

A importância da modernização dos serviços prestados pelo governo cada vez mais se consolida. O governo eletrônico é questão preponderante na melhoria e otimização da prestação do serviço público.

De acordo com Guimarães (2015) outros aspectos que incentivaram o surgimento do governo eletrônico foram a necessidade das administrações aumentarem sua arrecadação e melhorarem seus processos internos e as pressões da sociedade para que o governo otimizasse seus gastos e agisse com transparência, qualidade e de modo universal na oferta de serviços aos cidadãos e às organizações em geral.

Sendo assim, o objetivo geral deste artigo é demonstrar a importância do governo eletrônico brasileiro e seus desafios para o futuro.

Os objetivos específicos deste artigo são conceituar Administração Pública e citar seus desafios; definir governo eletrônico; citar o histórico do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, suas diretrizes, estrutura e desafios enfrentados.

## **2. Fundamentação Teórica**

### **2.1 Administração Pública**

De acordo com Madeira (2010, p.22) “Administração Pública é a atividade de gestão dos interesses e das necessidades em benefício da coletividade.”

Cada vez é maior a demanda da sociedade por maior qualidade e transparência na prestação do serviço público.

O setor público é o maior provedor de serviços em todo o mundo e a agregação de valor ao serviço público gera um impacto positivo em milhões de pessoas. Conhecer o cidadão e suas necessidades representa a primeira etapa de atendimento de suas expectativas [LINS, 2009].

A Administração Pública deve objetivar atender aos anseios e necessidades da sociedade.

A TIC é essencial nesse novo modelo de administração, uma vez que permite não apenas a melhor alocação dos recursos públicos e a intercomunicação entre os órgãos governamentais e sociedade, mas também o redesenho de processos de governo, de modo a atender as necessidades dos usuários e a ampliar os meios de acesso aos serviços públicos e à própria administração [CEPIK, 2014].

A utilização de melhores práticas na Administração Pública, como por exemplo, o uso da TIC é um fator essencial. Entre as vantagens do uso da tecnologia estão padronização de processos, menor uso de papel, aumento da produtividade e redução de custos.

Segundo Lins (2009, p. 52) “deve haver o alinhamento da prestação de serviço com a necessidade dos cidadãos, através da incorporação da tecnologia no processo de prestação de serviços e da disponibilização de tecnologias para redirecionar o cidadão ao serviço mais apropriado”.

É necessário também o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados para tornar a Administração Pública mais eficiente.

Segundo Lins (2009, 46) “para a melhoria dos serviços públicos há de existir consciência do usuário, diminuição das restrições orçamentárias, maior transparência e agenda da reforma no setor público”.

A sociedade demanda cada vez mais a melhoria dos serviços públicos porque apesar da alta carga tributária brasileira, o retorno de serviços para a população é baixo e demanda melhoria da qualidade.

Os grandes desafios colocados nos dias atuais para a gestão pública são: aprender com exemplos mundiais e nacionais de rápidos avanços na gestão pública, suportada por melhoras de processos, transparência, maior qualidade e agilidade no atendimento ao cidadão; trabalhar fortemente no desenvolvimento da sinergia entre governos nos níveis federal, estadual e municipal; tratar adequadamente a abrangência nacional da gestão pública em um país continental; adequar programas de governo pautados em horizontes de execução de longo prazo e que precisam de continuidade técnica e política; investir em programas de desenvolvimento para o gestor público atual e futuro com o foco de visão de longo prazo e no desenvolvimento de competências estratégicas; aproveitar boas práticas da iniciativa privada, adaptando-as à aplicação ao setor público e buscar nos melhores recursos necessários e identificar qual o melhor momento e forma de envolvê-los [LINS, 2009].

### **2.2 Governo eletrônico**

### 2.2.1 Definição

O governo eletrônico como movimento mundial começou após o lançamento do Mosaic, o primeiro browser que permitiu uma navegação fácil pela web, em agosto de 1993. O movimento se formalizou em janeiro de 1999, quando Al Gore, vice-presidente norte-americano na época, abriu o 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo em Washington, com a presença de representantes de 45 países [CHAIN, 2004].

O surgimento da Internet mudou o mundo, as relações de trabalho, o comportamento das pessoas. Desta forma foi necessária também a mudança da relação entre cidadãos e governo.

