

UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES
PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
PROJETO A VEZ DO MESTRE

**GOVERNO ELETRÔNICO,
UMA NOVA RELAÇÃO ENTRE CIDADÃO E GOVERNO**

Por: Norma da Costa Siqueira Lima

Orientadora: Prof^a Ms. Ana Cristina Guimarães

Rio de Janeiro
2005
Universidade Cândido Mendes

UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES
PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
PROJETO A VEZ DO MESTRE

GOVERNO ELETRÔNICO,
UMA NOVA RELAÇÃO ENTRE CIDADÃO E GOVERNO

**Apresentação de monografia à Universidade
Cândido Mendes como condição prévia para a
conclusão do Curso de Pós Graduação “Lato
Sensu” em Finanças e Gestão Corporativa.**

Por: Norma da Costa Siqueira Lima

AGRADECIMENTOS

Ao meu pai, meu sobrinho Fabrício e meu marido pelo incentivo, estímulo, força e amizade.

A todos aqueles que direta ou indiretamente, colaboraram para que fosse possível realizar este trabalho.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo apresentar os conceitos de governo eletrônico e como este tema tem tido importante papel no cenário político mundial nos últimos anos.

Procura-se demonstrar que o estado é responsável pela organização da vida social do cidadão, tendo a responsabilidade de promover facilidades no seu dia a dia, reduzindo custos, integrando informações, agilizando processos administrativos, apresentando transparência nas informações e reduzindo filas, bem como a informatização do governo pode facilitar a vida do cidadão e reduzir custos e o atual estágio que se encontra o Brasil. .

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do tema foi adotada a metodologia de pesquisa bibliográfica, procurando analisar dentro das diversas publicações de autores especializados no tema proposto, como a informatização, o uso da tecnologia e a internet podem facilitar a vida do cidadão.

Nesta análise serão consideradas as facilidades já existentes e citados alguns exemplos apresentados nas bibliografias apresentadas.

SUMÁRIO

Resumo	4
Metodologia	5
Introdução	7
1 – GOVERNO ELETRÔNICO	8
1.1 – O Novo Cidadão	8
1.2 – Relação Entre Estado e Cidadão: Direitos e Deveres	8
1.3 - Histórico do Governo Eletrônico no Brasil	10
1.4 – Governo Eletrônico: Definições e Estágios de Desenvolvimento	12
2 – BENEFÍCIOS E DESAFIOS DO GOVERNO ELETRÔNICO	16
2.1 - Principais Benefícios Proporcionados pelo Governo Eletrônico	16
2.2 - Principais Desafios no Caminho do Governo Eletrônico	18
3 – APLICAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO	
3.1 – A Aceitação do Governo Eletrônico	20
3.2 – O Governo Eletrônico no Brasil	24
3.3 – O Governo Eletrônico no Combate a Corrupção	25
3.4 – As Melhorias Proporcionadas pelo Governo Eletrônico ao Cidadão	27
3.5 – O Governo Eletrônico Diminuindo Gastos e Agilizando Processos	28
CONCLUSÃO	34
ÍNDICE	35
REFERÊNCIAS	36
FOLHA DE AVALIAÇÃO	38

INTRODUÇÃO

O tema governo eletrônico é um tema recente que tem ganhado muita importância no cenário político mundial nos últimos anos. Este tema tem se mostrado como solução para grande parte dos problemas que assolam a administração pública, como corrupção, burocracia, gastos excessivos e falta de transparência.

A motivação da elaboração deste trabalho deve-se ao interesse do autor em melhorias na administração pública brasileira e na constituição de uma relação mais transparente e justa entre cidadão e Estado.

A coleta de dados compreendeu sites de órgãos públicos no estado de São Paulo, nos níveis de governo federal, estadual e municipal e estudos realizados por instituições como a Fundação Getúlio Vargas e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). A análise limitou-se em medir as melhorias na qualidade da prestação de serviços, redução de custos e corrupção.

Este trabalho propõe-se a mostrar um pouco deste novo conceito de administração e visa mostrar como o Estado pode realizar um governo mais eficiente com menos gastos e com foco no cidadão.

O primeiro capítulo faz uma abordagem geral sobre o governo eletrônico e menciona alguns fatores históricos no Brasil. O segundo capítulo apresenta os benefícios proporcionados, os desafios a serem enfrentados pela sua adoção, principais conceitos e fases de desenvolvimento. Enquanto no terceiro capítulo é demonstrada a aceitação por parte da população de alguns países onde o governo eletrônico já é uma realidade e casos de sucesso proporcionados pela sua implementação.

1 – GOVERNO ELETRÔNICO

1.1 - O Novo Cidadão

Os incríveis avanços alcançados nos setores de informática, redes, softwares e nas telecomunicações permitiram uma verdadeira revolução na vida dos cidadãos, empresas e governos. Esta revolução que ainda está em curso possibilitou a quebra das barreiras do tempo e do espaço, disponibilizando produtos e serviços 24 horas por dia nas telas de computadores. Estes avanços da tecnologia vêm transformando os hábitos de vida da sociedade, criando novas necessidades para o mercado, onde as organizações privadas competem de forma voraz para obterem melhores resultados em detrimento de seus concorrentes. Como resultado desta concorrência, as empresas hoje estão preocupadas em dar maior comodidade e conforto aos seus clientes como forma de diferenciação de seus produtos. Os cidadãos possuem uma série de produtos e serviços colocados a sua disposição em qualquer lugar e a qualquer hora. Tudo isso fez com que o cidadão passasse a questionar sobre a possibilidade de usufruir destes benefícios também no setor público e a partir daí então vem sendo dada uma crescente atenção ao conceito de governo eletrônico.

1.2 - Relação Entre Estado e Cidadão: Direitos e Deveres

“XXXIII – todos tem direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo em geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”

Art.5., p.3 – Constituição Brasileira (Brasil, 1988)

O Estado é um ente constituído para organizar a vida social dentro de um limite geográfico, requerendo uma estrutura de gestão e de execução das políticas públicas que venham ao encontro das expectativas da sociedade. É dever do Estado respeitar, defender e promover os direitos das pessoas, como também é

de seu dever facilitar o acesso às informações e aos serviços públicos, assim como criar mecanismos para ouvir o cidadão.

A relação entre o Estado e cidadão é diferente e muito mais complexa do que a relação entre as organizações privadas e seus clientes. Enquanto na última as responsabilidades terminam quando é consumada a prestação do serviço, na primeira há uma responsabilidade muito maior. O cidadão é muito mais do que um mero cliente para o Estado, é também o seu acionista porque com ele contribui para a sua manutenção através de impostos, e sendo assim assume direitos de intervir e cobrar dos gestores públicos por transparência, responsabilidade em suas ações e serviços mais acessíveis e de maior qualidade.

