E-gov no Brasil e os desafios da pandemia de Covid-19

E-gov in Brazil and the challenges of the Covid-19 pandemic

Helen Massote Carvalho¹

Cícera Henrique da Silva²

Resumo

Esse artigo tem por objetivos descrever, por meio de revisão bibliográfica e análise de documentos oficiais, a gênese de implementação do “Programa de Governo Eletrônico” brasileiro e o seu *status* atual; apresentar o perfil dos usuários e problematizar, *vis-à-vis* as demandas dos cidadãos, qual seria a possível contribuição do *e-gov*, no cenário pandêmico da Covid-19, em curso no ano de 2020 no país. Para o enfrentamento da pandemia, tornou-se necessária a adoção de medidas quarentenárias, concomitante a iniciativas de cunho econômico, tais como a concessão de crédito e microcrédito em condições diferenciadas, e de medidas de estímulo à manutenção de vínculos empregatícios e preservação da renda básica, dentre outras. Nesse sentido, a capacidade operativa consolidada no programa de *e-gov* brasileiro, em tese, ofereceria a infraestrutura logística e operacional adequada, incluindo canais informatizados para o atendimento a demandas emergenciais. Mas ao analisarmos a lógica vigente desde as origens do *e-gov* no país, encontramos um descompasso entre as prioridades socioeconômicas dos cidadãos; aqui representadas pelo mapeamento do perfil do usuário e das demandas de serviços públicos via canais digitais; e a eficiência gerencialista governamental, focada nos processos de fiscalização, arrecadação e controle. Nas considerações finais, sugerimos a necessidade de implementar uma “engenharia reversa”, a saber: “inverter o sinal”, da arrecadação para a distribuição, procurando mitigar em tempo hábil as inúmeras carências que ora se apresentam.

Palavras-chave: e-gov, governo eletrônico, gestão da informação, gestão pública, Covid-19.

Abstract

This article aims to describe, through bibliographic review and analysis of official documents, the genesis of the implementation of the Brazilian “Electronic Government Program” and its current status; present the profile of users and discuss, *vis-à-vis* the demands of citizens, what would be the possible contribution of *e-gov*, in the pandemic scenario of Covid-19, underway in 2020 in the country. In order to face the pandemic, it became necessary to adopt quarantine measures, concomitant with initiatives of an economic nature, such as the granting of business credit and microcredit under different conditions, and measures to encourage the maintenance of employment bonds and the preservation of basic income, among others. In this sense, the operating capacity consolidated in the Brazilian *e-gov* program, in theory, would offer the appropriate logistical and operational infrastructure, including computerized channels for meeting emergency demands. However, when we analyze the logic in force since the origins of *e-gov* in the country, we find a mismatch between the socioeconomic priorities of citizens; represented here by mapping the user profile and the demands of public services via digital channels; and governmental managerial efficiency, focused on the inspection, collection and control processes. In the final remarks, we suggest the need to implement a “reverse engineering”, namely: “reverse the signal”, from the collection to the distribution, trying to mitigate in a timely manner the countless shortages who now present themselves.

Keywords: e-gov, electronic government, information management, public management, Covid-19.

¹ Mestre em Ciências. Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) - Brasil. E-mail: helenmassote@gmail.com

² Doutora em Ciências da Informação e da Comunicação pela Université d'Aix-Marseille III. França.

1. INTRODUÇÃO

Esse artigo tem por objetivos descrever, por meio da revisão bibliográfica e da análise de documentos oficiais, a gênese de implementação do Programa de Governo Eletrônico no Brasil e o seu *status* atual; apresentar o perfil dos usuários de *e-gov* e problematizar, *vis-à-vis* as demandas dos cidadãos, qual seria a possível contribuição do governo eletrônico brasileiro no cenário pandêmico da Covid-19, em curso no ano de 2020 no país.

No Brasil, a implementação do programa de *e-gov* teve origem na experiência de gestão do chamado *bug* do milênio, na transição de 1999 para o ano 2000. Segundo Diniz et al (2009) “por se tratar de uma iniciativa de âmbito nacional, as ações para enfrentamento do *bug* foram consideradas um projeto estratégico do governo, geridas diretamente pela Casa Civil e coordenadas operacionalmente pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI)” (DINIZ et al, 2009, p.45). O “Programa de Governo Eletrônico” resultante foi criado no bojo do movimento conhecido por reforma da gestão pública (BRESSER-PEREIRA, 2002) ou *new public management* (FERLIE et al., 1996) tendo como cerne, segundo o discurso oficial, a busca da excelência e a orientação dos serviços ao cidadão.

