

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Bolsista Responsável: Fernanda dos Passos

Bolsistas Colaboradores: Jéssyca dos

Santos Lima, Lucas Rodrigues Alves Antunes,
Monique N. Do Nascimento, Paullina Luise Bochi.

Professor Orientador: Aires José Rover

Objetivo: O seguinte resumo foi feito com o intuito de compor o trabalho - cujo tema é e-Democracia - que vêm sendo desenvolvido fruto da bolsa do Programa de Iniciação Científica (PIBIC).

Resumo do Livro

e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo - subsídios e Programa e-Brasil.

dos organizadores Peter Titcomb Knight, Ciro Campos Christo Fernandes e
Maria Alexandra Cunha

Sumário

Capítulo 1 – O Projeto e-Brasil e o programa e-Brasil	2
Capítulo 2 – Experiências internacionais e brasileiras de e-desenvolvimento e caminhos para o e-Brasil	8
Capítulo 3 – A experiência canadense de governo on-line e programas de inclusão digital	8
Capítulo 4 – Estratégia nacional de TICs para o desenvolvimento e a competitividade: a experiência de Cingapura	14
Capítulo 5 – Realizando a u-Coréia	18
Capítulo 7 – Balanço do processo de desenvolvimento do governo eletrônico no Chile	21
Capítulo 9 – Instituições de e-liderança: opções, inovações e lições da experiência	25
Capítulo 10 – Rumo a um e-Brasil: pontos a ponderar	28
Capítulo 12 – Papel da comunicação eletrônica de massa na construção do e-Brasil	33
Capítulo 13 – Formação de e-lideranças no Bric para promover a sociedade em rede	38

Capítulo 14 – Convergência digital analisada sob o prisma da Nova Ordem Tecnológica	40
Capítulo 19 – Inclusão digital: discursos, práticas e um longo caminho a percorrer	43
Capítulo 21 – Cidades digitais: caminhos de um programa nacional de inclusão digital	46
Capítulo 22 – Organização do governo eletrônico no Brasil: situação atual, problemas e propostas	51
Capítulo 23 – Governança eletrônica no setor público	54
Capítulo 24 – Serviços públicos por meios eletrônicos – uma visão orientada ao cidadão	61
Capítulo 25 – Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão	63
Capítulo 26 – Redesenho de processos e estruturas nas organizações da administração pública	67
Capítulo 27 – Introdução de mudanças tecnológicas no setor público: por onde começar?	71
Capítulo 31 – Do e-Gov Governo Eletrônico para o m-Gov Cidadania Móvel	73
Capítulo 32 – e-Legislativo e as possibilidades democráticas da internet no Brasil	77
Capítulo 36 – e-Justiça: aplicação das TICs na modernização do Poder Judiciário	81
Referencias Bibliográficas	84

Capítulo 1 – O Projeto e-Brasil e o programa e-Brasil

O Brasil deve acelerar seu desenvolvimento socioeconômico

O Brasil ainda não possui uma visão que uma os seus objetivos com o seu desenvolvimento. O país conta com uma série de problemas sociais cujas raízes tão na má distribuição de renda, na riqueza, no acesso à saúde e educação. Essa realidade ameaça a coesão social e minam a segurança pública. Também diminuem a competitividade econômica.

(2)

É grande a ilusão com o crime, com a corrupção, com as instituições políticas carentes de responsividade, com o Judiciário e sua morosidade e com a perda de oportunidades econômicas. Dentro das elites, ou mesmo dentro na população em geral, não existe consenso no que se refere à estratégia de desenvolvimento. Para se ter ideia, nos últimos 25 anos, a média do crescimento econômico no Brasil tem sido menor do que metade da taxa de 5,5%, obtida no período 1920-1980.

A necessidade de uma nova base tecnológica, visão, líderes e apoio popular

O presidente Juscelino Kubitschek promoveu uma mudança no país na década de 1950 com sua transformadora iniciativa. Uma nova estratégia para o desenvolvimento brasileiro, com poder semelhante ao slogan de sua campanha “50 anos em 5”. O seu Programa de Metas poderia desempenhar um papel crucial na aceleração do desenvolvimento socioeconômico do Brasil neste começo do século XXI.

Atualmente, a base tecnoeconômica de uma inédita visão desenvolvimentista deve ser a tecnologia da informação e comunicação (TIC) e suas indústrias de telecomunicações, hardware e software. Também é preciso que os recursos humanos estejam especializados e capacitados para criar e usar as TICs, lideranças científicas, empresariais e políticas e técnicos e trabalhadores digitalmente alfabetizados. E cabe lembrar que os recursos financeiros não representam o maior obstáculo: falta prioridade política, organização e mais recursos humanos capacitados.

A e-governança cria um ambiente onde o cidadão pode poupar tempo e dinheiro, diminuir os gastos do governo, aprimorar a qualidade dos serviços públicos prestados, reduzir oportunidades para a corrupção, melhorar a segurança pública, facilitar a reforma no Judiciário, aumentar a transparência no processo Legislativo, bem como responsabilizar os legisladores e encorajar a participação dos cidadãos.

Já o e-comércio é capaz de reduzir os custos de bens e serviços vendidos no Brasil e no mercado externo, aproveitando a e-sociedade, e o terceiro setor pode auxiliar os cidadãos a exercer o controle social sobre todas as instâncias do Estado de uma melhor forma, melhorando, por fim, a qualidade da democracia brasileira.