Segundo Chain (2004, p. 245) governo eletrônico é:

“o conjunto de serviços e acesso a informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrônicos e que proporcionam diminuição de custos de operação, pela melhoria de sua própria gestão interna e do processo de fornecimento; aumento considerável da transparência nas ações e mudança na forma como as pessoas verão o governo pela mudança na interação com o cidadão”.

O governo eletrônico também diminui as distâncias entre os poderes Executivo ou Legislativo e a população, permitindo a interação sem a necessidade de deslocamento.

O governo eletrônico não é somente um governo informatizado. É um governo aberto e ágil para melhor atender a sociedade. Deve usar as tecnologias da informação e telecomunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos [CHAIN, 58].

O governo eletrônico atende a três determinações básicas da democracia que são a transparência, a responsividade e prestação de contas.

O governo necessita de uma estrutura para atender o cidadão, por maior ou menor que essa estrutura pois atender o cidadão é um papel vital para a manutenção do Estado moderno de direito e essa estrutura tende a ser afetada nos dias de hoje pela tecnologia da informação [ROVER, 2010].

O governo eletrônico aprimora a qualidade dos serviços prestados e fortalece a participação popular no governo, tornando a Administração Pública mais eficiente.

De acordo com Chain (2004, p.17) O governo eletrônico fortalece as instituições democráticas porque facilita o controle social do aparato do Estado pelos cidadãos e pela sociedade civil organizada.

A sociedade precisa ter acesso facilitado às informações do Estado, para que possa saber como os recursos dos impostos estão sendo aplicados.

Diminuir o número de pessoas que procuram os órgãos públicos é uma das grandes vantagens do governo eletrônico.

De acordo com Endler (2000, APUD Damian, 2014):

os serviços públicos na internet devem proporcionar: (1) redução de gastos com infraestrutura e funcionalismo; (2) maior sincronia no processo alcançada pelo uso intensivo da tecnologia da informação; (3) redução de perdas por transporte já que estas podem ser quase totalmente eliminadas com o uso de infraestruturas de telecomunicações seguras e estáveis; (4) redução de perdas por espera já que o serviço estará ao alcance da mão, disponível sempre que for solicitado.

O governo eletrônico tem como objetivos democratizar o acesso a informações e dinamizar a prestação dos serviços públicos.

Segundo Chain (2004, 16) “o governo eletrônico é uma poderosa ferramenta de reforma administrativa do Estado, uma vez que facilita a transparência, a eficiência na entrega dos serviços públicos, a luta contra a corrupção e a individualização do atendimento aos cidadãos”.

São fatores de sucesso para o governo eletrônico: definir uma estratégia localizada no cidadão, atuar no ponto de atendimento e nos processos de retaguarda, obter forte apoio político e organizacional, efetuar investimentos estratégicos, adotar uma postura colaborativa, garantir o envolvimento da sociedade civil e o desenvolvimento da democracia eletrônica, definir objetivos claros e monitorar a sua implementação, definir padrões técnicos comuns de

interoperabilidade, celebrar parcerias com o setor privado e implementar técnicas de CRM nos portais de Administração Pública [CHAIN, 2004].

### 2.3 Programa de Governo Eletrônico Brasileiro

O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com o objetivo de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 [PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO DO BRASIL, 2015].

O governo eletrônico no mundo já havia se formalizado em 1999.

De acordo com o Portal do Governo Eletrônico do Brasil (2015) “o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro conta com um Comitê Executivo e oito Comitês Técnicos responsáveis pelo desenvolvimento das políticas e ações definidas nos princípios e diretrizes estabelecidas para toda a Administração Pública Federal”.

O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro democratiza o acesso a informações e dinamiza a prestação serviços públicos aos cidadãos.

O desenvolvimento de programas de governo eletrônico brasileiro tem como princípio a utilização da TI para ampliar o acesso à informação, expandir discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais [PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO DO BRASIL, 2015].

O portal do governo eletrônico brasileiro (figura 1) disponibiliza acesso de vários serviços à população como o Portal de Convênios do Governo Federal e Portal de serviços do Governo Federal.