Em contraponto, as pesquisas de perfil do usuário de internet no país e, especificamente, de serviços públicos por meios digitais, denotam um possível descompasso entre as demandas dos cidadãos e a lógica gerencialista historicamente adotada em âmbito governamental.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Conceito e gênese da implementação

Segundo Diniz et al (2009), “a ideia de governo eletrônico, embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão” (DINIZ et al, 2009, p. 24). Por um lado, ela se encontra vinculada à modernização da administração pública e à melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos. Por outro, se associa ao uso de internet no oferecimento de serviços públicos eletrônicos. Medeiros e Guimarães (2006) compartilham essa visão, ao destacar que “o governo eletrônico é visto como a prestação de informações e a disponibilização de serviços governamentais por meio da Internet” (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006, p. 66), sendo esse constructo conformado a partir de processos organizacionais, políticos e institucionais.

No Brasil, o *background* adquirido na gestão do chamado *bug* do milênio antecedeu a criação do programa federal de *e-gov*, assim iniciado nos anos 2000:

Os primeiros estudos para a formulação de uma política federal de governo eletrônico foram elaborados pelo Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTI), uma comissão interministerial criada pelo decreto presidencial de 3 de abril de 2000, com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação (DINIZ et al, 2009, p. 36).

Inicialmente, o GTTI concentrou esforços em três linhas de ação do “Programa Sociedade da Informação (Socinfo)”, conduzido pelo então Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT), atualmente Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), coordenando ações voltadas para o fortalecimento da competitividade da economia e para a ampliação do acesso da população aos benefícios gerados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs.): universalização de serviços, “governo ao alcance de todos” e infraestrutura avançada.

Estas ações constam do documento elaborado para o debate com a sociedade, publicado em setembro de 2000, denominado “livro verde” (Sociedade da Informação no Brasil), sendo detalhadas no capítulo 6 - “Governo ao Alcance de Todos - as atribuições do Governo Eletrônico”.

Em outubro de 2000, foi instituído o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (Cege), que centralizou as diretrizes para o desenvolvimento dos projetos de *e-gov* no país. Em 2003, foram criados oito comitês técnicos no âmbito do Cege, responsáveis pelo planejamento e implementação de projetos e ações nos diversos órgãos públicos, a saber: inclusão digital; gestão de sítios e serviços *online*; implementação do *software* livre; integração de sistemas; infraestrutura de redes; gestão do conhecimento e informação estratégica; “governo para governo”; e sistemas legados e licenças de *software*.

A política de tecnologia de informação e comunicação conduzida pelo Cege propugnava a construção de uma arquitetura de relacionamentos entre o governo, os cidadãos, os parceiros de negócios e fornecedores, privilegiando três aspectos: interação com o cidadão; melhoria e modernização da gestão interna e integração dos processos e serviços do governo com a cadeia produtiva de parceiros e fornecedores.

A base tecnológica de implementação das políticas de *e-gov* se assentou no uso estratégico das TICs, como elemento viabilizador desse novo modelo de gestão pública. Dentre os fatores impulsionadores para tal, Diniz et al (2009) mencionam:

(...) o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços *online* e o avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e da internet (DINIZ et al, 2009, p. 24-25).

Laia et al (2011) assinalaram que “os processos de Reforma do Estado combinados com a emergência e uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) deram origem, no Brasil, a políticas e ações de governo eletrônico (LAIA et al, 2001, p. 43)”, herdando características e utilizando a infraestrutura das TICs já existentes na administração pública. Ressaltamos que a referida Reforma de Estado foi implementada no país no final da década de 90 e que o artigo em questão é datado de 2011.

