

Governo Eletrônico no Brasil

Marcos Ozório de Almeida

1. Definição de Governo Eletrônico

Para os fins do presente estudo utilizaremos a definição conceitual de Governo Eletrônico dada pelo PWC Consulting¹. A PWC define Governo Eletrônico como “qualquer atividade do governo que possa ser empreendida através do uso da tecnologia relacionada à Internet incluindo os cartões ‘inteligentes’”. Isso inclui tanto aquelas atividades que interagem com as comunidades atendidas como aquelas que suportam o funcionamento interno do governo.

Os usuários típicos do Governo Eletrônico incluem cidadãos, empresários e o governo atuando em suas capacidades como consumidores, fornecedores, empresários e usuários internos.

De acordo com pesquisas realizadas por diversas empresas especializadas, como p.ex. a própria PWC, KPMG, Andersen Consulting, Gartner Group, IDC, entre outras, as melhores práticas sugerem que a transformação da administração pública tradicional para o novo conceito de Governo Eletrônico envolverá, em princípio, mas não limitado aos pontos relacionados a seguir:

- a) Uma re-engenharia profunda na forma como o governo trabalha a fim de que as informações e as transações pela Internet sejam integradas com os processos internos de trabalho;
- b) O re-estudo do relacionamento no processamento eletrônico de transações e no fornecimento de informações para os consumidores, fornecedores e os clientes internos dentro do governo (funcionários, demais órgãos e entidades da administração pública, etc);
- c) a implantação das aplicações de Governo Eletrônico e tecnologia como infra-estrutura principal para o fornecimento de serviços 7 dias por semana, 24 horas por dia, através dos diversos canais de interação, descolando o fornecimento de serviços do conceito espacial/local;
- d) a formação de uma infra-estrutura de governo baseado em uma única fonte criando uma organização virtual estruturada em torno dos clientes e suas necessidades;
- e) o desenvolvimento de novos modelos para a prestação de serviços e para as parcerias do setor privado que revolucionem a função do governo e as comunidades atendidas; e
- f) o uso da Intranet de Governo Eletrônico em banda larga, permanentemente ativada ou a utilização do portal transformando os processos de trabalho, comunicações e transações dentro do Governo.

A experiência internacional destaca o imenso potencial para transformar os Governos. Conforme o setor privado caminha em direção aos negócios eletrônicos, a comunidade espera uma maior receptividade do acesso em linha aos serviços tanto do setor público como do privado. Os Governos não têm a opção de ignorar o Governo Eletrônico ou de

¹ Estudo de BenchMarking Global em Governo Eletrônico, apresentado pela PWC Consulting em Fórum de Governo Eletrônico, em Brasília, no mês de junho de 2002.

implantá-lo de maneira indiferente.

Entretanto, até o presente, nenhum Governo mapeou totalmente ou implantou sozinho uma visão total para o Governo Eletrônico. Contudo, muitos Governos percorreram um longo caminho definindo sua direção, demonstrando um compromisso real por parte das pessoas de um cargo mais elevado, estabelecendo mecanismos de direcionamento do Governo Eletrônico e levando adiante as aplicações selecionadas mais importantes. É claro que o Governo Eletrônico é muito mais do que simplesmente acrescentar uma página da Internet ou um canal de Internet para a prestação de serviço. A utilização plena envolverá:

- a) Uma reengenharia fundamental da maneira como os Governos trabalham para que as informações eletrônicas e as transações pela Internet estejam integradas com os processos de trabalho interno dos Governos;
- b) Acesso direto através do processamento eletrônico dos relacionamentos com os cidadãos, fornecedores e os diversos clientes internos dentro do Governo (funcionários, outros departamentos do Governo, etc.), já que a Internet permite processos e sistemas integrados de ponta a ponta;
- c) As aplicações de Governo Eletrônico e a tecnologia utilizada não somente para o serviço de entrega da Internet, mas também como um suporte para o serviço de entrega de 7 dias na semana, 24 horas por dia, utilizando processos consistentes e sistemas para auxiliar os serviços através do balcão, do telefone ou da Internet;
- d) Transformação para “janela única” do Governo em uma realidade – permitindo um trabalho muito mais eficiente cruzando fronteiras dos departamentos, e conduzindo uma mudança radical na maneira na qual os departamentos compartilham as informações e trabalham juntos – permitindo uma organização virtual estruturada em torno dos clientes e de suas necessidades;
- e) Transformação das experiências diárias do trabalho do staff do Governo, com a intranet ou o portal do Governo Eletrônico sempre ativado, de banda larga se tornando o suporte principal da forma como as pessoas fornecem serviços, realizam seu trabalho, compartilham informações e lidam com o Governo como seu empregador; e
- f) Re-examinar todo o papel do Governo local e a forma na qual ele implementa suas políticas conforme o Governo Eletrônico confunde e obscura os limites entre os setores governamentais e não governamentais, permitindo novos modelos para a entrega de serviços e parcerias com o setor privado.

2. O Governo Eletrônico no Brasil

O Governo Brasileiro vem priorizando a assimilação das novas tecnologias da informação aos seus processos administrativos e à prestação de serviços ao cidadão. Embora aparentemente contraditório, o avanço nessa direção tem ocorrido a despeito das limitações de ordem sócio-econômica que dificultam, no Brasil, o acesso da maioria da população a sistemas de telefonia e a equipamentos de informática. Para efeitos de análise do Programa e as políticas envolvidas, a base do estudo será os documentos produzidos pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico² brasileiro, estabelecido pelo Decreto de 18 de outubro de 2000. Estes documentos contextualizam e descrevem a política de governo eletrônico do Governo Federal Brasileiro, apresentando um retrospecto dos avanços já obtidos e das principais iniciativas em curso voltadas para o tema da tecnologia da informação. Conforme

² A base da pesquisa são os documentos de referência disponíveis no sítio www.governoeletronico.gov.br.

descrito nos itens 2.4 e 2.5, foi lançada uma política de Governo Eletrônico, sob a condução direta da Presidência da República, que procura articular diversas iniciativas e projetos visando à universalização do acesso aos serviços prestados pelo Governo, por meio da Internet.

2.1. Contexto Sócio-econômico

O número de usuários de Internet no Brasil está estimado em cerca de 14 milhões³. Este Universo representa percentual ainda inexpressivo face aos cerca de 170 milhões de brasileiros. Na busca de caminhos para a universalização do acesso à Internet no Brasil, é necessário considerar alguns obstáculos.