O que é o e-desenvolvimento?

O uso cada vez mais frequente de TICs para aumentar o desenvolvimento socioeconômico e melhorar a competitividade é uma visão de e-desenvolvimento. Uma estratégia de e-desenvolvimento no Brasil pode ser formulada para que alcance uma diversa gama de metas, como a melhoria da governança, o contato com os cidadãos e a promoção da inclusão social. É preciso para isso, no entanto, lideranças com visão, formação de consenso, políticas públicas e organizações que possuam um papel crucial nas estratégias de desenvolvimento nacional.

O Projeto e-Brasil foi inaugurado em outubro de 2005. Durante o ano eleitoral de 2006, a equipe conduziu estudos sobre as melhores práticas internacionais e brasileiras em e-desenvolvimento, contando com o apoio de um conselho de consulta composto por especialistas reconhecidos no ramo. Também organizou e participou de eventos públicos e publicações. (9)

A proposta é que este portal seja visto como um espaço compartilhado em que cada um dos diversos segmentos possa expor ao Brasil e também ao mundo o que ele pode fazer para aumentar o seu desenvolvimento socioeconômico e aprimorar a competitividade da economia brasileira. O Portal e-Brasil pertence a uma política de comunicação estratégica que objetiva conscientizar as lideranças políticas e o público em geral, através da mídia impressa e eletrônica, sobre a conveniência que pode trazer o uso intensivo de TIC.

Visão estratégica, diretrizes e ações: o Programa e-Brasil

A seguir, algumas considerações serão feitas sobre o Programa e-Brasil a fim de apresentá-lo. O Programa está dividido em quatro grandes temas, detalhados em quinze subtemas. Cada um desses temas é abordado através de uma perspectiva estratégica do avanço futuro desejado e de propostas de estratégias e ações a serem implementadas.

As propostas se mostram ambiciosas, mostrando a perspectiva de um alinhamento da administração pública para favorecer a implementação do governo eletrônico inserido no contexto de outras políticas e ações para o desenvolvimento do e-Brasil. O seu desenvolvimento supõe um grande avanço nas capacidades de atuação articulada dos governos e de criação de visões estratégicas efetivamente inovadoras e conectadas a políticas e ações concretas.

1) Estratégia e comunicação

O Programa e-Brasil coloca-se no marco de visões de futuro que fazem uso intensivo das TICs no desenvolvimento socioeconômico no país até 2015. A situação que se espera para o Brasil é que ele seja capaz de fazer uso da tecnologia mais avançada para encorajar com sucesso suas carências sociais ao mesmo tempo em que se torna um participante importante no mercado internacional. A fim de angariar apoio político para chegar-se a tal cenário, é preciso o desenvolvimento de um consenso em nível nacional. Logo, o envolvimento dos

diversos setores do setor de TIC e o debate nacional sobre o e-desenvolvimento são cruciais, movendo elites, lideranças políticas e a população de uma forma geral.

Como proposta deste tema, podemos citar a realização de uma campanha de comunicação estratégica que faça uso da mídia eletrônica e impressa e outras formas para desenvolver um debate nacional e conscientizar a população da importância estratégica desse programa como um dos eixos centrais do plano de desenvolvimento socioeconômico do país.

2) Infra-estrutura e inclusão digitalmente

Sem que exista uma infra-estrutura construída por infovias interligadas, é impossível que se realize uma inclusão digital universal dos brasileiros, o que é crucial para alcançar os demais objetivos do programa e-Brasil. Os subtemas que constituem esse tema são:

- Universalização de acesso e inclusão digital, que é considerada essencial para o desenvolvimento de forma igualitária do governo eletrônico, do e-comércio e da e-sociedade;
- Integração de sistemas e bancos de dados: essa integração permite a obtenção de avanços na prestação dos serviços ao cidadão e no aumento da qualidade do processo decisório, além de fomentar a reformulação de estruturas de processos que envolvam unidades administrativas, órgãos e diversos níveis de governo;
- Infra-estrutura de comunicação eletrônica: no tocante à base física para o desenvolvimento do governo eletrônico, é preciso a implementação de infra-estrutura de alto desempenho, integrada e interligada por todo o território nacional;

3) E-Governo

O governo eletrônico, também chamado por e-governo, é uma criação que assemelha o potencial das TICs na transformação da administração pública, com significativa melhora da sua organização, dos seus serviços e do relacionamento com os cidadãos. Essa criação se insere em uma visão avançada de governança democrática, transparente e aberta à participação das pessoas. Os subtemas que compõem esse tema são:

- Estratégia, coordenação e liderança do governo eletrônico: A política do governo

eletrônico deve estar orientada por uma visão estratégica e fundamentada na coordenação intra-governamental dotada de capacidade de ação, coordenada com os demais níveis do governo e também com a sociedade;