Portanto, onze anos após a instituição do “Programa de Governo Eletrônico”, os autores ainda apontaram a sua baixa institucionalização. A resolução desse *gap* foi considerada condição essencial para legitimar o referido Programa, visando tornar efetivo o gerenciamento das TICs e consistentes os resultados de *e-gov*, conceito por eles assim formulado:

O termo *e-gov* se refere ao uso das TICs para prover serviços ao cidadão, para aperfeiçoar e integrar processos, para incrementar a eficiência e eficácia por meio digital com o cidadão (tradução própria)³ (LAIA et al, 2011, p. 44).

Mesmo destacando que o desenvolvimento tecnológico propiciou o crescimento de serviços eletrônicos, a abertura de canais de comunicação com a sociedade e a divulgação de iniciativas da administração pública, ou autores salientaram que o uso das tecnologias de informação não trouxe os mesmos efeitos em todos os contextos, ressaltando a necessidade de considerar as especificidades de implementação.

Referenciando o componente tecnológico propriamente dito, os autores apontaram que iniciativas de *e-gov* demandam a criação de aplicativos para prover serviços ao cidadão, sendo a institucionalização das políticas norteadora de padrões e procedimentos fundamentais para a sua criação, assim como para apresentá-los como um aprimoramento na oferta de serviços públicos.

Na categoria de resultados atribuídos à adoção do *e-gov*, Laia et al (2011) mencionaram a transparência, a participação e a efetividade no gerenciamento de políticas públicas. Como principais entraves encontrados, citaram a baixa interatividade, problemas na provisão de serviços envolvendo mais de uma instância governamental e a necessidade de eliminar gargalos na infraestrutura de informatização de processos e serviços. Em especial, os autores consideraram que a provisão de *e-services* foi, em muitos casos, incipiente e com pouco desenvolvimento, ao se tratar da implementação em rede de serviços transversais, provável reflexo da falta de coordenação e integração interdepartamental nas iniciativas de *e-gov*. Na prática das gestões públicas pesquisadas pelos autores, verificou-se o foco concentrado na informação adequada ao cidadão, mas não necessariamente no oferecimento *on line* do serviço em si.

A própria origem do *e-gov* no Brasil fornece elementos para compreender essas deficiências. Diniz et al (2009) relacionam a sua criação ao desenvolvimento dos serviços de informática pública, iniciados na década de 1960 por empresas estaduais e municipais, focados na gestão e controle das despesas do governo. Não por acaso, dentre as iniciativas de *e-gov* de sucesso comumente citadas, verificamos que muitas se concentram no oferecimento *on line* de serviços como os da Receita Federal e instituições congêneres.

Segundo os autores, “a partir dessa demanda, a informática na gestão pública evoluiu ao longo do tempo para a entrega de serviços ao cidadão em vários canais de acesso” (DINIZ et al, 2009, p. 35). Mas eles consideram que tais empresas públicas, via de regra, adotaram um modelo de negócios ineficiente e pouco competitivo, em contraponto ao encontrado na iniciativa privada, no qual destacaram como elementos norteadores o controle de custos e o monitoramento das margens de lucro; a capacidade de auto investimento e o conhecimento das necessidades dos “clientes”. Tal análise se fundamenta no âmbito da aplicação de pressupostos gerencialistas à

³ “The term *e-gov* refers normally to the use of ICT to provide services to the citizen, to the review and integration of processes, to improve the efficiency and efficacy of public administration, and to the creation of mechanisms of digital relations with the citizen.”

administração pública, em voga na época de implementação do *e-gov* no Brasil, mas não necessariamente consensuais ao longo do tempo, dentre os estudiosos da temática.

Em 2004, após a transição política das eleições presidenciais de 2002, foi realizada uma ampla pesquisa sobre o uso de governo eletrônico, com o objetivo primordial de fornecer suporte às ações estratégicas na área. Essa pesquisa envolveu mais de 600 pessoas, 150 empresas e 57 instituições públicas, em 10 capitais, e apontou a falta de alinhamento entre a oferta e a demanda de serviços eletrônicos. Segundo Diniz et al (2009), como resultado alcançado, “as ações estratégicas tomadas com base na pesquisa orientaram o desenvolvimento de novos serviços, que foram incorporados a uma visão baseada em eventos da vida” (DINIZ et al, 2009, p. 43). Esse conceito se refere (...) “a experiências vitais, de ordem física e ou psicológica, que podem representar mudanças significativas ou discretas na vida das pessoas” (WOYCIEKOSKI, C; NATIVIDADE, J. C.; HUTZ, 2014).