O serviço de telefonia convencional é utilizado hoje como principal meio de conexão pela maioria dos usuários da Internet no Brasil. O número de linhas telefônicas é estimado em 76,7 milhões, das quais 48,0 milhões fixas e 28,7 milhões celulares⁴. Embora tenha apresentado crescimento expressivo nos últimos anos, após a privatização das empresas do setor, o acesso à telefonia alcança somente 39% da população. Dessa forma, o limitado acesso a linhas telefônicas pelos usuários e também pelas empresas provedoras ainda é um fator limitante da expansão da rede.

Os preços elevados dos serviços de telefonia convencional representam também importante barreira de acesso à Internet. No Brasil, não existem categorias diferenciadas de tarifação que atendam às necessidades do usuário da Internet. Também há problemas de custo excessivo das conexões internacionais dos *backbones* locais. Além disso, os provedores de acesso não dispõem de serviços de conexão com a Internet nas pequenas localidades, permanecendo a sua oferta concentrada nos grandes centros urbanos. Assim, o usuário residente nas pequenas localidades é obrigado a pagar por ligações de longa distância para ter acesso ao provedor de Internet. Por outro lado, não seria comercialmente viável o repasse aos clientes dos custos de expansão da malha de *backbones* de acesso para as cidades de pequeno porte, porque resultaria em preços proibitivos.

O custo dos equipamentos de informática representa outra dificuldade para a expansão do uso da Internet, sobretudo em vista das condições sócio-econômicas prevaletes, com níveis ainda muito baixos de renda per capita. Apesar dessa limitação de ordem estrutural, há circunstâncias que acentuam o problema, tais como a falta de financiamento em condições adequadas ao estudante ou ao consumidor de menor renda e de oferta, no mercado, de equipamentos simplificados, a preços mais acessíveis.

Constitui ainda circunstância limitadora a predominância absoluta de conteúdos em idioma inglês, entre os *sítios* da Internet, o que restringe o seu aproveitamento a diminuta fração da população brasileira com nível educacional mais elevado. Além disso, outro tipo de obstáculo é a carência de capacitação e familiaridade para a convivência com novas tecnologias e serviços, embora a informatização de serviços na área bancária já alcance parcelas expressivas da população brasileira.

³ Fonte IDG, no IDG Now Express, Julho de 2002.

⁴ Fonte Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), referente a abril de 2002.

2.2. Utilização da Tecnologia da Informação na Administração Pública

O Governo Federal já oferece um amplo conjunto de serviços por meio da Internet. Em sua quase totalidade, estão interligados ao portal Redegoverno (www.redegoverno.com.br), da Internet, que conta com 950 serviços e 10.000 tipos de informação, no nível federal e 750 e 11.000 respectivamente providos pelos estados e municípios. Alguns dos serviços mais importantes disponíveis ao cidadão na Internet são:

- a) entrega de declarações do Imposto de Renda;
- b) emissão de certidões de pagamentos de impostos;
- c) divulgação de editais de compras governamentais;
- d) cadastramento de fornecedores governamentais;
- e) matrícula escolar no ensino básico;
- f) acompanhamento de processos judiciais;
- g) acesso a indicadores econômicos e sociais e a dados dos censos;
- h) prestação de serviços e informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social;
- i) programas de ensino a distância;
- j) envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos;
- k) informações sobre programas do Governo Federal.

Apesar desses avanços, o diagnóstico da situação do Governo Federal Brasileiro evidencia a necessidade de uma política integrada e abrangente, para a consolidação dos resultados positivos já obtidos e a evolução em direção à efetiva universalização do acesso às tecnologias da informação e aos serviços de interesse do cidadão.

A infra-estrutura dos serviços informatizados do Governo Federal está baseada na operação de uma malha de múltiplas e diversas redes isoladas. Assim, os serviços não obedecem a padrões de desempenho e de interatividade, as interfaces com o usuário nem sempre são amigáveis e constata-se um descompasso entre os diversos órgãos governamentais no ritmo de assimilação das tecnologias da informação. A capacidade de intercomunicação entre os sistemas é ainda muito limitada, uma vez que foram concebidos sob um paradigma tecnológico já obsoleto. Dessa forma, os sistemas corporativos da administração pública federal são desnecessariamente centralizados, pouco integrados entre si e estruturados com o seu foco na gestão de processos e não de funções. Outra deficiência é a necessidade de regulamentação legal da autenticação de documentos eletrônicos e, em especial, dos pagamentos eletrônicos ao governo.

2.3. As Políticas do Governo Brasileiro

Nesse contexto, o Governo Brasileiro deu prioridade à formulação de uma política de tecnologia da informação e comunicação voltada para a administração pública, baseada no pressuposto da sua atuação enquanto organização, integrada, eficiente e transparente, graças à utilização intensiva das novas formas eletrônicas de interação.

De fato, a formulação e implementação dessa política vieram articular diversas outras iniciativas e projetos que já estavam em desenvolvimento e que deverão manter sua

dinâmica própria. A mais abrangente delas é o programa "Sociedade da Informação"⁵, conduzido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (Socinfo/MCT), que coordena ações voltadas para o fortalecimento da competitividade da economia e para a ampliação do acesso da população aos benefícios da tecnologia da informação. As ações que propõe buscam a atuação do Governo em parceria com o segmento empresarial e a comunidade científica e tecnológica. As suas principais linhas de ação são as seguintes:

- a) apoiar a implantação do comércio eletrônico e a oferta de novas formas de trabalho, por meio do uso intensivo de tecnologias de informação e de comunicação;
- b) estimular novas formas de comunicação e de acesso comunitário à Internet, fortalecendo a cidadania e a coesão social;
- c) apoiar a aplicação das tecnologias de informação e de comunicação na educação formal e em projetos de educação à distância, por meio da Internet ou de redes, utilizando metodologias inovadoras de educação;
- d) estimular a elaboração de conteúdos e de aplicações voltados para a preservação artística, cultural, histórica e para a pesquisa científica e tecnológica de interesse para a área cultural;
- e) promover a informatização da administração pública, a padronização dos seus sistemas aplicativos, o desenvolvimento de aplicações em serviços de governo e a disseminação de informações ao cidadão;
- f) fomentar o desenvolvimento de tecnologias estratégicas, a implementação de projetos piloto e a formação de recursos humanos;
- g) implantar uma infra-estrutura básica de informações no país, integrando as diversas redes e os setores do governo, iniciativa privada e comunidade científica e tecnológica.