Figura 1 – Portal do governo eletrônico brasileiro  
Fonte: Portal do governo eletrônico do Brasil, 2015

O Portal de serviços do Governo Federal (Figura 2) disponibiliza vários serviços úteis à população nas categorias Abastecimento, Administração, Administração financeira, Agropecuária, Água, Alimento, Ambiente e saúde, Comércio e Serviços, Comunicações, Cultura, Difusão Cultural, Economia e Finanças, Educação, Educação à distância, Educação básica, Educação superior, Emergências e Urgências, Encargos financeiros, Esporte e Lazer, Finanças, Habitação, Humanização na saúde, Indústria, Lazer, Meio ambiente, Patrimônio Cultural, Pecuária, Pessoa, Previdência Social, Profissionais da educação, Proteção e Benefícios ao Trabalhador, Proteção social, Relações Internacionais, Saúde, Saúde dos portadores de deficiências, Segurança e Ordem Pública, Trabalho, Transportes, Turismo e Urbanismo como Consulta Situação do Requerimento de Benefício Previdenciário,

informações sobre o Programa de Financiamento Estudantil (Fies) e Alteração de Endereço no CPF, entre vários outros.



Figura 2 – Portal de serviços do Governo Federal

Fonte: Portal do governo eletrônico do Brasil, 2015

O Portal de Compras do Governo Federal propicia a integração do governo federal com seus parceiros e fornecedores.

O governo eletrônico brasileiro pretende a transformação das relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente [PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO DO BRASIL, 2015].

O portal do governo eletrônico brasileiro tem como foco a prestação eletrônica de serviços ao cidadão.

Segundo o Portal do governo eletrônico do Brasil (2015) “no Brasil, a política do Governo Eletrônico segue um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais: junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores”.

O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro é um avanço no processo de modernização da Administração Pública.

De acordo com Portal do governo eletrônico do Brasil (2015), as diretrizes gerais de implantação e operação do Governo Eletrônico são:

- A prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania;
- A Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico;
- O Software Livre é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico;
- A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico;
- O Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos;
- O Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas;
- Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes.

Segundo Chain (2004, p.55) “é necessário assegurar a continuidade e a consolidação do programa como política de Estado”.

### 3. Desenvolvimento

#### 3.1 Desafios do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro

Apesar dos inúmeros benefícios oferecidos pelo governo eletrônico, muitas barreiras ainda precisam ser vencidas. Em sua pesquisa, West (2004, APUD Damian, 2014) identificou o seguinte:

Há uma série de dificuldades a serem superadas, como a preocupação dos cidadãos com relação à privacidade e à segurança dos sites do governo; a falta de recursos para atender as necessidades de populações especiais, como os deficientes e pessoas que não falam inglês; a indisponibilidade de computadores e da internet a necessidade de educar o cidadão quanto à existência de serviços e informações on-line; e o custo da infraestrutura do governo eletrônico.

O programa de governo eletrônico precisa ser mais bem aproveitado pela sociedade, que deve usufruir da melhor forma de todos os recursos disponíveis.

Outro desafio, de acordo com Villela (2003) é a necessidade de atuação dos governos em um novo cenário que é marcado por exigências impostas pelos cidadãos e pela própria multiplicidade e velocidade de desenvolvimento das soluções tecnológicas, que acabam impondo aos gestores públicos a realização de uma análise ainda mais criteriosa dos objetivos, estratégias e metas dos governos para o uso das inúmeras possíveis soluções tecnológicas.

##### 3.1.1 Melhorar a acessibilidade do portal eletrônico do governo federal

Conforme Silva (2016):

“A expansão do governo eletrônico vem abrindo debates relativos a novas expressões de cidadania e participação da sociedade civil. Contudo, o potencial democrático das TICs somente terá reais perspectivas de concretização caso o governo eletrônico seja pensado sob uma ótica que leve em consideração as diferentes realidades culturais, sociais, políticas e econômicas da sociedade brasileira, a exemplo das dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência”.

A pouca acessibilidade de portais impede pessoas com deficiência visual de acessar as informações contidas neles, mesmo possuindo equipamentos e softwares avançados para essa finalidade.

A implementação de sites governamentais deve necessariamente passar pela questão da acessibilidade digital. A tecnologia pode funcionar como um meio para atingir a igualdade material, tendo como meta a inclusão política das pessoas com deficiência, pois, acessando sites governamentais acessíveis, é possível trazer a informação e a comunicação e, como consequência, a participação política dessas pessoas [SILVA, 2016].

Problemas como a falta de uniformidade na estrutura das páginas e de atalhos que facilitem a navegação são impecilhos para uma navegação com acessibilidade.