Em 2018, foi publicado o Decreto Nº 9.319, que instituiu o “Sistema Nacional para a Transformação Digital (SinDigital)”, composto pela “Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)”, os seus eixos temáticos e a respectiva estrutura de governança. Em 2020, ele foi atualizado para o período de 2020 a 2022, pelo Decreto Nº 10.332.

No site dedicado ao “Governo Digital” brasileiro, encontramos a linha do tempo de sua implementação no país, a partir do ano 2000, além do histórico da “Estratégia de Governança Digital”. Esses foram os principais registros passíveis de recuperação no ano de 2020, para fins de referências oficiais *on line* atualizadas.

2.2. Perfil do usuário de *e-gov* brasileiro

Segundo a 13ª edição da “Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros” (TIC Domicílios), realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), divulgada em julho de 2018, há 42 milhões de domicílios com acesso à internet no país, alcançando um percentual de 61%, contando com 120,7 milhões de usuários, o que corresponde a 67% da população com dez anos ou mais:

Desses, quase a totalidade (96%) usou a Internet pelo telefone celular, sendo que 49% deles utilizaram a rede apenas por meio desse dispositivo. Pela primeira vez, a proporção daqueles que usaram a Internet exclusivamente em telefones celulares chegou ao mesmo patamar daqueles que a usaram tanto pelo computador quanto pelo celular (47%) (CGI.br, 2018, p.113).

Para o CGI.br esse dado reafirma as diferenças socioeconômicas, uma vez que o acesso à internet em domicílios localizados nas áreas com limitação de infraestrutura de TICs se dá, predominantemente, por meio de celulares. Corrobora essa percepção a seguinte análise:

Permanecem as desigualdades socioeconômicas e regionais que caracterizam esse acesso, com proporções maiores de domicílios não conectados nas regiões Norte e Nordeste, na área rural e entre os domicílios de classes e rendas mais baixas. (CGI.br, 2018, p. 111).

Se por um lado, as restrições socioeconômicas canalizam a demanda para o acesso *mobile*, por outro, essa é também a tendência no mercado global, conforme demonstrado no Relatório elaborado pela *International Institute for Applied Systems Analysis* (figura 1).

Figura 1 - Excerto do relatório “*The digital Revolution and Sustainable Development: Opportunities and Challenges*” (p. 20)

Fonte: International Institute for Applied Systems Analysis. Áustria, 2019.

No e-gov brasileiro, para disponibilizar a conexão de internet em áreas carentes foram criadas políticas públicas, implementadas por meio de programas, tais como o “Internet Para Todos” e o “Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão - Gesac”. Esse último, sob a coordenação do MCTIC, teve o objetivo de oferecer conexão gratuita em banda larga a comunidades em estado de vulnerabilidade social. Mesmo assim, na avaliação conduzida pela TIC Domicílios, essas iniciativas, em que pese os (...) “avanços verificados, até o momento não foram efetivas para redução de desigualdades” (CGI.br, 2018, p.115).

Segundo o CGI.br, no que se refere às atividades na internet em âmbito geral, prevalecem aquelas voltadas à comunicação, sendo o uso mais intensivo detectado entre usuários de classes mais altas, fato atribuído ao maior consumo de banda demandado pelos aplicativos, com o respectivo aumento de custos. Na busca de informação, são mais frequentes produtos e serviços (57%); saúde ou serviços de saúde (44%) e educação e trabalho, com ênfase em atividades ou pesquisas escolares pela internet (44%).

Em relação aos serviços de governo eletrônico utilizados, “em 2017, 64% dos usuários de internet com 16 anos ou mais utilizaram algum serviço de governo eletrônico nos 12 meses anteriores à realização da pesquisa, resultado que representa uma estimativa de 66,7 milhões de brasileiros” (CGI.br, 2018, p.132). Mas prevaleceu a

desigualdade de acesso, que se concentra na população urbana (69%) e economicamente ativa (66%), em contraponto aos não economicamente ativos (52%) e residentes em áreas rurais (44%).