As iniciativas voltadas para a universalização do acesso aos benefícios da tecnologia da informação dispõem de recursos financeiros provenientes do setor de telecomunicações, no novo arranjo estabelecido após a privatização das empresas desse setor. São recursos que constituem um fundo de financiamento direcionado para a expansão da rede de telecomunicações nas localidades e segmentos onde não seja comercialmente viável⁶. Nesse sentido, a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, tem articulado em conjunto com diversos órgãos do Governo Federal, a implementação do programa "Br@sil.gov", que prevê a aplicação daqueles recursos financeiros na ampliação da rede de telecomunicações, em especial nas localidades distantes.

Outras importantes ações já em andamento são a iniciativa denominada Brasil Transparente⁷, que articula diversos projetos e medidas na área legal e administrativa, voltados para a implantação e o fortalecimento de sistemas de controle dos gastos públicos, com ênfase em ferramentas que propiciem o controle social. Além disso, o Governo Federal desenvolveu uma política de gestão da segurança da informação, que está implantando padrões para a certificação e autenticação eletrônicas (infra-estrutura de chave pública - *ICP-Brasil*)⁸.

⁵ Livro Verde, publicado em 2000.

⁶ Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST), criado por meio da Lei 9.998, de 17 de agosto de 2000, conforme previsto na Lei 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações)

⁷ Programa criado por meio de Decreto de 21 de agosto de 2000.

⁸ Instituído por meio da Medida Provisória 2.200, de 28 de junho de 2001, e suscedêneos.

2.4. O Programa “Governo Eletrônico”

O programa Governo Eletrônico, num primeiro momento, congregou muitas das ações já em andamento, articulando-as sob condução direta da Presidência da República, por intermédio de um comitê interministerial. O programa também buscou explorar as potencialidades da tecnologia da informação no aprofundamento das ações de reforma da administração pública, em especial nos aspectos de melhoria da prestação de serviços ao cidadão, acesso a informações, redução de custos e controle social sobre as ações de Governo. O programa surgiu a partir do diagnóstico de problemas observados na gestão dos sistemas de informação da administração federal, conforme mencionado no item 2.3, mas não se restringiu a uma abordagem estritamente "tecnológica" da questão.

Assim, o desenvolvimento do governo eletrônico procura também promover a universalização do acesso do cidadão aos serviços prestados pelo Governo, a integração entre os sistemas, redes e bancos de dados da administração pública e a abertura de informações à sociedade, por meio da Internet. O programa deve complementar as ações do Programa Sociedade da Informação, com a expectativa de obtenção de ganhos de sinergia, na medida em que atua principalmente sobre a máquina administrativa do Governo Federal, enquanto este mantém seu direcionamento amplo para os segmentos empresarial e de pesquisa científica e tecnológica. Por outro lado, o programa Governo Eletrônico se propõe a utilizar a sua infra-estrutura e recursos para apoiar a universalização do acesso à tecnologia da informação, pela disseminação de quiosques eletrônicos em localidades distantes. As principais linhas de ação desse programa são:

- a) ofertar na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- b) ampliar o acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
- c) promover a convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- d) implantar uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões adequados de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- e) utilizar o poder de compra do Governo Federal para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- f) estimular o acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias;
- g) concorrer para o fortalecimento da competitividade sistêmica da economia.

A política brasileira de governo eletrônico prevê a atuação do Governo em três frentes fundamentais: a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores. Em relação ao cidadão, foram criados portais na Internet que funcionam como verdadeiros balcões virtuais de informação e de atendimento para a prestação de serviços. Para a gestão interna, está sendo promovida a integração entre os sistemas em rede interna (*intranet*)⁹. A integração entre parceiros e fornecedores está sendo desenvolvida na forma de uma *extranet* conectada aos sistemas de informação do Governo Federal que compreende, dentre outros, os sistemas de administração financeira

⁹ Estudo de e-Workplace elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação submetido em abril de 2002 ao GOL (Government On-Line)

(SIAFI), de administração de pessoal (SIAPE), de serviços gerais (SIASG), de apoio à educação (Sistema MEC), à saúde e à previdência social. A estrutura relacional a ser constituída entre os principais atores neste processo, envolverá governo, cidadãos/clientes e empresas, dentro das diversas possibilidades de transações eletrônicas (*e-business* e *e-gov*).

2.5. Principais Metas Iniciais

As principais metas do programa Governo Eletrônico¹⁰ são detalhadas a seguir. Foram definidas com base nas linhas de ação referidas no item anterior e tem previsão até o presente de serem implementadas até 2003¹¹.

a) Oferta de serviços e de informações na Internet

a.1. Todos os órgãos governamentais tem de definir e tornar público, até o final do primeiro semestre de 2001, sua política de divulgação de informações e de prestação de serviços ao público, por meio da Internet e de outras formas de interação eletrônica, contendo:

- a.2. lista de serviços e de informações;
- a.3. planejamento para sua oferta em meio eletrônico;
- a.4. definição dos gestores e responsáveis pelos serviços e informações;
- a.5. normas de sigilo e privacidade;
- a.6. procedimentos para obtenção do serviço ou informação.

b) Cartão do Cidadão

Implantação de cartão digital, associado à autoridade certificadora do governo, por meio do qual o cidadão tenha acesso a todas as informações e serviços de que necessite, tais como o previdência social, saúde e emprego, além do recebimento de pagamentos e benefícios.

c) Call Center

Implantação até o final de 2001, de serviço de “call center” integrado, que oferecerá ao cidadão o acesso a todos os serviços e informações por meio de um único número de telefone. A central telefônica estará associada ao portal de serviços do Governo Federal e ainda a serviço de Ouvidoria.

d) Ouvidoria

Criação até o final de 2001, de um serviço de ouvidoria, vinculado à Presidência da República para recebimento sugestões ou reclamações de caráter geral. Atuará em articulação com os órgãos e entidades responsáveis pela prestação dos serviços ou informações.