- Prestação de serviços de governo eletrônico ao cidadão: essa política permite a evolução para um novo padrão de relacionamento do cidadão com a administração pública. Grande parte das procuras por serviços e informações padronizados poderá ser atendida através desses novos canais permitidos através da tecnologia da informação;
- Transparência, controle social e governança: A abertura de informações pelo governo sobre as suas políticas, serviços, trâmites administrativos, orçamento, execução financeiro e processo decisório deve respeitar a preservação da segurança, da privacidade e do interesse público. Práticas de governança eletrônica podem ser aprimoradas na forma de consultas pela internet e divulgação contínua de informações para as comunidades políticas em cada ramo de atividade do governo;
- Redesenho de processos e estruturas: Com a disponibilização de uma infra-estrutura de comunicação intensiva na administração pública, formatos organizacionais em rede poderão ser usados, promovendo ganhos em agilidade e desempenho, além de promover a redistribuição do poder nas organizações públicas, diminuindo a verticalização e a hierarquização das estruturas costumeiras;
- Compras e contratações governamentais: elas podem ser feitas com a utilização intensiva de tecnologia da informação, tramitando através de sistemas informatizados integradores de todas as etapas de processos, com ganhos em eficiência, desempenho e transparência;
- Legislativo: A internet pode se tornar um importante meio de disponibilização de informação e de manifestação de preferências por parte dos cidadãos. Os parlamentos devem ser vistas como instituições com o potencial de abrigar muitas formas de interlocução com a sociedade pelos canais de comunicação eletrônica, especialmente a internet. (19)

4) Setores estratégicos

Refere-se às áreas ou atividades com diversas peculiaridades e certa autonomia na sua conformação como políticas públicas e como ações de governo. São cruciais para a

implementação da política do e-Brasil uma vez que se caracterizam pelo elevado potencial de criação de impactos e de cooperação com o conjunto das linhas de ação do programa. Os seus subtemas são:

- Educação: as formas de ensino, conteúdos e até mesmo o relacionamento entre alunos e professores podem ser positivamente transformados através do dinamismo e da inovação da informática;
- Saúde: A informática pode ser incluída ao Sistema único de Saúde (SUS), contribuindo para um aumento no grau de cobertura e na qualidade da atenção à saúde e na maior igualdade de acesso da população de todas as regiões do país, especialmente nos segmentos mais carentes e geograficamente isolados;
- Segurança pública: esse projeto facilitará a integração mais rápida das regiões para garantir a segurança pública, com efetividade imediata, em um momento de crise e urgência de resultados. A ligação entre sistemas e bancos de dados e o uso de instrumentos de processamento georreferenciado de informações poderão desenvolver impactos de enorme repercussão;
- Justiça: O governo eletrônico permite a agilização e a simplificação dos trâmites e procedimentos através do uso da automação de processos e do uso de arquivos eletrônicos, em acordo com a revisão da legislação e das normas;
- Comércio Eletrônico: O avanço do comércio eletrônico cria consequências sobre a competitividade da economia, especialmente através da integração dos mercados, agilização e diminuição de custos das transações, aumento do acesso a informações e desenvolvimento de novos negócios no ambiente virtual. As transações eletrônicas deverão ser institucionalizadas com uma base jurídico-legal e confiabilidade alcançada pelo governo, segmento empresarial e consumidor;
- Fomento ao setor de TIC: os programas de incentivo à inovação são o único caminho oportuno para impedir que o processo de concentração da produção em empresas de terceirização ganhe logística de produção mais competitiva.

O Programa e-Brasil e as eleições: um decálogo para os novos candidatos

As TICs são instrumentos capazes para diminuir as desigualdades socioeconômicas e aumentar a competitividade no país. Deseja-se que os futuros políticos possuam um

comprometimento com um programa de governo que torne essas projeções realidade. Esses políticos devem conseguir ser líderes visionários, mobilizadores, capazes de criar consensos, vender ideias e conseguir um mandato forte que lhe garantirá cooperação do trabalho conjunto dos ministérios ou secretarias para criar um programa de metas previamente projetado.

O que se chama de candidato e-Brasil, seja para qualquer esfera de governança, é aquele que com sua liderança conseguirá criar políticas públicas, programas e projetos que realizarão as metas, bem como o reconhecimento da população e os votos no futuro. (26)

Capítulo 2 – Experiências internacionais e brasileiras de e-desenvolvimento e caminhos para o e-Brasil

Experiências internacionais

As experiências internacionais evidenciam que o Brasil, com suas próprias peculiaridades, pode considerar outros países que fizeram uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação (TICs) ou até mesmo em países que ainda estão iniciando um esforço. Tratam-se de experiências que evidenciam a importância da criação e da sustentação frequente de uma visão estratégica capaz de atravessar os diferentes de governos e auxiliar a construção de um marco institucional fundamentado para as políticas de e-desenvolvimento. Indicam ainda que a construção de instâncias e mecanismos de coordenação são também importantes para a inclusão de políticas e projetos transversais. É evidente que essas experiências devem ser estudadas e utilizadas com cautela na realidade brasileira, considerando as peculiaridades locais e as trajetórias já percorridas. (31-32)

Capítulo 3 – A experiência canadense de governo on-line e programas de inclusão digital

Introdução

O Canadá possui o segundo maior país, mas sua população está concentrada basicamente perto do fronteira dos Estados Unidos com, relativamente, poucos centros urbanos. A internet permite aos canadenses interagir através de grandes distância e do tempo,

permitindo aos cidadãos de uma sociedade plural, invetarem um sentido de comunidade entre si e seus governos. (58)

Este país foi um dos primeiros a reconhecer o potencial das TICs a fim de acelerar o desenvolvimento socioeconômico e enriquecer sua vida cultural. Desde 1993, é de responsabilidade do governo federal e de suas inúmeras províncias o desenvolvimento do nível de conectividade eletrônica dos canadenses e o aumento da prestação de e-serviços para viajantes e imigrantes.