De acordo com Silva (2016):

um país que se preocupa com a situação das pessoas com deficiência deve implementar as condições necessárias para que elas possam se afirmar como verdadeiros sujeitos de direito. É por isso que, ao mesmo tempo que se defende que o governo eletrônico traz a possibilidade de uma nova expressão de cidadania a esses indivíduos, entende-se que o primeiro passo é o planejamento e desenvolvimento de portais governamentais preocupados com a acessibilidade. Sem acessibilidade, sequer se pode falar em concretização dos direitos fundamentais de participação política das pessoas com deficiência, uma vez que o acesso é a primeira condição de possibilidade para a participação.

##### 3.1.2 Vencer a dificuldade de implantação da Inclusão Digital

A sociedade moderna se constitui pela divisão social, mas procura não mostrar essa divisão, suas contradições e conflitos inatos. Por outro lado, o avanço das democracias permitiu

o reconhecimento dessa ambiguidade e a aceitação do caráter incerto e incompleto das ações políticas (ROVER, 32).

A desigualdade social sempre existiu no Brasil e sempre existirá. Mas ela não pode se tornar uma barreira intransponível no acesso às informações pelos menos favorecidos.

Segundo Takahashi (2000, APUD Rover, 2010):

do ponto de vista dos riscos que envolvem o desenvolvimento do governo eletrônico, evidentemente, o mais imediato e realista é a não realização do seu objetivo básico, a universalização dos seus serviços, ou melhor, a não consecução da condição para isto que é o acesso universalizado ao governo eletrônico. A forte exclusão digital deve ser atacada por todos os lados, com inteligência e sem trégua.

Desta forma, a TIC pode ser considerada um instrumento de construção e exercício da cidadania.

Segundo Rover (2010, p. 14), “um dos fatores que dificultam a construção do governo eletrônico é a falta de uma política eficiente que minimize o fato de que os equipamentos eletrônicos são caros para a maioria da população mundial”.

A inclusão digital, para ser realmente efetiva, precisa abranger o dispositivo para conexão, o acesso à rede e o domínio da ferramenta que ele necessita utilizar.

Uma forma de ajudar a promover a inclusão digital seria, em relação a grupos específicos dos excluídos, uma tarefa inicial de competente identificação dos possíveis envolvidos em um movimento de inclusão e demarcação de suas necessidades, desde sociais até informacionais. Feito isso, o seguinte seria garantir a participação em todo o processo da comunidade envolvida, líderes comunitários, instituições de ensino e quaisquer entidades que tenham alguma conexão e interesse nesse processo de inclusão. Em estágio mais avançado o investimento na formação e coordenação da rede dos interessados no processo, principalmente as próprias comunidades envolvidas, haja vista a potencialidade de intercâmbio de informações e de experiências [ROVER, 2010].

### **3.1.3 Aumentar o interesse do cidadão no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**

A gestão pública tem que se preparar para novas formas de buscar a interação e motivar a sociedade a participar efetivamente interagindo com a administração. Alguns setores da Administração Pública estão procurando interagir com os cidadãos, buscando retornos para desenvolver suas políticas públicas [ROVER, 2010].

É necessário fazer uso de recursos que possam motivar e estimular os usuários a utilizarem o portal do governo eletrônico com mais frequência.

As novas TICs e os conceitos e abordagens conseguidos com a implementação do governo eletrônico apresentam enorme possibilidade de avançar, de devolver à sociedade o acervo de informações do qual o Estado seja o principal detentor, na forma de acesso ampliado ao conhecimento, melhores serviços, maior transparência de gestão pública e melhor qualidade do processo de elaboração e controle de políticas públicas [CHAIN, 2004].

Fatores que podem aumentar o interesse dos cidadãos para acessar o portal do governo eletrônico são disponibilizar mais informações de interesse dos cidadãos e divulgar os serviços oferecidos.

São princípios para guiar quanto o trabalho intenso e conflitos inevitáveis nos fazem perder o caminho estratégico: estudar experiências nacionais e internacionais, desenvolver a estratégia e as prioridades, criar novos programas, aplicar novos programas com projetos piloto, somar esforços com programas bem-sucedidos, integrar horizontal e verticalmente, G2G – intranet dos governos, G2B – extranet com fornecedores e investidores, G2C – internet personalizada com os cidadãos, coletivizar o acesso à Internet, democratizar o conteúdo e o acesso, reformar a Administração Pública, quebrar silos e a intermediação, procurar eficiência e eficácia, aumentar a transparência e atacar a corrupção, ouvir o cidadão, envolver os stakeholders, criar alianças, comunicar-se estrategicamente com o público, integrar o governo eletrônico com o uso de SACs e call centers, fomentar a alfabetização digital, proteger o ambiente tecnológico e as informações [CHAIN, 2004].