¹⁰ Estabelecidas no Documento « Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal, Brasília, 20 de setembro de 2000 (Estudos realizados no âmbito do Decreto de 3 de Abril de 2000, que criou o Grupo de Trabalho Novas Formas Eletrônicas de Interação)

¹¹ trata-se aqui de uma transcrição de metas que apesar de estarem algumas desatualizadas só têm previsão de revisão em um Seminário de balanço de 2 anos do Governo eletrônico a ser realizado em setembro de 2002.

e) Pagamentos Eletrônicos

Implantação, até 2001, de serviço de recebimento de pagamentos eletrônicos de taxas, impostos, contribuições, laudêmios e outros, possibilitando a prestação na Internet, do ciclo completo de serviço ao cidadão.

f) Catálogo de informações

Implantação de catálogo, até 2001, organizado na forma de serviço de diretório disponível em rede interna e na Internet, que permita aos servidores e aos cidadãos acessar informações sobre a estrutura organizacional da Administração Pública Federal, seus dirigentes e técnicos.

g) Rede Br@sil.gov

Implantação de rede multiserviço do governo federal (Br@sil.gov), envolvendo o Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão - MP, o Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro e a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social - Dataprev, além de órgãos que ainda não disponham de infra-estrutura de comunicação de longa distância.

h) Rede Multiserviço

Implantação de rede interna do Governo Federal, até o final de 2001, com recursos de comunicação multi-serviço, tais como, tráfego de voz, dados e imagem. Operará em âmbito nacional, possibilitando o suporte às diversas aplicações, sistemas e serviços, inclusive telefonia, integrando os seus Ministérios e demais entidades administrativas.

i) Compras governamentais pela Internet

Implantação do sistema de pregão eletrônico para as compras do Governo Federal, até o final do primeiro semestre de 2001.

j) Pontos Eletrônicos de Presença

Implantação de Pontos Eletrônicos de Presença - PEP, até julho de 2001, que propiciarão o acesso gratuito aos serviços prestados pelo Governo Federal na Internet, compreendendo em especial as áreas de educação, saúde, previdência social, trabalho, segurança e direitos humanos. Até o final de 2001, as localidades de menor porte, localizadas em áreas de fronteira e todas as representações do Governo Federal nos Estados, disporão de unidade de PEP.

k) Informatização das ações educacionais

I.1. Implantação de programa de informatização das ações educacionais, coordenado pelo Ministério da Educação, visando preparar os cidadãos para o uso dos recursos tecnológicos e dos serviços oferecidos em meio eletrônico, com as seguintes metas:

I.2. todas as escolas públicas com ensino médio (cerca de 13 mil) ligadas à Internet, até 2001;

I.3. todas as 62 mil escolas públicas atendidas pela TV Escola ligadas à Internet, até

2002;

- I.4. todas as escolas públicas ligadas à Internet, até 2006;
- I.5. todas as bibliotecas públicas e de escolas ligadas à Internet, até 2006;
- I.6. aplicações avançadas que permitam combinar programas de TV educacionais com a Internet e as necessidades do mercado de trabalho, para a capacitação de recursos humanos;
- I.7. implantação de aplicações avançadas que permitam cadastrar e acompanhar cursos no ensino superior, realizar censos na área de educação, exames de desempenho das instituições de ensino e educação a distância;
- I.8. investimentos na área do ensino superior para criação de bibliotecas virtuais.

l) Rede Nacional de Informações em Saúde

Uma rede para interligar as instituições de atendimento em saúde, inclusive com possibilidade de conexão de unidades de Estados e Municípios, para o intercâmbio de informações, prestação de serviços, treinamento à distância, mantendo conexão com a Internet. Até o final de 2001, estão previstas as seguintes metas:

- I.1. interligação de 4.300 municípios na Rede Nacional de Informações sobre Saúde - RNIS e de 20 mil unidades de Saúde em rede do Ministério da Saúde;
- I.2. implantação do Cartão Nacional de Saúde – Cartão SUS;
- I.3. implantação de 10 centrais estaduais de informações sobre doação de órgãos para transplante;
- I.4. implantação do portal de Saúde na Internet, interligado ao portal Redegoverno;
- I.5. implantação do programa de treinamento à distância para profissionais de saúde, nos 1.200 municípios conectados à RNIS;
- I.6. implantação de “call center” (Disque-Saúde) em 120 municípios, para atendimento ao cidadão;
- I.7. implantação de conexão para Tele-Medicina nas unidades de hospitalares de emergência e para treinamento à distância.

m) Sistema Integrado de Segurança Pública

Apoio a Estados e Municípios no desenvolvimento de um sistema integrado de Segurança Pública, coordenado pelo Ministério da Justiça, que permita ao cidadão registrar ocorrências policiais pela Internet. Esse sistema seria fortalecido com o aparelhamento do policiamento de rua e das delegacias de polícia, possibilitando o sensoriamento e localização das viaturas para o atendimento, inclusive a chamados eletrônicas.

n) Ampliação do acesso à Internet

Estabelecimento de um conjunto de incentivos à popularização do acesso à Internet e à infraestrutura governamental de informações tais como: redução de impostos, linhas de financiamento para a aquisição de equipamentos e redução nos custos de telecomunicações.

o) Portal de apoio ao micro e pequeno agricultor

Criação de portal de apoio ao micro e pequeno agricultor, reunindo informações e serviços sobre plantio, irrigação, condições climáticas, técnicas de adubação e outros dados

relevantes, com participação dos Ministérios da Agricultura e do Abastecimento, do Meio Ambiente e do Desenvolvimento Agrário.

p) Portal de apoio ao emprego

Desenvolvimento de um portal de apoio à procura de emprego, coordenado pelo Ministério do Trabalho e do Emprego, interligando todos os postos de atendimento ao cidadão.

q) Aplicação para micros e pequenos exportadores

Desenvolvimento de aplicação para facilitar aos micro e pequenos empresários, a exportação de seus produtos.

3. Situação Atual do Programa de Governo eletrônico no Brasil

Nesta parte abordaremos estágio atual e tendências das iniciativas do Governo Federal Brasileiro em Governo Eletrônico¹².

O primeiro fato a se considerado, conforme abordado no item 2 é que apenas 9 % da população do país usar a Internet (da totalidade de 5.561 municípios brasileiros apenas 350 possuem provedores de internet com acesso local – ISP - atingindo 56% da população brasileira). Em sua grande parte, por meio de acesso é discado o que representa um alto custo para os usuários pelo atual nível dos custos tarifários.