Governo on-line (GOL)

Em 1999, o governo canadense anunciou a iniciativa GOL que mostrava seu compromisso em se tornar o governo mais conectado com os cidadãos. A iniciativa foi orientada por alguns objetivos, como:

- Tornar o governo mais acessível aos cidadãos, facilitando a e-participação;
- Fornecer serviços melhores e mais responsivos, orientados aos cidadãos;
- Criar relações de confiança na prestação de serviços on-line, através da reengenharia de operações, a fim de garantir segurança e privacidade.

A GOL contou com esforços de todos os 34 departamentos do governo federal para construir a oferta de serviços pela internet, oferecendo acesso preciso ao e-governo, contando com cerca de 130 serviços mais utilizados, além de outros 130 projetos.

Pesquisas ainda foram frequentemente feitas tanto com cidadãos quanto com empresas para que ajudassem a concretizar o enfoque da GOL, com seu foco no cidadão e nas informações fornecidas através dele, alimentando a motivação e o compromisso dos funcionários públicos.

As pesquisas funcionaram como catalisador, mobilizando um núcleo de funcionários oriundos de diferentes experiências e formações, estes que passaram a atuar em conjunto, em todos os níveis e jurisdições, na exploração das novas tecnologias para desenvolver e implementar uma abordagem pioneira, cujo foco está na transparência a serviço dos cidadãos.

Prioridades e objetivos, estratégias e mudanças resultantes

O objetivo central da GOL foi mudar a forma de o país prestar os serviços do governo, em vez de somente automatizar os programas existentes. Dessa forma, a atuação deste programa se orientou para, por exemplo:

- Por fim na burocracia, através da reengenharia das operações;
- Usar a internet como forma de reduzir custos em todos os níveis, mantendo alto nível de segurança;
- Otimizar o acesso e promover debates e consultas on-line, melhorando dessa forma a e-participação e a transparência.

Estratégias

A estratégia fundamental da GOL era a busca pela implementação de algumas estratégias “menores” limitadas a componentes específicos, horizontalidade, centralidade do cliente e liderança múltipla. A seguir, explicarei essas estratégias.

- Horizontalidade interdepartamental e interjurisdicional: As agências e os departamentos adotaram uma abordagem de “governo total”, trabalhando em parceria para quebrar os silos, em vez de focar em seus projetos, programas ou organização.
- Nenhuma porta errada – centralidade do cliente: uma das descobertas mais fundamentadas sobre a utilização do e-canal diz respeito à preferência dos canadenses pela abordagem “nenhuma porta errada” para acessar a informação e os serviços dentre diversos canais;
- Governança por meio de múltipla liderança: Desde a sua criação, a Gol contou com uma estrutura de governança horizontal em resposta à evolução das necessidades do e-governo. Isso permitiu o alinhamento entre os planos estratégicos, as políticas, os projetos e a infraestrutura.

Mudanças resultantes

Os resultados alcançados com o financiamento da GOL possibilitou um maior desenvolvimento das políticas nas áreas críticas de privacidade, segurança e administração da informação, favorecendo para a construção das bases para os serviços on-line melhores e mais práticos, que possam ser usados com confiança e segurança. (67)

Através do uso da GOL, o governo canadense se tornou reconhecido em todo o mundo pelo seu compromisso em se tornar o mais governo mais conectado com os cidadãos, prestando serviços on-line melhores e mais seguros.

Realizações da GOL

Ao terminar o projeto GOL, em 2006, foi possível verificar resultados positivos no decorrer de seus anos de existência.

Tornando o governo mais acessível: feito

Para os canadenses, acessibilidade resulta serviços e informação on-line com rapidez e facilidade. Isso exige a informação e serviços a toda hora e em todo lugar, inclusive nas duas línguas oficiais do país. (68)

O governo canadense, ainda em busca de oferecer um serviço de qualidade, deve conhecer suas necessidades e opiniões.

Tornando o serviço on-line melhor e mais responsivo: feito

Serviços melhores e mais responsivos implicam aos clientes econômica de tempo e de custos, simples contato com o governo, melhores informações e, como consequência, melhores oportunidades individuais ou de negócios.

Em um país como o Canadá, onde as distâncias não podem ser ignoradas, é especialmente importante ter o domínio sobre as tecnologias e fazê-las oferecer serviços melhores para os cidadãos.

Construindo a confiabilidade e segurança nas transações on-line: feito

Para os cidadãos do Canadá um dos pontos mais importantes que um sistema on-line deve oferecer é a segurança e o sigilo das informações pessoais. Por isso, o país estabeleceu uma política e marco tecnológico robustos, estes que são os fundamentos para um canal seguro.

Lições aprendidas

Durante os seis anos em que o programa Gol viveu, as lições que puderam ser aprendidas foram muitas, em todos os níveis do governo. Um exemplo é a liderança forte, que permitiu o fornecimento da direção e orientação para a coordenação horizontal, em um ambiente com grandes mudanças na prestação dos serviços. A “liderança de muitos” surgiu como uma combinação de liderança e colaboração. As barreiras territoriais deram lugar à participação em uma comunidade maior, para atingir objetivos comuns.