Entretanto, muitas vezes o Estado age como se o cidadão fosse apenas um contribuinte, ignorando suas necessidades e interesses. Quando toma qualquer atitude para melhorar a vida do cidadão, geralmente esta está relacionada com interesses do próprio governo, ou seja, serviços públicos destinados a fazer com que o cidadão cumpra suas obrigações ou deveres.

Não pode-se negar que serviços como o de controle de arrecadação também são de interesse do cidadão, porque quanto mais eficiente for este processo, mais recursos o Estado disporá para o atendimento das necessidades da população. Entretanto, serviços em setores que são de maior interesse do cidadão e que estão incluídos em seus direitos de contribuinte do Estado, dentre os quais inclui-se educação, saúde, cultura, segurança pública, acesso ao trabalho, seguridade social, também devem receber investimentos na mesma proporção dos demais.

O cidadão, em todo o mundo, deseja cada vez mais um Estado melhor, menos oneroso e mais responsável. Percebe-se que cada vez mais o Cidadão reclama da qualidade da prestação dos serviços públicos, enquanto não pode mais suportar a escalada de carga tributária que lhe é imposta pelo Estado. A

população está cansada de aturar serviços públicos precários, de entrar em filas para obter uma senha de consulta médica gratuita, de passar dias em vigília na frente das escolas públicas, para conseguirem uma vaga para seus filhos, de serem mal atendidos nas repartições públicas.

Estudos de reforma ou modernização do Estado, desenvolvidos nos últimos anos em vários países, apontam para a necessidade do Estado aparelhar-se para trabalhar com maior eficiência e atender aos anseios da sociedade. Muitos países com isso passaram a desenvolver então pesquisas na área de Governo Eletrônico para que estes objetivos fossem alcançados.

1.3 - Histórico do Governo Eletrônico no Brasil

Os registros históricos das primeiras discussões voltadas a implantação do governo eletrônico no Brasil, nasceram por força do Decreto Presidencial de n.º 03, de abril de 2000, na Gestão do então Presidente Fernando Henrique Cardoso, quando a Casa Civil da Presidência da República, criou o Grupo de Trabalho Interministerial, destinado a examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Este grupo de pessoas, informalmente passou a ser denominado Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI).

Suas ações uniram-se com as metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. E foi nesse contexto, que o GTTI assumiu o papel de facilitador e conciliador na busca dos objetivos do programa.

Inicialmente o GTTI concentrou esforços em três das sete linhas de ação do programa Sociedade da Informação, sendo elas:

- Universalização de serviços;

- Governo ao alcance de todos e
- Infra-estrutura avançada.

Em julho de 2000, o GTTI apresentou um relatório preliminar à Casa Civil contendo um diagnóstico da situação atual da infra-estrutura e serviços do Governo Federal, as aplicações desejadas e a situação da legislação de interação eletrônica. Foi apresentado também sugestões para o estabelecimento de um plano de ações para o Governo.

Em outubro de 2000, foi criado o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE) cujo objetivo principal é o de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do governo eletrônico no país. A criação deste comitê pode ser considerado como um dos grandes marcos na evolução do governo eletrônico no Brasil.

Em setembro de 2002 foi divulgado o primeiro balanço das atividades desenvolvidas nos primeiros 2 anos de Governo Eletrônico. Os resultados obtidos foram expressivos e apresentaram grandes avanços na oferta de serviços aos cidadãos. Estes esforços foram atentamente observados pela Organização das Nações Unidas que classificou o Brasil na 18ª posição, no extrato dos 36 países mais avançados, tipificados como *High E-gov Capacity*.

O Brasil é referência mundial em áreas como eleições eletrônicas e declarações tributárias entregues por meio da Internet. Segundo a empresa de consultoria Accenture, na quarta revisão anual do mundo do governo eletrônico (*e-Government leadership: engaging the customer*, disponível em www.accenture.com), o Brasil já passou da primeira etapa de maturidade, 'presença on-line', mas ainda falta muito para alcançar países como o Canadá e Finlândia que estão em etapas muito mais avançadas.

14 - Governo Eletrônico: Definições e Estratégias de Desenvolvimento

“Governo Eletrônico é um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os stakeholders envolvidos com a esfera pública.”

(Zweers & Planqué, 2001, pp92)

Já Balutis (1999), define Governo Eletrônico como sendo o resultado da soma dos conceitos de Comércio Eletrônico, *Customer Relationship Management* (CRM), *Supply Chain Management* (SCM), Gestão do Conhecimento, *Business Intelligence* (BI) e Tecnologias Colaborativas.

Em resumo, o governo eletrônico consiste na oferta de serviços e informações em meio eletrônico e Internet de forma contínua (24 horas x 7 dias), de forma integrada, de qualquer ponto, com rapidez e resolubilidade, além de ser uma poderosa ferramenta de reforma administrativa do Estado, uma vez que facilita a transparência, a eficiência na entrega de serviços públicos, a luta contra a corrupção e a individualização do atendimento aos cidadãos. Para se realizar o potencial do governo eletrônico, requerem-se esforço intensivo de reflexão, planejamento participativo e envolvimento de todos os grupos com interesses no assunto, os chamados *stakeholders*.

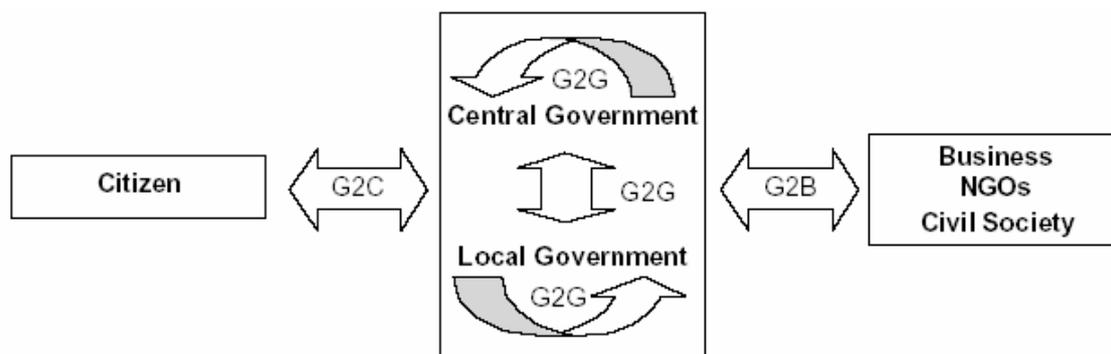
O conceito de governo eletrônico envolve 3 tipos de transações que ocorrem não somente por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, call centers e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais. Estas transações são:

- *Government-to-Citizens* (G2C), este tipo de transação foca na relação entre governo e cidadão e consiste em facilitar o acesso do cidadão a serviços do governo com o máximo de qualidade possível.