Outro fato, conforme relatado anteriormente, é que nos últimos anos o Brasil vem progressivamente aumentando as ofertas de serviços públicos na internet. Os maiores desafios estão concentrados na construção da infra-estrutura de rede, hardware e software para permitir a ampliação da oferta de serviços de Governo Eletrônico. Entretanto a colocação de todos os serviços públicos na Internet permanece um dos grandes desafios do Governo Federal. Em recente pesquisa realizada pelo Governo Federal ficou constatado que o estágio atual dos serviços do governo federal é o seguinte¹³:

- a) 28% dos serviços presenciais do governo federal ainda estão fora da internet; e
- b) 72% dos serviços estão disponíveis on-line, sendo que:

- b.1) 49% são serviços informativos
- b.2) 10% são serviços interativos
- b.3) 13% são serviços transacionais

Atualmente a política de Governo Eletrônico está focada na realização de ações de curto prazo e com alto impacto na satisfação dos cidadãos. Em sua fase inicial o projeto de Governo Eletrônico estava fortemente orientado a ações para otimização da administração pública. Entretanto, o programa terá que evoluir para a interação (para a próxima onda de Governo Eletrônico) entre os municípios, os estados e o Governo Federal buscando o compartilhamento de informações, conhecimento e padronização das políticas de Governo Eletrônico. Outro fator gerando impacto no presente é o empreendimento de alterações na

¹² Baseado na Capítulo de estudo do Case Brasil do Estudo de Best Practices Globais, elaborado pela PWC Consulting e apresentado durante o Fórum Internacional de e-Government, realizado em Brasília, no mês de junho de 2002.

¹³ Levantamento realizado em 2001, utilizando metodologia fornecida pela KPMG Consulting.

legislação visando à criação de mecanismos legais para a certificação dos documentos e informações transacionadas através da Internet. Por fim, não se pode diminuir os esforços na expansão da atual rede de infra-estrutura de hardware e telecomunicações visando a maior abrangência da internet no território nacional e reduzindo a exclusão digital por falta de recursos materiais.

A política de Governo Eletrônico, conforme citado no programa, está focada em três pilares básicos: a interação com o cidadão, a melhoria de sua gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores.

- a) Para o cidadão estão sendo criados portais que funcionam como balcões de informações e de atendimento para a prestação de serviços.
- b) Para a gestão interna o foco está na criação de interfaces entre as diversas redes da administração pública federal para a criação de um ambiente único, com bases de dados integradas que possibilitem a maior agilidade e compartilhamento de dados entre os órgãos e entidades da administração federal.
- c) A integração com parceiros e fornecedores está voltada a criação de uma extranet conectada nos diversos sistemas estruturadores da administração federal, como por exemplo, o Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI, o Sistema Integrado de Administração de Pessoal Civil – SIAPE, o Sistema Integrado de Serviços Gerais - SIASG, o Sistema de Planejamento Federal – SIGPLAN, e o Sistema de Orçamento Federal - SIDOR, entre outros, bem como deste com os sistemas corporativos existentes nos diversos ministérios e entidades vinculadas.

3.1. Prioridades do Governo Federal

O Governo brasileiro deu prioridade à formulação de uma política de tecnologia da informação e comunicação voltada para a administração pública, baseada no pressuposto da sua atuação enquanto organização, integrada, eficiente e transparente, graças à utilização intensiva das novas formas eletrônicas de interação.

De fato, a formulação e implementação dessa política veio articular diversas outras iniciativas e projetos que já estavam em desenvolvimento e que manterão sua dinâmica própria. A mais abrangente delas é o programa “Sociedade da Informação”, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (Socinfo/MCT) com a participação de diversas organizações públicas e privadas, que coordena ações voltadas para o fortalecimento da competitividade da economia e para ampliação do acesso da população aos benefícios da tecnologia da população. As suas principais linhas de ação são:

3.1.1. Universalização de serviços

Promoção da universalização do acesso à Internet, buscando soluções alternativas com base em novos dispositivos e novos meios de comunicação; promoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado à Internet; e fomento a projetos que promovam a cidadania e a coesão social.

3.1.2. Governo ao alcance de todos

Promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus

sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento a aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações; fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública.

3.1.3. Infra-estrutura avançada

Implantação de infra-estrutura básica nacional de informações, integrando as diversas estruturas especializadas de redes - governo, setor privado e P&D; adoção de políticas e mecanismos de segurança e privacidade; fomento à implantação de redes, de processamento de alto desempenho e à experimentação de novos protocolos e serviços genéricos; transferência acelerada de tecnologia de redes do setor de P&D para as outras redes e fomento à integração operacional das mesmas.

As iniciativas voltadas para a universalização do acesso aos benefícios da tecnologia da informação dispõem de recursos financeiros provenientes principalmente do setor de telecomunicações, no novo arranjo estabelecido após a privatização desse setor. São recursos do FUST. Nesse sentido, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, participou do desenho do programa “Br@sil.gov”, que está sendo implementado pelo Comitê Gestor da Rede. Outras ações importantes já em andamento são a iniciativa denominada Brasil Transparente, que articula diversas medidas, nas esferas legal e administrativa, voltadas para a implementação e o fortalecimento de sistemas de controle dos gastos públicos, com ênfase em ferramentas que propiciem o controle social. Além disso, o Governo Federal desenvolveu uma política de gestão da segurança da informação, que está implantando padrões para a certificação e autenticação eletrônicas (infra-estrutura de chave pública – ICP-Brasil)

3.2. O Governo Eletrônico Brasileiro Comparado com as Melhores Práticas

O Programa de governo eletrônico brasileiro é uma iniciativa sob a condução da Presidência da República, por intermédio de um comitê interministerial formado pelos principais executivos de cada ministério. O Brasil ainda não possui nenhum programa de monitoramento da evolução dos diversos programas de Governo Eletrônico atualmente em prática (Federal, nos estados e municípios). Visando a otimização e racionalização de custos, a integração das iniciativas e programas de Governo Eletrônico. Já existem diversas iniciativas de parceria entre os estados e municípios visando compartilhamento de informações e a estruturação das iniciativas de Governo Eletrônico, notadamente na área de Compras Eletrônicas, através do Portal de Compra do Governo Federal – COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br), a Bolsa Eletrônica de Compras – BEC, do Estado de São Paulo, o eCompras do Estado de Pernambuco e o eCompras do Banco do Brasil, entre outros.