Em relação aos canais públicos oferecidos ao cidadão, de acordo com a “TIC Governo Eletrônico 2017”:

(...) 93% das prefeituras têm *sites*, proporção que chega a 100% entre órgãos federais e 89% entre os estaduais. Já um endereço de *e-mail* é disponibilizado por 98% dos órgãos federais que possuem *website*, 95% dos estaduais e 93% das prefeituras. Além disso, as redes sociais são disponibilizadas por 93% dos órgãos federais, 75% dos estaduais e 75% das prefeituras (CGI.br, 2018, p. 133).

Os serviços mais procurados foram aqueles relativos aos direitos do trabalhador, previdência social, educação pública e documentos pessoais, seguidos de perto por saúde pública, sendo este o conjunto que apresentou a maior variação positiva em relação à pesquisa anterior, de 2016. Espelho das demandas sociais, trabalho (28%), educação (28%) e saúde (21%) compõem a tríade de interesses contínua e crescente na busca dos cidadãos por serviços de *e-gov* no Brasil.

Outro ponto a destacar é que a utilização dos serviços de *e-gov* continua concentrada na busca por informações, (...) “sendo pequena a parcela daqueles que realizaram parte ou todo o serviço na internet, sem precisar ir até um posto para finalizar o atendimento” (CGI.br, 2018, p.133). Tal fato indica a permanência da dificuldade em oferecer o serviço em si, por meio *on line*, já apontada anteriormente.

Por sua vez, impostos e taxas governamentais apresentam a melhor taxa de efetivação, em termos operacionais (25%), por serem os que menos demandaram aos cidadãos o deslocamento a um posto de atendimento. Em tese, tal eficiência se deve à origem primeva do *e-gov* brasileiro, focada na gestão e controle fiscal. Outra constatação da pesquisa aponta para os entraves na usabilidade digital:

Vale destacar, no entanto, que aproximadamente metade (51%) dos usuários de Internet com 16 anos ou mais alegou que não realizou atividades de governo eletrônico porque considera complicado usar a rede para o contato com o governo e outros 25% mencionaram que acham difícil encontrar os serviços que precisam na Internet (CGI, 2018, p.133).

No que diz respeito às atividades participativas do cidadão, apenas 10% dos usuários com 16 anos ou mais declarou haver utilizado algum meio, como atuação em votações ou enquetes (7%) e o envio de sugestões ou opiniões em fóruns ou consultas públicas de *sites* de governo (6%), sendo este o maior *gap* detectado na pesquisa. Em 2017, a “TIC Governo Eletrônico” apontou que a forma mais frequente oferecida pelas instituições de governo foram as consultas *on line*. Mesmo assim, essas foram disponibilizadas por apenas 40% dos órgãos federais, 16% dos estaduais e 17% das prefeituras.

Referenciando outro levantamento nessa temática, descrevemos a seguir pontos relevantes da pesquisa “Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante”, cuja coleta de dados foi realizada entre maio

de 2007 e início de 2008, envolvendo 70 *sites* governamentais. Segundo os autores, os portais de instituições públicas na *web* constituem o principal canal de demanda e entrega de informações e serviços, sendo que:

(...) na maioria dos portais do setor estatal predominam os enfoques assistencialistas e universalistas, centrados na provisão de serviços públicos eletrônicos aos cidadãos e, em menor escala, nos aspectos como entrega de informação pública orientada à transparência das contas e à geração de canais fechados de comunicação entre cidadãos e governo (CUNHA; FREGA; LEMOS, 2011, p. 3-4).

A amostra analisada foi composta por 4.402 respondentes, de todos os estados brasileiros, apresentando as seguintes características:

A amostra obtida tem um ligeiro traço masculino e é de meia-idade, instruída, com curso superior ou pós-graduação, casada, habita a capital de um estado ou uma região metropolitana e trabalha no setor público. (...). Pode-se dizer que a amostra é de instrução superior, já que 67,15% cursaram o ensino superior ou pós-graduação (CUNHA; FREGA; LEMOS, 2011, p.9).