- *Government-to-Business (G2B)*, este tipo de transação está focada na relação entre governo e fornecedores e visa reduzir as dificuldades de negociação do governo com seus fornecedores.
- *Government-to-Government (G2G)* trata de uma relação intra ou inter-governos cuja finalidade é basicamente reduzir gastos e aprimorar a qualidade da administração do governo federal fazendo uso das melhores práticas de técnicas de supply-chain management, gestão financeira e do conhecimento.

A figura abaixo representa melhor a forma como estas transações estão interligadas.

Figura 1 – Abrangência do Governo Eletrônico



Balutis A. P. – Digital Governement , 1999 – Vol. 2, nº 6, november

Pelo acima demonstrado, observa-se que o espectro de abrangência do governo eletrônico é de elevada e incontestável amplitude, podendo atender todos os atos praticados pela administração pública, seja interna ou externamente. Para que se tenha uma exata noção do seu alcance e importância, serão citados abaixo as características essenciais do governo eletrônico.

1. Prestação eletrônica de informações e serviços.

2. Regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificações e tributação.
3. Prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária.
4. Ensino à distância (*e-learning*), alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais.
5. Difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais.
6. *E-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo.
7. Estímulo aos negócios eletrônicos (*e-business*), através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

O desenvolvimento do governo eletrônico passa geralmente por quatro estágios diferentes. O primeiro deles consiste na criação de sites para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo. Eventualmente, estes sites são reunidos em uma espécie de portal oficial com finalidade informativa.

Num segundo estágio, estes sites passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. O usuário pode, por exemplo, utilizar a Internet para declarar seu imposto de renda, informar uma mudança de endereço, fazer reclamações e sugestões a diversas repartições, ou,

ainda, efetuar o cadastro *on-line* de sua empresa. Enfim, serviços que antes exigiam uma imensa burocracia são agora disponibilizados pela Web. Neste âmbito, o site governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se interativo. À medida em que disponibiliza ao usuário serviços *on line*, permite que ele de fato interaja com o órgão em questão.

Na terceira etapa de implantação do governo eletrônico, as transações se tornam mais complexas e o site assume um caráter transacional. Neste estágio, são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compra de materiais etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários passam a ser realizados diretamente pela Internet.

Essas modificações tornam-se ainda mais complexas no quarto estágio de implantação do governo eletrônico. Neste estágio, é desenvolvido um tipo de portal que não é mais um simples índice de sites, mas uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos etc.

Assim, ao lidar com o governo, cidadãos e empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes. Em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, conseguem resolver aquilo que precisam. Para tal, a integração entre os diferentes órgãos prestadores de informações e serviços é imprescindível, ou seja, estes devem realizar trocas de suas respectivas bases de dados numa velocidade capaz de garantir o atendimento ao cidadão.

2 – BENEFÍCIOS E DESAFIOS DO GOVERNO ELETRÔNICO

2.1 – Principais Benefícios Propriacionados pelo Governo Eletrônico

Os benefícios trazidos pela adoção do governo eletrônico são inúmeros, principalmente no que se diz à redução de custos. Com poucos anos de adoção desta tecnologia já podemos descrever casos de sucesso em nosso país como os do governo do Estado de São Paulo que conseguiu reduzir o custo de cobrança de pagamento do IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores) de R\$ 21,38 para R\$ 0,66 a partir de sua implantação no governo eletrônico. Podemos citar também casos de sucesso também no Governo Federal que desde que passou a realizar pregões eletrônicos, vem obtendo economias na média de 25%. Além disso, o simples fato do usuário poder realizar um cadastramento *on line*, por exemplo, torna desnecessário gastos com funcionários, aluguel do local de atendimento e outros custos inerentes a esse processo. Tudo isso colabora para que o governo obtenha um impacto positivo sobre sua poupança, que por sua vez, eleva o seu potencial de investimentos.

Outros benefícios oriundos da adoção do governo eletrônico é o grande número de certidões que podem ser emitidas através de acesso a sites específicos como a Certidão Negativa de Dívidas com o INSS, Certificado de Regularização de Situação com o FGTS, Certidão Negativa de Tributos e Contribuições Federais, Certidão Negativa Quanto a Dívida Ativa da União, dentre outras. Caso o cidadão ou empresa não possua qualquer tipo de pendência, estas certidões podem ser emitidas on-line.

Além de oferecer redução de gastos. A adoção ao governo eletrônico oferece:

- Melhoria consistente da qualidade de vida para o cidadão: o Estado passa a oferecer um canal alternativo para acesso fácil aos serviços e

informações do Estado no momento, no local e na forma de sua preferência, e sem ter de interagir com o servidor público.

- **Maior eficiência:** o Estado passa a fazer mais, melhor, mais barato e mais rápido.
- **Maior eficácia:** na medida que os meios eletrônicos são úteis para que os governos possam melhorar a capacidade de formulação das políticas públicas, podem acompanhar a sua implantação às vezes em grandes territórios e atingindo grandes populações, monitorando indicadores e avaliar se os resultados pretendidos em termos de melhoria nos indicadores sociais foram alcançados.
- **Integração de informações e serviços:** Eliminação das redundâncias e das barreiras existentes entre os departamentos do governo, e entre as diversas esferas, de forma que o cidadão veja o Estado como um ente único, independente da complexidade das suas relações internas, e que políticas públicas possam ser estabelecidas também em um processo integrado.
- **Transparência:** O governo poderá informar a sua população desde seus processos internos até os resultados globais que se pretendiam e os que foram alcançados permitindo assim que o cidadão tenha um maior controle e atuação sobre seus governantes.
- **Melhoria na gestão de recursos:** Controle inteligente, acompanhamento, monitoramento do uso dos recursos públicos. Permitindo assim alocá-los onde são mais necessários e onde mais fazem diferença.
- **Participação:** Proporciona aumento da participação do cidadão na prática democrática, seja no legislativo ou nas ações do executivo.