O cidadão precisa também ter facilidade no acesso às informações desejadas, para que mesmo o usuário menos ambientado com a ferramenta não se perca no emaranhado de informações disponibilizadas.

Segundo a análise de serviços de sites de governo eletrônico feita por Damian (2013, 895), foi destacada a necessidade de disponibilizar mais serviços, a importância da existência dos aspectos relacionados à segurança e à privacidade e a necessidade de utilizar recursos que possam motivar e estimular os usuários a utilizarem o site com frequência.

#### **4. Conclusão**

A Administração Pública cada vez precisa mais se modernizar para atender às necessidades da sociedade.

As informações e conhecimentos têm que circular com velocidade e para isso as barreiras de comunicação precisam ser eliminadas.

A TIC tem grande importância nos dias atuais tanto nas organizações privadas quanto públicas. Ela é uma ferramenta de apoio às decisões, geradora de diferencial no mercado competitivo em que vivemos.

O governo eletrônico utiliza a TIC para democratizar o acesso a informações e melhorar a prestação serviços públicos aos cidadãos.

O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro é um grande avanço para a sociedade brasileira. Ele é um prestador de serviço eletrônico aos cidadãos, que aumenta a participação popular e fortalece a Administração Pública.

A importância deste artigo consiste em demonstrar os desafios enfrentados pelo Programa de Governo Eletrônico Brasileiro para que ele cumpra o seu papel de tornar a Administração Pública mais eficiente.

Para uma maior abrangência do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro é necessário melhorar a acessibilidade do portal eletrônico do governo federal, vencer a dificuldade de implantação da Inclusão Digital e aumentar o interesse do cidadão no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.

A importância do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro é muito grande e ele precisa ser mais bem aproveitado por todos. Os cidadãos com dificuldades de acessibilidade precisam que o portal tenha recursos para adequados para permitir seu acesso; cidadãos menos favorecidos economicamente precisam da inclusão digital, que precisa abranger o dispositivo para conexão, o acesso à rede e o domínio da ferramenta e os cidadãos em geral necessitam que os serviços que eles precisem acessar estejam disponíveis no portal de forma fácil e simples, para que eles tenham interesse em utilizar a ferramenta.

Para um aumento do escopo deste estudo, pode haver uma análise detalhada do portal eletrônico do governo federal, incluindo uma pesquisa com os cidadãos sobre quais os serviços que gostariam que estivessem disponibilizados e quais os problemas que enfrentam para acessar as informações que necessitam. Desta forma, poderiam ser tomadas medidas para adequar o portal eletrônico do governo federal às reais necessidades da sociedade brasileira.

#### **Referências Bibliográficas**

CEPIK, Marco; CANABARRO, Diego Rafael . **Governança de TI : transformando a Administração Pública no Brasil**. Porto Alegre : UFRGS/CEGOV, 2014.

CHAIN, Ali, et al. **E-gov: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; MERLO, Edgard Monforte. **Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação**. Rio de Janeiro: Rev. Adm. Pública, 2013

GUIMARÃES, Tomás de Aquino Guimarães; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro.**

Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512005000400004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512005000400004)>. Acesso em 5 dez. 2015.

LINS, João; Miron, Paulo (coord.). **Gestão pública – melhores práticas.** São Paulo: Quartier Latin, 2009.

MADEIRA, José Maria Pinheiro. **Administração Pública, tomo II.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

PINHO, José Antonio Gomes. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>>. Acesso em 15 dez. 2015.

**Portal do governo eletrônico do Brasil.** Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em 13 nov. 2015.

ROVER, Aires José ; GALINDO, Fernando. **O Governo eletrônico de suas múltiplas facetas.** Zaragoza : Prensas Universitarias de Zaragoza, 2010.

SILVA, Rosane Leal; LA RUE, Leticia Almeida. **A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência.**

Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122015000200315](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122015000200315)>. Acesso em 13 fev. 2016.