Neste contexto, os pesquisadores detectaram que o perfil das pessoas que procuram por serviços eletrônicos governamentais é diferente daquele atraído pela internet em geral, assim como dentre os integrantes do setor público e os do setor privado: (...) “cerca de 42% dos integrantes do setor público utilizam a internet para trabalho remunerado, enquanto cerca de 52% dos integrantes do setor não-público o fazem. No setor público o uso para educação gira em torno de 60%” (CUNHA; FREGA; LEMOS, 2011, p. 10). Com relação ao local de acesso a *sites* públicos, nota-se equilíbrio entre o trabalho (59,43%) e a casa (57,52%). Já sobre a demanda de serviços de *e-gov*, 92,11% dos respondentes declararam acessar a internet para tal, havendo semelhança em todas as regiões brasileiras.

Com algumas variações, essa pesquisa, realizada uma década antes da última versão da “TIC Governo Eletrônico” (2017), já comentada, reafirma basicamente as mesmas prioridades dos usuários: Receita Federal (consulta ao serviço de CPF (79,21%) e declaração do imposto de renda (71,88%)); trabalho e emprego (62,84%), somando a esse tópico a procura por concursos públicos (44,56%); educação (61,98%) e saúde (50,30%). Lembramos que, em 2007/08, a oferta de concursos se encontrava “em alta”, o que talvez justifique o percentual alcançado por esse item, relacionado à demanda por trabalho.

No que diz respeito aos fatores elencados para a não utilização de serviços eletrônicos se destacam: tempestividade (falta de uma resposta imediata - 11,68%), indisponibilidade (os serviços de que necessitam não são oferecidos *on line* - 11,52%) e proteção e segurança dos dados (10,29%). Para os autores, (...) “é interessante esta resposta, pois este fator não foi impeditivo para usar a internet (em outro lugar do questionário), mas é um fator relevante ao não uso dos serviços eletrônicos dos governos” (CUNHA; FREGA; LEMOS, 2011, p.11).

Uma particularidade destacada nesta pesquisa se refere ao perfil dos respondentes a partir de *sites* da Previdência Social, diferente do restante da amostra e

do usuário de internet em geral: menos instruído, mais idoso, com menor renda e menos habilitado no uso de meios eletrônicos. Por aproximação, sugerimos, em consonância com os objetivos de investigação deste artigo, que o destinatário de benefícios sociais, seja em caráter permanente e/ou emergencial, possa apresentar características semelhantes.

Nesse recorte específico, composto por 735 respondentes, predominou o gênero masculino; maior faixa etária; menor grau de instrução; domicílio nas capitais ou regiões metropolitanas e menor posse de bens de consumo, do que na amostra “não-previdência”.

Com relação aos aspectos relativos à inclusão digital, os usuários declararam ter mais acesso à internet de outro lugar que não o domicílio, e neste não dispõem de conexão banda larga. O tempo de conexão à rede foi menor, assim como a demanda *on line* de serviços com finalidades educativas, informativas, comunicacionais, de consulta à aquisição de bens de consumo e de busca por entretenimento. Em sintonia, consultaram menos os cartões de crédito e realizaram menor volume de pagamentos e compras *on line*.

Esse grupo apresentou menor manejo digital, exceto em cursos para adultos, nos quais obteve desempenho similar à amostra não-previdência, mas ressaltou o alto custo como entrave no acesso a treinamentos. Em termos de auto avaliação, ele se considerou significativamente menos competente para usar o computador, declarando baixo índice de uso, e não confiando nessa habilidade para conquistar um novo emprego.

Com relação à demanda por serviços de *e-gov*, esses usuários buscaram mais informações sobre direitos do trabalhador; emprego; programas assistenciais; obtenção de licenças e permissões, do que na amostra total. Eles declararam ser o uso da internet para manter contato com a administração pública complexo e difícil, assim como perceberam, em menor grau do que na amostra global, facilidades de conveniência, custo e praticidade no acesso.

No conjunto da pesquisa, os autores utilizaram a análise fatorial para agrupar variáveis da demanda, identificando quatro eixos principais, descritos a seguir:

- . Informações: direitos do trabalhador, empregos, inscrições em concursos públicos; serviços públicos de educação e de saúde; programas assistenciais.
- . Transações: certidões negativas; boletins de ocorrência; emissão de documentos, licenças e permissões.
- . Pagamentos: IPVA, multas ou licenciamento de veículos; IPTU e outros impostos municipais; taxas de serviços públicos.
- . Serviços da Receita Federal: declaração de imposto de renda e consulta do CPF.