- Melhor educação e treinamento: A educação pode ser alavancada, com os recursos da educação a distância. Seja para a capacitação dos servidores governamentais ou na formação da população.
- Criação de um Estado institucionalmente forte: o Estado passa a ter a capacidade prestar um melhor serviço aos cidadãos e empresas, reduzir a corrupção, aumentar a transparência e o controle social.

Com todas essas possibilidades podemos dizer que o governo eletrônico é indispensável para a realização de um governo responsável, democrático, competitivo e moderno.

2.2 – Principais Desafios no Caminho do Governo Eletrônico

Um dos maiores desafios do governo eletrônico é reduzir a exclusão social. Segundo o estudo Brasil.com, cujo objetivo era discutir o estágio nacional da Tecnologia da Informação, propondo um projeto de digitalização acelerada do país, entregue ao presidente Fernando Henrique Cardoso no ano 2000, são necessárias 84 semanas de trabalho (1,8 anos ou 21 meses) para que um brasileiro médio possa adquirir um PC básico, o que significa 66 milhões de brasileiros excluídos da era digital. Da mesma forma, o custo do acesso à Internet brasileira é elevado, se comparado ao de países como os Estados Unidos, por exemplo. Estima-se que a Internet brasileira custe ao usuário 3 a 5 vezes mais que a norte americana. Esses fatos, somados ao problema da má distribuição de renda, impedem que grande parte dos cidadãos de nosso país tenha acesso à rede mundial de computadores. De acordo com o IBOPE (1999), 84% das pessoas que acessam a Internet pertencem às classes A e B.

Promover a inclusão digital e social é fundamental para o sucesso do governo eletrônico e para o desenvolvimento econômico. O que é socialmente

justo é também economicamente necessário e pode trazer benefícios tanto políticos como econômicos aos seus promotores.

3 – APLICAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO

3.1 – A Aceitação do Governo Eletrônico

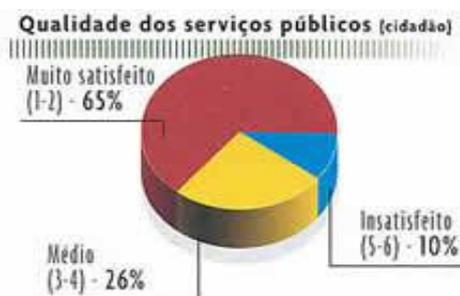
A aceitação do governo eletrônico pelos cidadãos e empresas em países onde o e-gov se apresenta em estágios avançados tem se mostrado bastante satisfatória. Isto pode ser comprovado pela pesquisa realizada pela Comissão Européia¹ (CE) para medir o índice de satisfação dos cidadãos e das empresas europeias com as iniciativas tomadas pelo setor público no que se refere aos serviços oferecidos através da Internet.

Segundo a pesquisa, oitenta por cento dos cidadãos europeus aprovam a qualidade dos serviços públicos on-line disponibilizados nos seus respectivos países. Destes, cerca de um quarto garante estar mesmo “bastante satisfeito” com os serviços em causa, destacando entre os principais benefícios a redução do tempo despendido para realizar determinada tarefa, vantagem reconhecida por oitenta e quatro por cento dos inquiridos, e o fato de esses mesmos serviços ganharem assim uma maior flexibilidade, opção escolhida por sessenta e cinco por cento dos cidadãos europeus inquiridos.

Por seu lado, setenta e oito por cento dos inquiridos atribuem aos serviços entre um e três valores. Mais concretamente, sessenta e cinco por cento consideram-nos “bons” ou “muito bons”, vinte e seis por cento “médios” e apenas dez por cento optam pela definição “maus”.

¹ A Comissão Européia (CE), órgão executivo da União Européia, tem por finalidade materializar e defender o interesse geral da União Européia. É o único órgão que pode propor novas leis para o bloco. Algumas vezes, ela é vista como a força por trás da integração europeia.

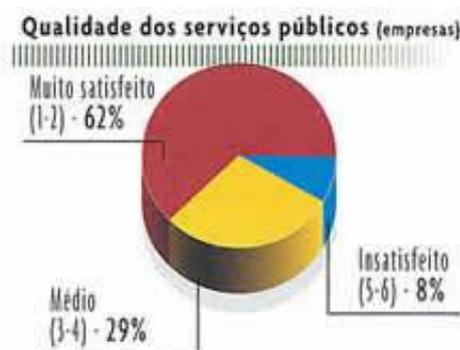
Gráfico 1 - Qualidade dos Serviços Públicos



(Fonte: Comissão Europeia)

No que diz respeito à classificação por parte das empresas europeias, sessenta e dois por cento dos entrevistados mostram-se “bastante satisfeitos” com a qualidade dos e-serviços no seu país, embora existam ainda oito por cento que os consideram “bastante inaceitáveis”.

Gráfico 2 – Qualidade dos Serviços Públicos



(Fonte: Comissão Europeia)

Ainda segundo a mesma pesquisa, quase oitenta por cento dos utilizadores (sejam empresariais ou individuais) afirmam que seriam mesmo capazes de recomendar os serviços em causa a outras pessoas. Outro fato curioso é perceber que cerca de cinquenta e seis por cento dos utilizadores que se mostram insatisfeitos com os serviços afirmam ser também capaz de os recomendar a

outros utilizadores. Segundo a CE, este fato indica que, apesar de tudo, estes cidadãos continuam a olhar para o on-line como uma vantagem e uma melhoria dos anteriores serviços existentes.

Os números indicam ainda que os utilizadores insatisfeitos acreditam que no futuro será necessariamente sinónimo de melhorias significativas nesta área.

Entre os benefícios mais apreciados pelos utilizadores estão o fato de não precisarem perder várias horas em filas, não terem de se deslocar entre departamentos ou ter que utilizar repetidamente o telefone. Enquanto respostas rápidas, mais e melhor informação, maior ajuda e a noção de se controlar melhor todo o processo, foram lembrados como melhorias introduzidas pelos e-serviços por apenas trinta a quarenta por cento dos cidadãos entrevistados. Do lado das empresas, os benefícios apontados são praticamente os mesmos, com apenas 4% a garantirem não encontrar qualquer vantagem na utilização da Internet para este fim.