O Portal Rede Governo (www.redegoverno.gov.br), principal porta de acesso dos cidadãos aos serviços de governo em linha, esta estruturado pelos diversos setores, departamentos e entidades públicas. As melhores práticas de Governo Eletrônico demonstram que o público não consegue e não está interessado em conhecer quem presta o serviço, mas sim identificar o problema e proceder a solução. Baseado neste entendimento as melhores práticas passaram a utilizar o conceito de “eventos da vida” na organização das informações em seus portais.

Visando eliminar a exclusão digital, o Governo Eletrônico já tomou algumas atitudes referentes a:

- a) Parcerias com o Sebrae e outras entidades da iniciativa privada para capacitação, criação de planos de negócio para pequenos empresários através da internet e capacitação extra-classe. Este projeto está na sua fase inicial e tem como piloto o município de Cuiabá e o próximo será no estado da Bahia
- b) Iniciativas de barateamento dos custos financeiros para iniciativas de Governo Eletrônico através de instituições financeiras do governo, como por exemplo o Banco de Brasil e Caixa Econômica Federal.
- c) Projetos de correio eletrônico do cidadão, com a instalação de pelo menos um computador em cada agência dos correios para prover um endereço de e-mail para cada usuário dos serviços postais no Brasil
- d) Projeto GSAC que representa o apoio financeiro para aquisição de materiais e hardware para instalação de quiosques públicos em localidades distantes dos grandes centros, cujo a licitação da primeira fase prevê a implantação de cerca de 2.500 GESACs.
- e) Colocação de pelo menos um quiosque em cada repartição pública federal, o que representa cerca de 35.000 pontos em todo o Brasil

Por fim, tendo em vista que o volume maior de conteúdo disponível na Internet ainda está disponível no vernáculo inglês (o inglês, idioma utilizado em 54% dos sítios), sendo que este só é dominado por um número não tão expressivo de brasileiros (menos de 10% da população), que contrasta em sua hegemonia com o português (1%) ou mesmo o espanhol (3%), é necessário o Governo Eletrônico vem empreendendo esforços de prover esta lacuna.

3.3. Os Principais Portais e Sítios do Governo Eletrônico Federal

www.redegoverno.gov.br

- É o Portal de serviços e informações do Governo Federal. Sua função é organizar o conteúdo interativo de utilidade pública gerado em todo o governo e oferecê-lo de forma simples e unificada.

www.comprasnet.gov.br

- É o Sítio de compras governamentais de acesso em linha aos serviços e informações do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG. Oferece consultas ao SICAF – cadastro de fornecedores do governo, informações sobre convites, tomadas de preço, editais, concorrências e Pregões Eletrônicos realizados pela Administração pública. Está agilizando os processos de compras do governo federal.

www.governoeletronico.gov.br

- É o Sítio institucional do Programa do Governo Eletrônico

www.infra-estruturabrasil.gov.br

- É o Portal brasileiro para oportunidades em infra-estrutura e negócios. Oferece um completo banco de dados sobre a economia brasileira, notícias e indicadores atualizados diariamente.

www.brasil.gov.br

- Portal institucional de acesso ao governo que contém ligação para os três poderes da União, os estados, o Distrito Federal, os municípios e entidades da administração indireta.

www.radiobras.gov.br

- Porta de entrada para o portal de comunicações do Governo Federal, contendo acesso as notícias não só do setor público, mas também do Brasil e do mundo.

www.unirede.br

- rede desenvolvida para a promoção de educação a distância, constituída por um consórcio de 61 instituições públicas de ensino superior.

Conclusão

Denota-se pela comparação da proposta inicial do Programa de Governo Eletrônico no Brasil, e os resultados alcançados na esfera Federal e os movimentos dos governos estaduais que o foco das ações ainda estão concentradas na máquina administrativa federal, com o objetivo claro de melhorar sua qualidade de resposta na prestação de serviços e informações públicas. Segundo as melhores práticas, apesar do avanço considerável em seguimentos específicos, tais como de impostos e contribuições, e compras públicas, o programa ainda encontra-se em fase de fechamento da primeira onda de Governo Eletrônico e terá que evoluir rapidamente para a próxima onda, de focar o cidadão na construção da sua eficiência de existência para não tornar-se meramente um canal adicional de interação com os seus clientes.

Outro fator crítico ao sucesso será o interfaceamento do programa Federal com os Estados e municípios, uma vez que grande parte da interação dos agentes cidadão e negócios com o poder público dá-se nestes níveis.

Bibliografia

- ANDERSEN CONSULTING. **E-Government Leadership**. Andersen Consulting, 2002.
- BNDES. **E-Governo no Brasil**, Estudo da Secretaria para Assuntos Fiscais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (SF/BNDES), Rio de Janeiro, ano 2000.
- BRASIL. Grupo de Trabalho Novas Formas Eletrônicas de Interação. **Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal**, Brasília, 2000.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **A Política de Governo Eletrônico no Brasil**, Brasília, 2001.
- BRASIL. Decreto de 18 de outubro de 2000. **Cria no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico** e dá outras providências.
- BRASIL. Decreto n.º 1.048, de 21 de janeiro de 1994. Dispõe sobre o **Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática, a Administração Pública Federal**, e dá outras providências.
- BRASIL. Decreto n.º 3.505, de 13 de junho de 2000. **Institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal**.
- BRASIL. Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000 (artigo 325) **Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal (tipificação de crimes eletrônicos contra a administração pública)** e dá outras providências.
- Jornal Folha de São Paulo, de 31 de maio de 2000, Palestra **“BIRD defende uso de tecnologia Além do ‘e-gov’ no Governo Digital”**, Seminário "Estado Democrático e Governança no Século 21", 2º Fórum Global, em Brasília, ano 2000.
- Ozorio de Almeida, Marcos Entendendo o Conceito **“Governo Eletrônico” (Uma análise do G2C e G2B)**, Revista Tema, Dezembro 2000.
- PWC Consulting. **Análise de BenchMarks. Capítulo II – Percepções Chaves de e-Government**, Rio de Janeiro, junho de 2002, pp 12/18.
- PWC Consulting. **Estudo de Best Practices Globais. Capítulo 8 – O Posicionamento do Governo Federal do Brasil**, Rio de Janeiro, junho de 2002, pp 56/61.