Os próximos passos e a herança da GOL

A iniciativa da GOL pode ser vista como uma catalisadora do estabelecimento dos fundamentos para a transformação dos serviços. Tornou o governo canadense mais colaborativo e orientado aos clientes. Com o término deste projeto, uma nova fase de transformação dos serviços está no foco, mas o trabalho de aprimoramento dos serviços é permanente, e assim deve ser. Com esse sucesso inicial, a agenda volta-se para o futuro, procurando modos inovadores de planejar serviços integrados entre departamentos e jurisdições, prestados por todos os canais. (73)

Os gestores de serviços continuarão a se empenhar na melhoria dos serviços prestados, em um ambiente onde possuirão diversos canais para se ajustarem às expectativas cada vez maiores dos seus clientes.

Programas de inclusão digital – Conectando os Canadenses

O empenho do governo canadense na iniciativa GOL foi complementado por outros programas públicos e grandes investimentos do setor privado na construção das infovias que possibilitam que os cidadãos tenham acesso ao governo eletrônico nos três níveis da administração pública. A seguir, alguns programas com o mesmo objetivo serão citados.

Telecentros

O Programa Pontos de Acesso Comunitários (CAP) é um projeto do governo que oferece acesso à internet e alfabetização digital em telecentros públicos. Com os esforços do governo em todos os seus níveis juntamente com as iniciativas privadas, o CAP auxilia os canadenses, independente da onde residam, a aproveitar as oportunidades emergentes da nova

economia global com base no conhecimento. Nessa realidade, os telecentros estão fixadas em escolas, bibliotecas e centros comunitários.

Esse programa possui papel fundamental na inclusão digital uma vez que contribui para o acesso a serviços governamentais, promovendo a alfabetização digital, desenvolvendo a infra-estrutura comunitário e o comércio eletrônico.

Conectividade de banda larga para áreas e comunidades rurais e remotas

Esse projeto conta com o esforço canadense em estender o acesso à internet banda larga à população que não a possui e que mora em comunidades remotas, inclusive as populações indígenas.

Iniciativa Nacional em Satélites (NSI)

Essa iniciativa busca trazer a internet banda larga para a comunidade no extremo e meio norte do país e em áreas isoladas ou remotas do Canadá, onde o único meio possível para conectar essas pessoas seja via satélite. O objetivo deste programa também é destinar a internet a um custo acessível para que as populações remotas possam ter acesso a serviços como telessaúde, teleducação e comércio eletrônico. (79)

Conclusões

As experiências do Canadá e o debate que ocorre sobre estratégias do e-desenvolvimento possuem importantes aprendizados para outros países que buscam a melhoria de seus e-governos e que buscam também aproveitar as TICs a fim de reduzir as desigualdades socioeconômicas e fortalecer sua competitividade.

O baixo número de pessoas em muitas regiões do Canadá e o seu grande território fez com que o país dependesse muito de satélites para complementar a sua rede de fibras ópticas e outras tecnologias que são apropriadas para regiões mais densamente povoadas. A GOL alcançou os seus principais objetivos, fazendo um uso inteligente da tecnologia que o país possuía e inovando para ser capaz de entender as necessidades dos cidadãos e das empresas e vencer em grande parte os desafios que são comuns a todos os governos para criar um governo eletrônico que é o mais integrado do mundo. Ainda há muito para se fazer neste país,

mas instituições fortes, tradições democráticas e uma sociedade civil vibrante são motivos para acreditar que o país poderá manter a sua posição na liderança mundial. (85)

Capítulo 4 – Estratégia nacional de TICs para o desenvolvimento e a competitividade: a experiência de Cingapura

No fim da década de 1970, o governo de Cingapura chegou a conclusão que não teria mais condição de competir com os maiores países da região nas indústrias com mão-de-obra intensiva. A única saída viável para o país seria investir em tecnologia e fortalecer seu capital. Neste cenário, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) surgiram como uma forma de melhorar o cenário econômico do país, possibilitando um aumento da produtividade através de processos de produção mais enxutos e uma consequente melhoria nos serviços prestados aos clientes. (87)

Histórico do país e contexto

Geografia e demografia

Cingapura, que possui uma área territorial de aproximadamente 700 quilômetros quadrados, conta com pouca quantidade de recursos naturais. A maior parte dos alimentos consumidos, e até mesmo a água, são importados dos países vizinhos.

Estrutura de governo

Cingapura caracteriza-se por ser um república que conta com um sistema de governo parlamentarista, onde os membros do parlamento são escolhidos por meio de eleições gerais regulares.

O presidente é o chefe do Estado e ele é o responsável por nomear o primeiro-ministro. Conforme sua indicação, o presidente nomeia ainda os demais ministros para formar o gabinete.

Estrutura do mercado

Os habitantes de Cingapura possuem em acesso fácil e generalizado a redes e serviços de telecomunicações avançados. Esta é uma realidade existente devido ao pequeno tamanho do país, a sua considerável riqueza e do foco do governo em desenvolver as TICs. Cabe lembrar ainda que o pequeno tamanho do seu mercado também age como uma forma limitadora da competição possível.

Legislação e regulamentos

Lei de telecomunicações

Em Cingapura existe a conhecida Lei de Comunicações, esta que foi criada em 1999 e que fornece base legal para as ações da IDA como promotora e reguladora da indústria. Essa lei atribui à IDA a prerrogativa de prestar todos os serviços de telecomunicações no país existindo, entretanto, a possibilidade de terceirização desses serviços.