Gráfico 3 – Benefícios que advêm do uso dos e-serviços

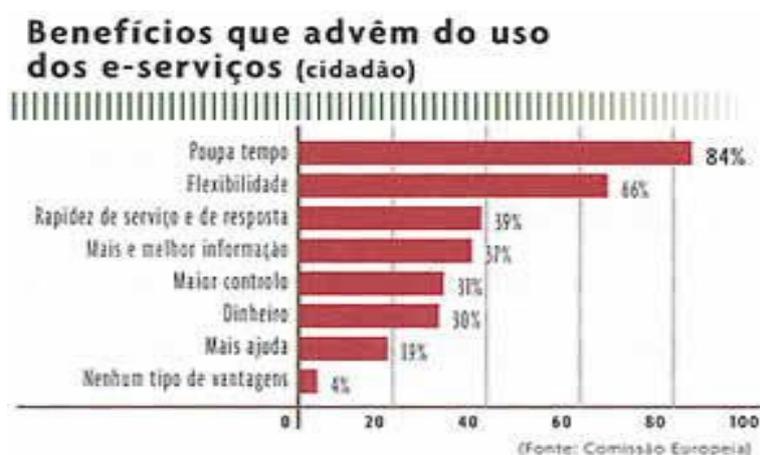
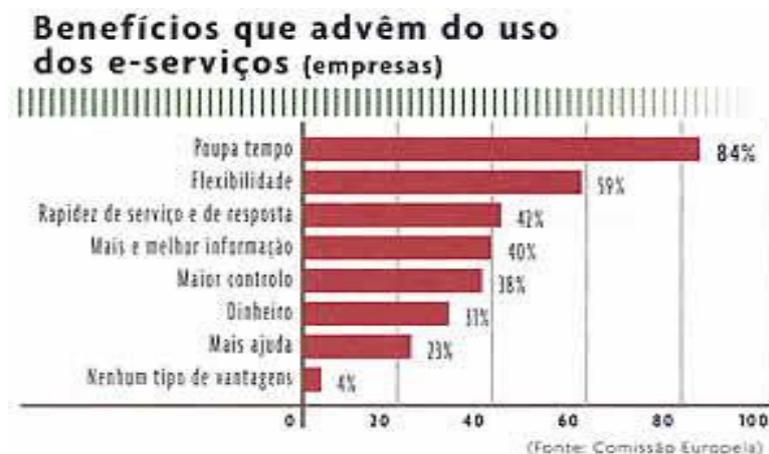


Gráfico 4 - Benefícios que advêm do uso dos e-serviços



Outro ponto observado por esta análise foi a facilidade com que os cidadãos utilizam os e-serviços. A larga maioria dos entrevistados diz não ter qualquer tipo de problemas quando recorre à Internet, mas cerca de vinte e oito por cento dos utilizadores garantem encontrar dificuldades pelo caminho. Saliente-se ainda o fato de dezessete por cento terem mesmo avançado que acabaram por não descobrir aquilo que procuravam on-line e treze por cento consideram que este é um serviço de “difícil utilização”.

A grande maioria das empresas questionadas mostra-se bastante satisfeita com a facilidade de utilização dos websites. Ainda assim, vinte por cento dos inquiridos tenham adiantado que não encontraram aquilo que procuravam, enquanto dezoito por cento tiveram dificuldades em descobrir os sites em questão.

Com este estudo foi comprovado pela satisfação do cidadão que o governo eletrônico está indo ao caminho certo, mas que ainda sim é necessário apostar em melhorias no que se diz respeito à facilidade de utilização dos serviços públicos on-line, pois isto é um fator fundamental para que mais cidadãos utilizem tais serviços.

3.2 – O Governo Eletrônico no Brasil

O Governo brasileiro vem tomando iniciativas realmente dignas de destaque no que se refere aos serviços oferecidos aos cidadãos pelos governos através da Internet e já marcou alguns tentos no que diz respeito à utilização, de forma produtiva, da informática na administração, possibilitando maior rapidez na resolução dos problemas burocráticos, estereotipados pela lentidão e pela falta de transparência. Os serviços oferecidos na Internet, pelo Governo Federal, já se tornaram parte da rotina de milhões de brasileiros.

Encontram-se a disposição do cidadão brasileiro a obtenção de certidões negativas, a abertura e o acompanhamento de processos previdenciários, a consulta à lista de medicamentos genéricos e de medicamentos suspensos. O sistema de declaração do Imposto de Renda é considerado modelo e um dos cinco melhores do planeta. A realização de eleições com urnas eletrônicas tornou o processo democrático mais seguro e, em suas dimensões, constitui uma experiência sem par. Muitas das compras governamentais são feitas pela Internet e as contas federais estão disponíveis na rede para os interessados.

No âmbito estadual podemos citar casos de sucesso como o SACnet na Bahia, o Poupatempo do governo de São Paulo, o Rio Simples no Rio de Janeiro que fornecem vários serviços com um atendimento ágil, eficiente, sem intermediários e de qualidade ao cidadão num único lugar. Também podemos citar o site da Assembléia Legislativa do Rio Grande do Sul que possibilita ao eleitor gaúcho acompanhar a vida de seus deputados de perto, permitindo que o cidadão tome conhecimento sobre a presença em plenário, projetos apresentados e como cada um votou. O site ainda permite saber quais os cargos e quantos são os assessores dos parlamentares, o número de viagens internacionais, motivo e diárias recebidas, o sistema permite até mesmo saber o quanto o deputado gastou com telefonemas.

No que diz respeito ao nível municipal, a complexidade e a qualidade das informações prestadas aos usuários variam muito entre os *sites* e relativamente poucas prefeituras prestam serviços efetivamente em tempo real. Contudo, muitos municípios, especialmente capitais e os de regiões metropolitanas, já estão preparados para receber dados dos usuários, atingindo os estágios dois e três de desenvolvimento como foi citado no item 1.4.

Como podemos ver, tanto o governo federal quanto os governos estaduais e municipais já estão consideravelmente envolvidos com a aplicação das novas tecnologias da informação na administração pública. Grandes dificuldades, porém, persistem. É o caso do desafio da ampliação do acesso da população, inclusive de baixa renda, à Internet no país. Há ainda, a questão da baixa interoperabilidade entre os diversos órgãos da administração pública, o que dificulta se atingir estágios mais avançados de governo eletrônico, cuja superação depende de investimentos consideráveis na modernização administrativa da União, estados e municípios.

3.3 – O Governo Eletrônico no Combate a Corrupção

Um estudo da ONG Transparência Internacional revela que, a cada 100 reais que o governo precisa gastar, 68 só saem dos cofres públicos através de licitação. E é na hora de contratar serviços ou comprar produtos que a corrupção mais aparece. Uma outra pesquisa mostra que metade das empresas que já participaram de alguma licitação foi pressionada a pagar propina e combinar preços antes de entregar sua proposta oficial ao governo. Os acordos fechados por baixo do pano sugam dos cofres públicos 25% a mais do que o preço de mercado.