Resumo Bibliográfico

Marcos Ozório de Almeida é Bacharel em Ciências Econômicas com Curso de Especialização de Pós Graduação em Metodologia do Ensino Superior, Gestão da Informação e Reforma do Aparelho do Estado.

Marcos Ozório é Gerente de Projetos na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão-SLTI/MP. É responsável pelo Componente de TI do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal (com o BID e o PNUD). Além disso, gerenciou o 1º Projeto do Inventário de TIC na Administração Pública Federal.

Também é responsável pela organização de eventos de TIC e compras governamentais, tendo organizado 4 seminários de governo eletrônico (Governo na Internet; Segurança da Informação; Gestão Eletrônica de Documentos-GED; e Contratação de Software e Serviços) e 4 Encontros e-gov (Lançamento do sítio e-gov, da ação de Inclusão Digital; do novo sítio Comprasnet; e do Portal da Comunidade Ativa). Além disso, coordenou a realização do I e II Seminários Internacionais de Compras Governamentais, realizados em Brasília e São Paulo, em outubro de 2001 e agosto de 2002. Trabalhou como Consultor contratado pelo BID/PNUD

com o Governo uruguaio para a modernizar as compras públicas, em julho de 2001, e como Consultor convidado pela PWC Consulting para revisar os estudos “Best Practices Globais” e “Benchmarks em e-gov”, apresentados no Fórum Internacional de e-government, realizado em Brasília, em junho de 2002. No exterior, participou no Seminário Internacional de Ajuda e Comércio, realizado em 2001 pela ONU, em Nova Iorque, com a demonstração do Comprasnet, o Rede Governo, o Governo Eletrônico e o Infra-estrutura Brasil. Participou também do VI Congresso CLAD, no painel “A Experiência de Governo Eletrônico no Brasil” e foi coordenador do Painel “Programa Ano 2000: Lições para o Governo Eletrônico” (baseado na experiência de ter conduzido os esforços do Governo Federal na solução do Y2K e do Plano Nacional de Contingências). Participou, em novembro no evento de Governo Eletrônico da União Européia - “Europe - da Política a Prática”. Das mais de 250 propostas apresentadas, somente 48 foram selecionadas, sendo que o Brasil foi premiado em 2 serviços públicos eletrônicos: no G2B, com o COMPRASNET, e no G2C, com o RECEITANET. Também participou em 2001 de duas delegações brasileiras, para analisar o modelo espanhol de EDI nos Portos de Barcelona e Valência e o Ente dos Portos, em Madri; e no estabelecimento de temas para a Cooperação Técnica em Ciência e Tecnologia e Governo Eletrônico, na Índia.

Representa a SLTI, como suplente, no Comitê Gestor de Segurança da Informação e no Conselho Nacional de Arquivos. É representante do Ministério no Conselho Fiscal do Serviço Nacional de Aprendizado no Comércio (SENAC), onde cumpre mandato de Presidente do CF de dezembro de 2001 a dezembro de 2002, e é suplente no do Serviço Social do Comércio (SESC). Participou dos Conselhos Fiscais da AÇOMINAS E CODEVASF e do Conselho de Administração da Cobra Computadores e Sistemas S/A.

Tel: (#55.61) 313.1400

Fax: (#55.61) 322.1393

e-mail: marcos.o.almeida@planejamento.gov.br

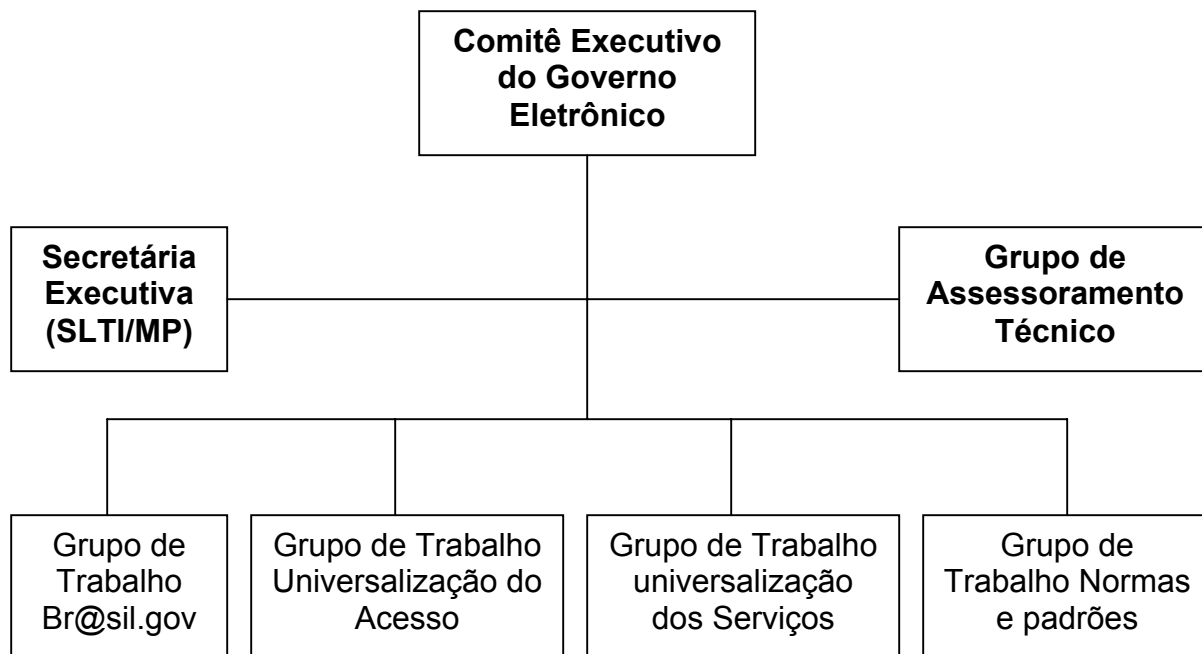
Brasília, julho de 2002.