Lei das transações eletrônicas

Esta lei foi promulgada em 1998 com o objetivo de criar um marco legislativo das transações eletrônicas em Cingapura. Ela ainda estabelece o reconhecimento legal e o uso das assinaturas eletrônicas e dos registros eletrônicos e ainda os deveres das autoridades certificadores e dos assinantes e a regulação da atividade certificadora. A Lei das transações eletrônicas trata, por exemplo, do uso de aplicações eletrônicas para o setor público, onde permite que as repartições do governo e os conselhos podem aceitar declarações eletrônicas sem precisar emendar as suas respectivas normas.

Estratégias nacionais

O governo de Cingapura tem assumido um papel importante no desenvolvimento do setor das TICs. Desde 1980, o governo tem criado e implementado de forma metódica inúmeros planos nacionais e estratégias para guiar a nação em direção ao desenvolvimento das TICs. (94)

Um e-governo exemplar

As estratégias de ação para o e-governo se desenvolveram em sintonia com cada plano nacional de TI a fim de promover mudanças e estímulos na forma como o governo de Cingapura funciona, interage e presta os serviços aos cidadãos.

Um dos objetivos adotados por Cingapura é se tornar um e-governo exemplar para servir à nação no cenário da economia digital. O segundo objetivo visava transformar o serviço público em um governo em rede que prestasse aos consumidores e-serviços acessíveis, integrados e com valor agregado, estando mais próximo dos cidadãos.

Liderança e gestão do e-governo

Dois são os fatores que têm sido importantes para o sucesso do e-governo em Cingapura: liderança forte e visão clara. O Comitê de Política do e-Governo (eGPC) é um foro de alto nível, composto por funcionários graduados dos ministérios, para criar diretrizes estratégicas com vistas à realização da visão do e-governo. (105)

Um Conselho do e-Cidadão foi criado em 2004 a fim de propiciar um lugar para os prefeitos das e-cidades discutirem e compartilhem a orientação geral e as políticas para o portal do e-cidadão.

Realizações do e-governo

Governo para o cidadão (G2C)

Os cidadãos podem interagir on-line com o governo em uma enorme gama de assuntos. Disponível durante todo o dia, o portal do e-cidadão oferece em um único lugar acesso aos serviços e informações do governo, organizados e integrados em categorias intuitivas.

Governo para empresas (G2B, em inglês)

Para as empresas de Cingapura é quase como uma norma fazer transações on-line com o governo. Possuir fácil acesso às instituições do governo a qualquer hora proporciona economia de tempo e dinheiro para as empresas. Isto está em acordo com o esforço

governamental em Cingapura para promover um esforço a fim de facilitar o crescimento dos negócios no país.

O Portal G2B é o primeiro local para que as empresas nacionais e até mesmo internacionais possam ter acesso a um conjunto completo de informações e serviços G2B integrados. Para facilitar a navegação, os e-serviços são apresentados conforme os tópicos comerciais e industriais. Informações úteis às empresas são oferecidas, de forma rápida e organizada. Quando possível, os e-serviços ainda são integrados em todas as agências a fim de simplificar os procedimentos e melhorar o tempo de transação das empresas.

Facilitação do comércio

A fim de exemplificar a facilitação do comércio gerada pelo uso de tecnologias TIC, podemos citar:

- 1) TradeNet interativo (versão 3.1): se caracteriza fundamentalmente por constituir uma gama de sistemas de autorização que permite a emissão de autorizações eletrônicas on-line, abrangendo todas as importações e exportações. O sistema ainda controla autorizações, pagamento de taxas e consignações para exportação.
- 2) Sistema de liberação de carga: a fim de monitorar e rastrear as cargas de importação e exportação e ainda o embarque dos carregamentos, em todos os pontos de controle.
- 3) Sistema eletrônico de arrecadação: realiza a troca de informações entre os vários sistemas de declaração de tributos, de inteligência e de administração de armazéns para cobrar os serviços prestados, taxas e multas.

Viabilizando o sistema TradeNet

Esse sistema, que opera desde 1989, é um centro eletrônico de troca de dados que permite trocas de computador para computador de documentos comerciais entre empresas, conforme um formato anteriormente estabelecido entre os membros conectados da comunidade comercial de Cingapura. Esse sistema liga partes envolvidas em transações comerciais externas a um único ponto de transação, para a maioria dos processos documentais relacionados ao comércio, como o processamento das permissões de importação e exportação, além dos certificados de origem. (110)

Comunicação por banda larga

Banda larga em linha fixa

Em 1992, teve início a formação de estratégias para a construção de uma infraestrutura nacional de informação. A construção de uma rede de banda larga de alta velocidade em Cingapura foi vista como um passo fundamental para o processo de desenvolvimento do uso das TICs.

Fatores críticos de sucesso

Há cerca de 30 anos, Cingapura criou para si o desafio de explorar o valor estratégico da TI no apoio ao crescimento econômico. Ao fazer isso, a infocomunicação transformou a economia, a sociedade e a situação das comunicações no país. Os cidadãos passaram a fazer uso da infocomunicação para o trabalho, o lazer e a aprendizagem. Atualmente, a infocomunicação faz parte da vida dos cingapurianos. Alguns fatores podem ser relacionados a esse sucesso, como, por exemplo:

- Compromisso em alto nível do governo e financiamento: Cingapura contou com uma liderança forte, de alto nível político e administrativo, o que possibilitou uma visão clara, objetivos de longo prazo e o impulsionamento de estratégias. Tanto organizações quanto líderes, da sociedade civil e do governo, foram os responsáveis por isso.
- Reengenharia de processo: o país contou com uma reengenharia significativa do processo, que incluiu a identificação de mudanças-chave nas estratégias de gestão, em todos os níveis.
- Conscientização: o país fomentou ainda a comunicação, motivação e treinamento – atitudes estas que não devem ser minimizadas.