Com base nestes dados e nas experiências bem sucedidas de países como Estados Unidos, Coréia do Sul, França e Austrália na utilização de pregões

eletrônicos fez com que o presidente Lula decretasse a obrigatoriedade do uso do pregão eletrônico para reduzir as falcatruas e baratear o custo das compras governamentais.

As vantagens do pregão eletrônico beneficiavam há tempos o setor privado. O comércio eletrônico entre empresas já movimentava 150 bilhões de reais por ano no Brasil, e boa parte disso vem dos leilões pela Internet. "No setor privado, pregões pela Internet entre empresas deram certo porque as regras são claras e valem para todos. Além disso, quando um produto ou serviço é ruim, o fornecedor não participa das próximas negociações. Não tem por que ser diferente no setor público", analisa Marcello Póvoa, especialista em Internet.

Vários estados brasileiros já usam com sucesso o sistema de pregões em substituição às licitações. Em São Paulo, onde o sistema não é totalmente eletrônico, a economia chegou a 1,7 bilhão de reais em um ano e meio. Em Minas Gerais, o governo poupou 350 milhões de reais no ano de 2004. Ao menos outros cinco governos estaduais já introduziram o sistema. No plano federal, o modelo existe há mais de quatro anos, mas, como não era obrigatório, os gestores públicos optavam pelo processo tradicional.

Por permitir uma quantidade maior de participantes e impedir que um descubra a identidade do outro, o sistema eletrônico dificulta as negociações para superfaturar preços e direcionar as compras para fornecedores dispostos a corromper, dificultando assim a realização de falcatruas tão presentes no modelo tradicional de compras públicas.

O procedimento para cadastramento no site oficial de compras do governo federal é bem simples e empresas de qualquer lugar do país podem participar. Basta o empresário acessar o site www.comprasnet.gov.br, preencher o formulário de cadastro, imprimi-lo e entregá-lo numa das 2000 unidades da administração federal espalhadas pelo país. Ele receberá uma senha e será informado por e-mail

toda vez que houver um leilão feito pelo governo. A burocracia não acabou, mas é um esforço bem menor do que se deslocar de uma cidade no interior do país para a sede de um órgão público em Brasília, por exemplo.

Apesar da inquestionável melhora em relação ao sistema antigo, a adoção do pregão eletrônico não elimina completamente as chances de fraude no processo de concorrência, mas com um número maior de empresas impossibilita negociações entre elas e com o agente público, fazendo com que o processo seja mais transparente e democrático.

3.4 – As Melhorias Propriamente pelo Governo Eletrônico ao Cidadão

Para obter-se uma Carteira de Identidade na capital paulista a alguns anos atrás era necessário encaminhar-se a um despachante para preencher um formulário em máquina de escrever, aguardar pacientemente, tirar duas fotos, levar sua certidão de nascimento e se dirigir a uma delegacia. O atendimento era realizado entre as nove horas e dezesseis horas, ou seja, quem trabalhava teria de perder algumas horas de seu precioso tempo para obter sua identidade. Outra experiência que não chega a ser das mais agradáveis é entrar numa delegacia. Partilhar um mesmo espaço com quem tem contas a prestar à sociedade não é o tipo de ambiente em que as pessoas trabalhadoras gostam de frequentar. Na delegacia, o cidadão entregava os documentos, imprimia as digitais e recebia um protocolo para voltar em um período de trinta a sessenta dias, dependendo do tipo de documento solicitado (primeira ou segunda via). No caso de segunda via, precisava ainda pagar uma taxa em algum banco, após claro, ter previamente preenchido um formulário.

Com a introdução programa Poupatempo do Governo do Estado de São Paulo, este mesmo serviço está disponível ao cidadão de segunda-feira a sexta-feira das sete horas às dezenove horas e nos sábados, das sete às treze horas.

Na maior parte dos postos de atendimento do Poupatempo o cidadão deve levar somente a certidão de nascimento. É recebido por um atendente devidamente uniformizado, num ambiente climatizado, que checa se a pessoa porta a certidão de nascimento original, entrega uma senha e encaminha a um saguão de espera. No momento da chamada, os dados são digitados pelo atendente. Na maioria dos Poupatempos, o processo de obtenção das digitais é feita por captação biométrica das digitais, sendo assim desnecessária a utilização de tinta. Após mais alguns minutos de espera, um funcionário chama o cidadão para assinar o RG. Nesse momento tem a opção de pagar o Sedex e receber o documento em casa ou aguardar três horas no caso de primeira via e voltar no dia seguinte no caso de segunda via.

Devido a utilização de inovações tecnológicas, como a captação biométrica de digitais, a utilização de fotos digitais, fax, scanner, etc, foi possível fornecer um serviço de qualidade, ágil a um custo menor. Proporcionando assim, uma grande economia de tempo e dinheiro do cidadão.

3.5 – O Governo Eletrônico Diminuindo Gastos e Agilizando Processos

Até o ano de 1999, para fazer uma simples compra de água, papel ou produto de limpeza, um órgão do governo do Estado de São Paulo demorava dois meses ou até mais, dependendo do ritmo de um burocrático processo de licitação, com muitas páginas impressas e assinaturas, vários exames de auditoria e editais publicados no Diário Oficial.

Um exemplo da burocracia então existente é o processo de aquisição, na modalidade Convite, de água mineral sem gás, em garrações de vinte litros: foram necessários quatrocentos e cinquenta e seis vistos e assinaturas, sete exames de auditoria, duzentos e trinta folhas e cinco publicações no Diário Oficial. O processo iniciou-se em 04/11/1997, o julgamento de licitação foi em 23/12/1997 e a

homologação em 30/12/1997, o extrato de contrato foi emitido em 10/01/1998 e o termo de aditamento em 25/04/1998. Foram trinta e nove documentos eletrônicos impressos dos dias 12/11/1997 ao dia 02/02/1999.

Essa burocracia foi praticamente eliminada desde que a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo colocou no ar no ano de 2000 a Bolsa Eletrônica de Compras (BEC), que, além de tornar o processo mais rápido, tem permitido ao governo conseguir melhores preços junto os fornecedores.