Quadros, Tabelas e Gráficos

1. Modelo de Relacionamentos do Governo Eletrônico

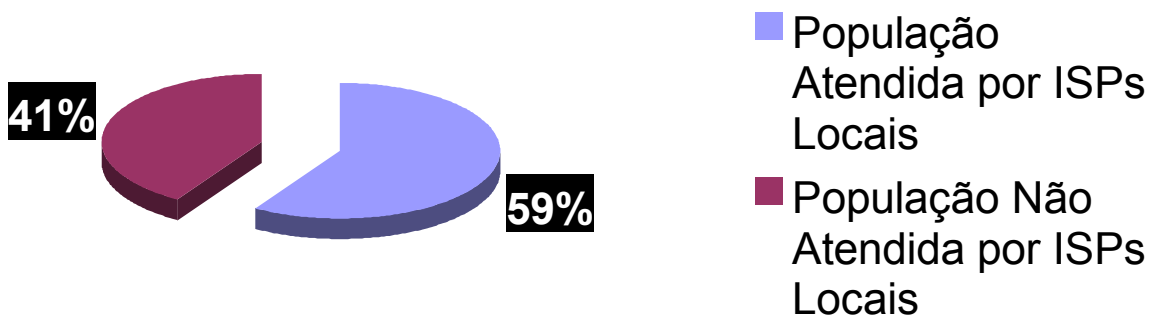
	Empresa	Investidor	Cidadão	Governo
Empresa	B2B Cadeia de Suprimento EDI	B2I Oportunidades de Investimento	B2C Bens e Serviços Finalísticos	B2G Bens e Serviços Finalísticos
Investidor	I2B Capital	I2I Informação e Oportunidades	I2C Poupança	I2G Investimento para o Desenvolvimento
Cidadão	C2B Bens e Serviços Finalísticos	C2I Recursos para Investimentos	C2C Laser	C2G Avaliação sobre qualidade de serviços públicos
Governo	G2B Oportunidades de Negócios	G2I Oportunidades de Investimentos	G2C Serviços e Informações públicas	G2G Orçamento, Títulos e Pagamentos

2. Estrutura do Comitê Executivo do Governo Eletrônico



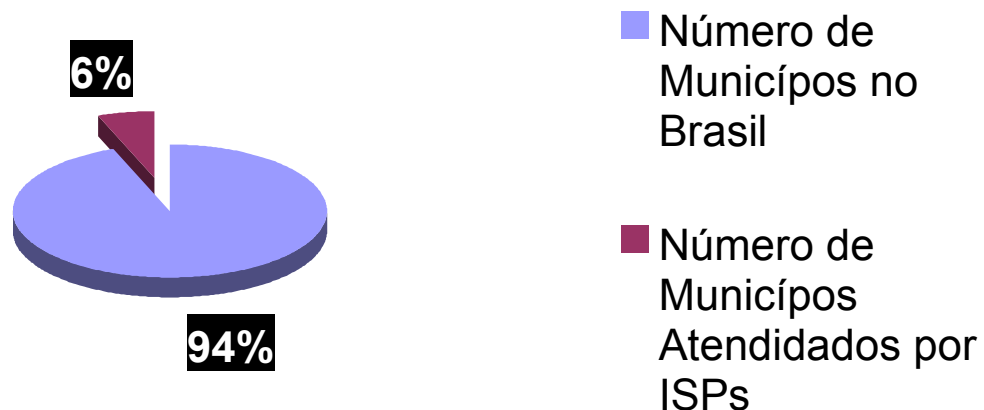
3. Gráfico de População Atendida por ISPs Locais

Percentual da População Atendida por ISPs Locais



4. Gráfico de Municípios Atendidos por ISPs

Desafio de Combate a Desigualdade no Acesso a Internet



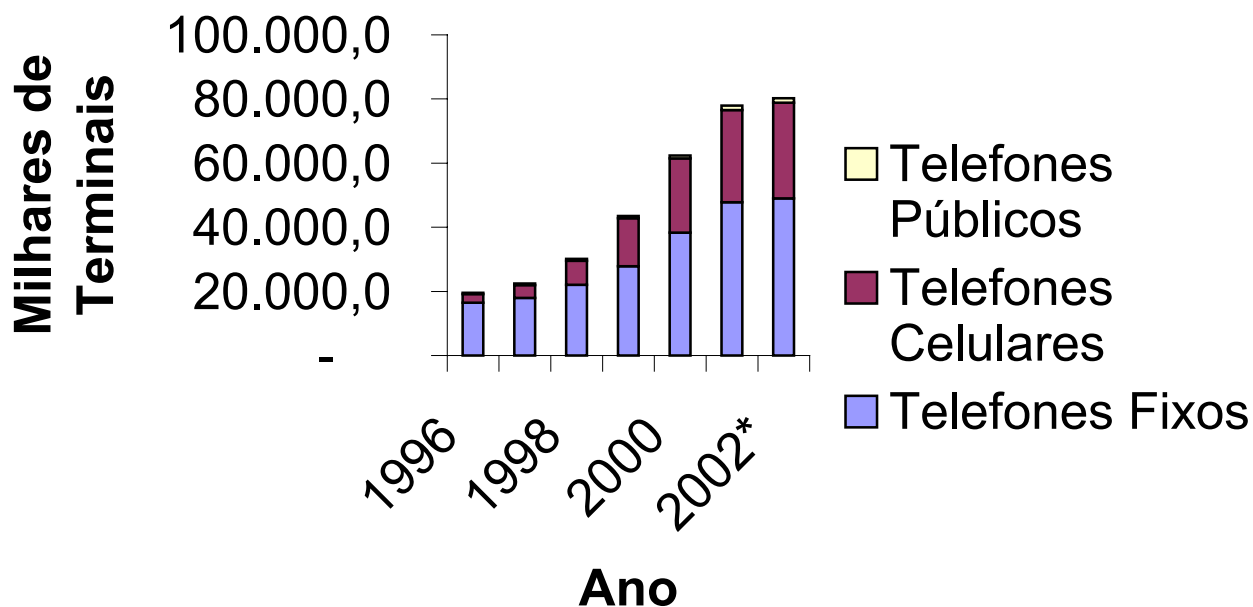
5. Tabela de Crescimento do tráfego no Portal Redegoverno

Número de Hits Mensal no Portal Redegoverno



6. Tabela de Crescimento de Telefones no Brasil

Crescimento Anual de Terminais Telefônicos



7. Tabela de Crescimento de Usuários da Internet no País

Usuários da Internet no Brasil