Note-se que nessa matriz analítica a pesquisa repete a tríade trabalho, educação e saúde no eixo “Informações”, sendo os outros três eixos (transações, pagamentos e serviços da Receita Federal) pertencentes à área fiscal e tributária, historicamente privilegiada na adoção de *e-gov* no país. Talvez pudéssemos dizer que levamos para o mundo virtual a mesma moldura de relacionamento do Estado com o cidadão que encontramos em nosso cotidiano.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No enfrentamento da pandemia de Covid-19, frente ao binômio morte física/morte econômica, tornou-se necessária a adoção de medidas quarentenárias, concomitante a iniciativas de crédito empresarial, manutenção de vínculos empregatícios e preservação da renda básica, dentre outras. Nesse sentido, a capacidade operativa consolidada no programa de *e-gov* brasileiro, em tese, ofereceria os canais informatizados para suprir demandas emergenciais, tais como: na área econômica, fazer chegar “na ponta” dinheiro para pequenas e médias empresas; na área social, fazer chegar complementação de renda às mãos das populações vulneráveis.

Mas ao analisarmos a lógica vigente desde as origens do *e-gov* brasileiro, encontramos um descompasso entre as prioridades nas demandas dos cidadãos por trabalho, educação e saúde e, por sua vez, a eficiência gerencialista focada nos processos de fiscalização, arrecadação e controle.

Nesse sentido, podemos considerar que a convergência de demandas socioeconômicas históricas, acentuadas no cenário pandêmico em curso, denota a urgência de implementar uma “engenharia reversa” em caráter emergencial, a saber: “inverter o sinal”, da arrecadação para a distribuição, procurando suprir em tempo hábil as necessidades de sobrevivência que hora se apresentam.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto Nº 9.319, de 21 de março de 2018**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 22 março 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm>. Acesso em: 16 set 2019.

BRASIL. **Decreto Nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 29 abril 2020. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>>. Acesso em 12 mai 2020.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Gesac**. Disponível em: <<http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/comunicacao/SETEL/gesac/gesac.html>>. Acesso em: 16 set 2019.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A Reforma da Gestão Pública. **Correio Braziliense**, 2.12.2002. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/articles/2002/02.12.02-Reforma_Gest%C3%A3o_P%C3%BAblica.pdf>. Acesso em: 18 out 2019.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. **TIC domicílios 2017**: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. São Paulo, 2018. Disponível em:

<https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic_dom_2017_livro_eletronico.pdf>. Acesso em 13 set 2019.

CUNHA, M. A. V. C.; FREGA, J. R.; LEMOS, I. S. Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, vol. 10, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/777/pdf>>. Acesso em: 13 set. 2019.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, vol.43, n.1, p. 23-48, jan./fev 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>>. Acesso em: 28 ago 2019. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v9n2/20388.pdf>>. Acesso em 10 dez. 2018.

FERLIE, E. (et al). **The new public management in action**. New York, Oxford University Press, 1996.

LAIA, M. M.; CUNHA, M. A. V. C. C.; NOGUEIRA, A. R. R.; MAZZON, J. A. Eletronic government policies in Brazil: context, ICT management and outcomes. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, vol. 51, n. 1, p. 43-57, jan/fev 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902011000100005>. Acesso em 05 set 2019.

MEDEIROS, P. H. M.; GUIMARÃES, T. A. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, vol. 4, p. 66-78, 2006. Disponível em: <https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902006000400007.pdf>. Acesso em 02 set 2019.

PRZEYBILOVICZ, E.; CUNHA, M. A.; MEIRELLES, F. S. O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, vol. 52 (4), p. 630-649, jul. ago. 2018. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75718/72527>>. Acesso em: 23 set 2019.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cidadania/wp-content/uploads/2014/04/Livro-verde.pdf>>. Acesso em 10 mai 2020.

TWI2050 - The World in 2050 (2019). The Digital Revolution and Sustainable Development: Opportunities and Challenges. Report prepared by The World in 2050 initiative. **International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA)**, Laxenburg, Austria, 2019. Disponível em: < www.twi2050.org>. Acesso em: 28 out 2019.