A BEC busca criar infra-estrutura informatizada para apurar o melhor preço de materiais adquiridos pelo setor público, por meio de cotações eletrônicas públicas, com a garantia governamental do pagamento aos fornecedores na data de vencimento contratual. O Departamento de Controle de Contratações (DCC) gerencia esse sistema de compras. A aquisição dos materiais é promovida pelas Unidades Gestoras Executoras do Governo (UGES), usando a tecnologia da informação e a programação de compras por setor comprador (saúde, educação, segurança, etc.), ou por setor fornecedor (medicamentos, papel e papelaria, material de construção, etc.).

A BEC funciona dentro do modelo de leilão reverso, semelhante a uma bolsa de valores, em que os fornecedores apresentam suas melhores propostas para cada item negociado. Um edital eletrônico padrão, criado pela secretaria, é preenchido pela unidade administrativa que vai fazer a compra com as informações sobre o item, quantidade, prazo e local da entrega e prazo de pagamento e enviado por e-mail para todos os fornecedores daquele tipo de produto.

No dia marcado para o leilão, que em geral dura duas horas, os fornecedores fazem suas propostas no próprio site da BEC e o sistema escolhe a melhor, de acordo com a lei federal 8.666, de 1993, que disciplina todas as compras do governo. O processo está integrado ao sistema de liquidação de

operações da Bolsa de Valores de São Paulo que audita as compras pelo portal e também ao sistema de administração financeira da Secretaria da Fazenda.

Podem participar da cotação eletrônica os fornecedores devidamente cadastrados pelas UGEs e habilitados pela BEC/SP para operar no sistema. Todo fornecedor BEC/SP recebe um e-mail informativo sobre a realização da cotação eletrônica, juntamente com um extrato do edital. Quando uma cotação eletrônica é encerrada, o fornecedor vencedor é comunicado por meio do Boleto Eletrônico de Negociação BEN. Ao mesmo tempo, são publicados os dados no site da BEC/SP. O processo, como um todo, só se encerra quando a Nossa Caixa informa à BOVESPA da liquidação financeira do negócio, com o devido crédito do pagamento na conta corrente do fornecedor.

A BEC e o Pregão Eletrônico asseguraram ao governo de São Paulo no ano de 2004, uma economia da ordem de um bilhão de reais nas aquisições de produtos e serviços. Toda e qualquer compra, de lápis a automóveis, foi obrigatoriamente realizada por esses sistemas informatizados, que permitem a apuração do melhor preço e da maior quantidade de produtos e serviços adquiridos pelo governo, além de tornar mais ágil o processo de licitação.

Como um bom exemplo para confirmar as melhorias proporcionadas pela BEC no processo de compras podemos citar uma concorrência realizada no ano de 2004 pelo governo paulista para a aquisição de 700 automóveis para a Polícia. Cinco montadoras participaram do leilão reverso, que teve 55 lances. No final, os veículos foram arrematados por preço vinte e oito por cento abaixo do lance mínimo, o que permitiu a compra de 878 carros com o mesmo dinheiro que se gastaria para adquirir os 700 veículos orçados inicialmente.

De um modo geral, a implantação da BEC/SP traz vantagens para o estado, para os fornecedores e para a sociedade. Para o estado, pois a BEC é um sistema transparente, ágil e que permite reduzir os custos operacionais e os preços pagos

pelo Governo. Para o fornecedor, pois este passa a interagir melhor com a Administração Pública Estadual, ampliando as oportunidades de negociar seus produtos como o governo através da Internet. A sociedade, por sua vez, pode controlar as negociações efetuadas e a aplicação do dinheiro público.

Mais do que economia e agilidade nas compras, a informatização do governo assegura a melhoria dos serviços prestados.

Segue abaixo alguns dados da BEC analisados pela Florência Ferrer Pesquisas & Consultoria:

Tabela 1 – Custos Processo Tradicional

Custos Processo Tradicional	
Item	Valor
Materiais de escritório	336.859,84
Edital	5.721.125,00
Correio:	51.537,00
Impressão	2.694.878,72
Custo Área Física	35.258.556,50
Arquivos	62.556,50
Custo área física dos funcionários	35.196.000,00
Custo Mão-de-Obra	52.794.000,00
Custo Energia Elétrica	87.275,06
Custo Telefone	576.259,38
Total	8.320.491,51
Total por empenho	1.074,09

Tabela 2 – Custos Processo BEC

Custos Processo BEC	
Item	Valor
Materiais de escritório	12.387,00
Impressão	99.096,00
Custo Área Física	4.058.239,47
Arquivos	2.239,47
Custo área física dos funcionários	4.056.000,00
Custo Mão-de-Obra	6.084.000,00
Custo Energia Elétrica	102.240,00
Custo Telefone	66.408,34
Custo Implantação (depreciação)	504.000,00
Custo Manutenção	777.700,00
Total	11.674.130,72
Total por empenho	188,49

Bolsa Eletrônica de Compras – 2004

Tabela 3 – Economia nos Produtos Analisados

Economia nos produtos analisados						
	Café	Água	Combustível	Carvão	Ouro	Total
Valor BEC	387.040	33.998	2.164.137	3.194.018	453.477	6.232.670
Valor se Tradicional	573.043	38.897	2.337.250	4.097.974	479.199	7.526.363
Economia	186.003	4.900	173.113	903.956	25.721	1.293.693
% de Economia	32,46%	12,60%	7,41%	22,06%	5,37%	17,19%

Bolsa Eletrônica de Compras – 2004

A tabela 1 e 2 apresenta o custo apresentado nos processos de licitação para aquisição de produtos diversos. A tabela 3 apresenta o comparativo entre as

tabelas 1 e 2 e os percentuais de economia assegurados com a realização das aquisições através das licitações via o Pregão Eletrônico, assegurando ao governo uma economia superior a um bilhão de reais.

CONCLUSÃO

Este trabalho procura demonstrar como os processos de informatização do governo podem facilitar a vida do cidadão.

Apesar do conceito de governo eletrônico ser algo relativamente novo e recente no mundo, foi observado que vários países já o adotam e que casos de sucesso começam a aparecer, sendo inclusive o Brasil pioneiro em alguns aspectos como na utilização das urnas eletrônicas nos processos eleitorais.

Apesar do Brasil já contar com alguns bons serviços de governo eletrônico, a maioria de sua população ainda não foi beneficiada por eles. Existe a necessidade de uma política efetiva de inclusão digital e um investimento maior em infra-estrutura para que isto ocorra.

É necessária a conscientização das pessoas responsáveis pelos processos administrativos nas instituições públicas, de como a informatização pode facilitar a vida dos cidadãos.

Um ponto que merece atenção é o fato dos serviços eletrônicos oferecidos pelo Governo brasileiro ainda não estarem focados no cidadão. Ainda há muito o que melhorar também no que se diz respeito a facilidade de navegação nos sites governamentais.