Capítulo 5 – Realizando a u-Coréia

O caminho para a informatização da Coréia

Transformação da sociedade

Desde o surgimento da sociedade agrícola, a sociedade dos homens tem se desenvolvido sem parar. A revolução industrial do início do século XIX possibilitou um novo tipo de sociedade, fortemente marcada pelas tecnologias mecânicas e máquinas. Com o desenvolvimento de tecnologias como a máquina a vapor, do telefone e da televisão, a era “analógica” ofereceu o arcabouço para a revolução seguinte: a sociedade da informação. A revolução da informação promoveu o enriquecimento da vida das pessoas com a informação acessível por diferentes meios de comunicação. Nesta nova era, o conhecimento e a informação representam a nova força motriz da economia, gerando valor agregado e aumentando a competitividade nacional. A era digital a qual estamos vivendo está transformando a sociedade. (120)

Situação da informatização da Coreia

Dados estatísticos

A Coreia é um dos líderes em TI no âmbito mundial e possui uma das mais avançadas infra-estruturas do mundo.

Fatores de sucesso

O sucesso anteriormente citado encontra a sua justificativa nos esforços da Coreia para desenvolver e adotar a TI. Como fatores de sucesso que permitem explicar essa trajetória, podemos citar:

- Liderança Governamental: para que a Coreia se informatizasse foi necessário fazer uso de uma forte liderança governamental;
- Planos nacionais no momento adequado: a introdução dos planos de informatização no momento adequado, aliado a visões e estratégias, permitiram que a Coreia criasse um ambiente favorável à TI;
- Investimento agressivo: nas fases iniciais da informatização, um sistema agressivo de investimento foi adotado objetivando a minimização de restrições e maximização de impactos.

Da e-sociedade para a u-sociedade

Mudanças ambientais

A sociedade da informação pode ser caracterizada a partir da prestação de serviços on-line e pela disseminação da internet. Essa sociedade, que possui suas bases no conhecimento (a e-sociedade), se defronta agora com a mudança e a implementação de um novo paradigma: a sociedade baseada na inteligência, onde seres humanos, objetos e computadores estão conectados em rede de forma ubíqua, em qualquer lugar e em qualquer hora.

A u-sociedade pode ser definida como sendo a sociedade onde todas as pessoas podem fazer usufruto livremente de todos os benefícios da TI em qualquer momento, com todos os objetos tornados inteligentes através de chips eletrônicos embutidos e interconectados em rede. Como resultado das tecnologias de convergência que estão sendo criadas no momento, a Coreia crê que a e-sociedade se transforme em u-sociedade em um futuro próximo. Inúmeras são as modificações no ambiente da informatização que acompanham a transformação para a u-sociedade, como o exemplo a seguir.

Objetos em rede com inteligência embutida

Os computadores, que outrora foram pesadamente utilizados como meios da e-sociedade, agora pertencem ao ambiente da u-sociedade. Cada objeto colocado em rede e dotado de inteligência embutida, de forma que os usuários possam receber o tipo de informação que quiserem, a qualquer hora e em qualquer lugar, conforme a sua conveniência. (124)

Visão e estratégia da u-Coreia

Espera-se que a TI da u-sociedade gere inovações no governo e nos sistemas sociais, além de estabelecer fundamentos nacionais de inteligência, elevar a competitividade industrial e promover um sistema previdenciário mais avançado do que o atual. Cada parcela da sociedade, através do uso e domínio das potencialidades da TI da u-sociedade, assentará as bases para a transformação do país. A estratégia para a u-Coreia divide-se em duas partes: avanço e otimização.

Realização da u-Coréia

O fim da u-Coréia é garantir que o país crie um meio ambiente sustentável, onde exista um equilíbrio entre a conservação ambiental e o desenvolvimento econômico, o que proporcionará mais conforto para a população. Uma infra-estrutura social segura e confiável poderá ser implementada através do uso de novas tecnologias para a proteção aos cidadãos.

Ainda podemos considerar o fato de que novos mercados e indústrias podem ser criados através do uso da Ti em indústrias tradicionais. A convergência industrial e a maior facilidade de cooperação entre as empresas também resultarão em inovação na estrutura da indústria, gerando um maior valor agregado.

Com isso, a capacidade do governo em responder às necessidades da sociedade pode ser melhorada, aumentando assim a satisfação e a qualidade de vida das pessoas. Além disso, o processamento em tempo real e on-line aumentará de forma significativa a eficiência, a equidade e a transparência dos procedimentos adotados pelo governo. (128-129)

Capítulo 7 – Balanço do processo de desenvolvimento do governo eletrônico no Chile

Introdução

Vivemos em um mundo onde as maneiras de trabalhar, de comunicar-se e relacionar-se mudam constantemente. A presença das tecnologias de informação e comunicação (TICs) resulta mudanças constantes, com uma rapidez enorme. O Estado, como não poderia deixar de ser, também enfrenta essas mudanças na medida em que aumenta a sua capacidade técnica e o uso de meios eletrônicos. (152)

O desafio está em definir de forma adequada as políticas públicas para que maximize o uso das TICs de forma eficiente. Assim, é possível modernizar a gestão pública, aumentar o bem-estar da população e caminhar para uma sociedade civil mais aberta e participativa. É importante ressaltar que esse processo não se limita à tecnologia, mas principalmente à gestão. O objetivo a ser considerado é buscar usar a tecnologia de forma adequada em um projeto estratégico, a fim de melhorar a qualidade de vida de todos e atender às necessidades dos cidadãos.

