

# ANÁLISE DE PERFIS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO GOVERNO ELETRÔNICO

Priscila R. Ribeiro<sup>1</sup>, Paulo Arthur H. Gonzalez <sup>2</sup> e Daniel C. Borges<sup>3</sup> (PQ)

1. Estudante de IC da Faculdade de Minas – FAMINAS, Muriaé-MG; \* priscilaribeiro95@hotmail.com

2. Estudante de IC da Faculdade de Minas – FAMINAS, Muriaé-MG;.

3. Pesquisador do Depto. de Sistemas de Informação – FAMINAS, Muriaé-MG

*Palavras Chave:* E-Government, Acessibilidade, Exclusão Digital.

## Introdução

A Tecnologia da Informação (TI) está se destacando na gestão da qualidade de serviços de Organizações Públicas. Nesse contexto destacam-se o Governo Eletrônico (E-GOV), o modelo de Acessibilidade em E-GOV (E-MAG) e os padrões de Interoperabilidade de E-GOV (E-PING). Este trabalho tem como objetivo analisar os tipos de usuário que acessam os serviços do governo eletrônico.

## Resultados e Discussão

Foi aplicado um questionário *online* usando Google Docs, constituído de 10 perguntas onde serão analisados os tipos de usuário que acessam os serviços do E-GOV. Sabe-se que as ações do programa de E-GOV priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) para democratizar o acesso à informação e visando ampliar a participação popular na construção das políticas públicas. [1]. Dentro deste programa, podemos destacar o E-MAG que consiste em um conjunto de recomendações para que o processo de acessibilidade dos sítios do governo sejam padronizados e de fácil implementação [2] e o E-PING que tem como base o documento que define as políticas de gestão do governo, o qual destaca a necessidade de transformações nas instituições públicas tendo o cidadão como foco [3]. Tendo em vista tais conceitos e com a intenção de analisar os perfis de pessoas que utilizam os serviços do governo, foi feita uma pesquisa, compartilhada em redes sociais como o Facebook® e WhatsApp®. O número de respostas recebidas foi de 124 (cento e vinte e quatro), onde algumas das questões mais relevantes estão apresentadas abaixo, juntamente com as devidas análises: As primeiras perguntas eram se os usuários conheciam os serviços e-MAG, e-GOV, e-PING, onde apenas 10,6%

responderam que conheciam os serviços. Também foi questionado a escolaridade, a renda e a idade. Fazendo um paralelo entre estas três perguntas, com as três primeiras, pude analisar que são pessoas com idade superior a de 25 anos, com uma renda mensal acima de três salários mínimos e a maioria possuem no mínimo ensino superior/mestrado como se pode observar no gráfico abaixo:

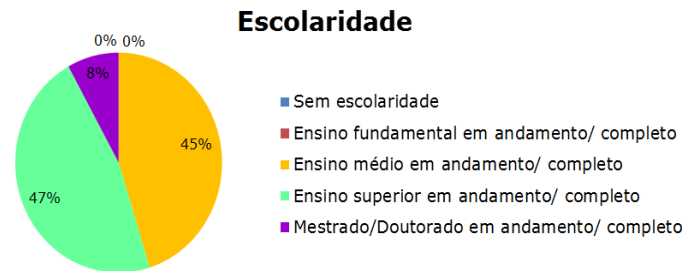


Gráfico 01: Escolaridade dos perfis de usuários dos serviços de e-GOV. Fonte: A autora

## Conclusões

A ideia de um processo digital reforça os conceitos de responsabilidade e compromisso com transparência e rastreabilidade de todos ato público, colaborando para um ambiente mais ético e mais produtivo. [4]

A partir da análise das respostas colhidas, conclui-se que a renda mensal, a escolaridade e a idade são imprescindíveis na hora de fazer um levantamento dos tipos de usuários que acessam o portal do governo eletrônico.

**REFERÊNCIAS:** [1] Portal Governo Eletônico. “**Histórico do Governo Eletrônico - Apresentação**”. Disponível em < <https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico> > Acesso em Março de 2016 [2] Portal Governo Eletônico. “**e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**”. Disponível em < <https://www.governoeletronico.gov.br/aco-es-e-projetos/e-mag> > Acesso em Março de 2016. [3] Ministério do Meio Ambiente. “**Interoperabilidade – e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico**”. Disponível em <<https://www.mma.gov.br/governanca-ambiental/geoprocessamento/item/877-e-ping-padroes-de-interoperabilidadedegoverno-eletronico>> Acesso em Março de 2016. [4] **Implementação de um governo eletrônico: e-GOV/** Marcelo de Sousa Silva – Rio de Janeiro: Brasport, 2012.