De um modo geral os resultados encontrados ajudaram a cumprir o objetivo principal proposto por esta pesquisa, demonstrando que com a ajuda do governo eletrônico, o Estado pode oferecer serviços de qualidade com implicação direta na melhoria da qualidade de vida do cidadão, realizando uma administração transparente, eficiente, reduzindo custos e prestando contas a sociedade.

ÍNDICE

Resumo	4
Metodologia	5
Introdução	7
1 – GOVERNO ELETRÔNICO	8
1.1 – O Novo Cidadão	8
1.2 – Relação Entre Estado e Cidadão: Direitos e Deveres	8
1.3 - Histórico do Governo Eletrônico no Brasil	10
1.4 – Governo Eletrônico: Definições e Estágios de Desenvolvimento	12
2 – BENEFÍCIOS E DESAFIOS DO GOVERNO ELETRÔNICO	16
2.1 - Principais Benefícios Proporcionados pelo Governo Eletrônico	16
2.2 - Principais Desafios no Caminho do Governo Eletrônico	18
3 – APLICAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO	
3.1 – A Aceitação do Governo Eletrônico	20
3.2 – O Governo Eletrônico no Brasil	24
3.3 – O Governo Eletrônico no Combate a Corrupção	25
3.4 – As Melhorias Proporcionadas pelo Governo Eletrônico ao Cidadão	27
3.5 – O Governo Eletrônico Diminuindo Gastos e Agilizando Processos	28
CONCLUSÃO	34
ÍNDICE	35
REFERÊNCIAS	36
FOLHA DE AVALIAÇÃO	38

Referências Bibliográficas

BALUTIS, A. P. (1999) – *Digital Government* – When All is Said and Done, *Electronic Government Journal*, Vol. 2, No. 6, November.

CHAHIN, ALI ET AL. E-GOV.BR; *A próxima revolução brasileira*. São Paulo: Prentice Hall, 2004. 380p.

ZWEERS, K & Planqué K. (2001) - "*Electronic Government. From a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach*", In: *Designing E-Government*, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International, pp. 92.

Referências Eletrônicas

Bolsa Eletrônica De Compras, Banco Federativo BNDES. Disponível em: http://federativo.bndes.gov.br/destaques/egov/egov_experiencias_brasil_gov_estaduais_bec.htm Acesso em: 10 set. 2005.

Desburocratização Eletrônica Nos Estados Brasileiros, Assessoria De Infra-Estrutura E Novos Investimentos Da Firjan, Rio De Janeiro, Nov. 2002. Disponível em: [http://celepar7cta.pr.gov.br/abep/forumegov.nsf/85255e6f0052055e85255d7f005ed8bc/c9ed06726c38acf183256c8e006f1ccf/\\$FILE/Desburocrizacao%20estados-%20definitivo.doc](http://celepar7cta.pr.gov.br/abep/forumegov.nsf/85255e6f0052055e85255d7f005ed8bc/c9ed06726c38acf183256c8e006f1ccf/$FILE/Desburocrizacao%20estados-%20definitivo.doc) Acesso em 2 out. 2005.

FERNANDES, Andréa Gomes. E-Governo: O Que Já Fazem Estados E Municípios. Caderno Informe-Se - Secretaria Para Assuntos Fiscais do BNDES (20), RIO DE JANEIRO, OUT. 2000. Disponível em: http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/.../comum/asp/act_download_s_login.asp?arq_download=01_BNDES.pdf. Acesso em: 9 out. 2005.

FERNANDES, Andréa Gomes. E-Governo No Brasil, In: Xiii Seminário Regional De Política Fiscal, Santiago Do Chile, 22 E 26 De Janeiro DE 2001. Disponível em: http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/.../comum/asp/act_download_s_login.asp?arq_download=05_e0001364.pdf. Acesso em: 9 out. 2005.

FERRER, Florência. Implementação De E-Gov: Simplificando A Máquina Pública, Florência Ferrer Pesquisa & Consultoria, São Paulo. Disponível em: http://www.vitoria.es.gov.br/secretarias/cidadania/governo_eletro_custo_sp.ppt Acesso em: 6 out. 2005.

Ferrer, Florência. O Que Muda Com O E-Gov Para O Cidadão?, B2bmagazine, São Paulo, 18 Mar. 2004. Disponível em: :
http://www.b2bmagazine.com.br/ler_materia.asp?id=8704 Acesso em: 10 out. 2005.

FILHO, Armando Rech. Serviços Públicos Na Internet: No Interesse Maior do Estado ou do Cidadão? Estudo de Caso dos Serviços ao Cidadão de Curitiba. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2004. Disponível em: [http://celepar7cta.pr.gov.br/Celepar/SiteCel.nsf/0/ac7aa05446b819ce83256f640041a098/\\$FILE/Tese%20Armando%20Rech.pdf](http://celepar7cta.pr.gov.br/Celepar/SiteCel.nsf/0/ac7aa05446b819ce83256f640041a098/$FILE/Tese%20Armando%20Rech.pdf). Acesso em: 9 out. 2005.

JOIA, Luiz Antônio. Governo Eletrônico: Em Busca De Uma Conceituação. FGV/EBAPE. Rio De Janeiro. Disponível em: :
http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp. Acesso em: 2 out. 2005.

O Mouse Contra Os Ratos. Comprasnet Notícias, 7 Jun. 2005. Disponível em: : http://www.comprasnet.gov.br/noticias/noticias1.asp?id_noticia=182 Acesso em: 9 set. 2005.

Os Resultados Do E-Gov. Amarribo, Ribeirão Bonito, SP, 4 de Jan. 2005. Disponível em: :
http://www.amarribo.org.br/mambo/index.php?option=com_content&task=view&id=124&Itemid=79 Acesso em: 10 out. 2005.

SARGENTO, Cláudia. E-Gov Recebe Nota Positiva. Semana Informática, Lisboa, Dez. 2003. N.673 P.11. Disponível em: :
<http://semanainformatica.xl.pt/673/estrategia/100.shtml> Acesso em: 6 set. 2005.

FOLHA DE AVALIAÇÃO

UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES

PROJETO A VEZ DO MESTRE

Pós-Graduação “Lato Sensu”

Título: GOVERNO ELETRÔNICO, UMA NOVA RELAÇÃO ENTRE CIDADÃO E GOVERNO

Data da Entrega: 07/12/2005

Avaliado por: Ana Cristina Guimarães

Grau: _____

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2005.