Modernização da gestão pública

Após o período militar, o desafio do primeiro governo democrático no Chile foi readequar as instituições da administração para um contexto democrático, buscando recompor, institucionalizar e fortalecer um Estado reduzido e sem hierarquias, produto da administração do governo militar. Considerando a realidade de transição daquele governo, os empenhos de adequação do Estado a uma diferente realidade se concentraram nos aspectos políticos, constitucionais e institucionais.

Impacto das TICs no produto nacional

Essas tecnologias alcançaram um papel de destaque no Chile, e também em todo o mundo, por serem consideradas como uma forma útil de aumentar a competitividade e a produtividade. No Chile, começou um processo de geração de indicadores que evidenciam o desenvolvimento das TICs na economia.

Estratégia de desenvolvimento do governo eletrônicos

Nos debates acerca da melhoria da gestão pública e do aparato estatal o governo eletrônico no Chile foi um dos pontos mais destacados. Nos últimos anos, o uso das TICs na administração público conduziu a grandes mudanças que permitiram acelerar e simplificar atividades e processos, melhorar o acesso à informação e seu uso, de forma definitiva, gerar valor tanto para os cidadãos como para as empresas e o Estado. O desenvolvimento desta política no Chile se caracterizou por uma gama de avanços institucionais e legais, bem como pela geração de projetos e iniciativas transversais e/ou de grande impacto. (158)

Aspectos institucionais

Nos últimos anos, no Chile se deu o desenvolvimento de um conjunto de atividades, projetos e ações coordenadas, alinhando a institucionalidade do desenvolvimento do governo eletrônico no Chile. A criação do Projeto de Reforma e Modernização do Estado, por exemplo, serve como a expressão da vontade do governo de avançar na constituição de um Estado à serviço dos cidadãos, sendo importante no desenvolvimento institucional inicial do

governo eletrônico.

Dentro das instituições públicas, essa iniciativas pode ser vista como uma das mais relevantes no trabalho de coordenação dos assuntos referentes ao governo eletrônico.

Aspectos legais

No que se refere aos aspectos legais, nos últimos anos uma séria de leis e instruções presidenciais permitiram regular e proporcionar o desenvolvimento do governo eletrônico. A vontade política de desenvolver essa política foi claramente expressa, garantindo a transcendência para impulsionar a estratégia e alcançar resultados nessa matéria.

Um dos principais componentes desse tópica foi a criação da Instrução Presidencial do Governo Eletrônico. A partir dessa instrução foi definido o sentido do governo eletrônico, que pode ser entendido como sendo o uso das tecnologias da informação e comunicações realizados pelos órgãos da administração pública com o fim de aprimorar os serviços e as informações oferecidas aos cidadãos, aumentando assim a eficiência e a eficácia da gestão pública e aumentando de forma substantiva a transparência do setor público, bem como a participação dos cidadãos.

Projetos e iniciativas transversais e/ou de alto impacto

A ampliação do desenvolvimento das iniciativas do governo eletrônico pode ser marcada por duas características principais: o esforço das instituições públicas em ampliar projeto nessas áreas e a coordenação institucional através do Governo Eletrônico, em 2002, e da Agenda Digital, em 2004.

A agenda do Governo Eletrônico, por exemplo, foi a primeira ação da administração pública chilena para formatar os cursos de ação no tocante ao desenvolvimento do governo eletrônico. Trata-se de um documento onde foram apresentados os planos, os programas e as atividades desenvolvidas pelo governo do presidente Ricardo Lagos, para o período de 2002 até 2005. O objetivo desta Agenda é aprofundar e garantir a continuidade dos avanços obtidos e incluir outras iniciativas com o intuito de consolidar o desenvolvimento do governo eletrônico. (162)

Projetos institucionais transversais e de alto impacto

A seguir, trataremos de duas iniciativas que estão entre as mais destacadas impulsionadas pelas instituições públicas.

- Portal de pagamentos eletrônicos: Essa iniciativa possui como objetivo o desenvolvimento de um sistema único, seguro, amplo e eficaz cujo intuito é a realização de pagamentos eletrônicos relativos a qualquer produto ou serviço adquirido pela internet, eliminando assim tempo e distância, além de aumentar o nível de satisfação das pessoas. Essa política oferece importantes como a segurança e a certificação de cada uma das operações feitas, através de um selo digital.
- Rede de conectividade e comunicações: O intuito deste projeto foi criar uma rede de instituições de governo, conectadas entre si e com o melhor desempenho que for possível, configuração segura e de alta disponibilidade, a fim de garantir a transferência eficiente de informação entre os organismos governamentais, aprimorando os serviços prestados aos cidadãos.

Desafios ao desenvolvimento do governo eletrônicos

Os avanços que o governo chileno alcançou no desenvolvimento do governo eletrônico evidenciam uma situação de destaque, que pode ser visto em inúmeros mostradores internacionais sobre o assunto. No entanto, existe uma série de áreas em que é preciso desenvolver um governo eletrônico integrados, transparente e participativo que seja capaz de resolver os problemas de seus cidadãos e das instituições privadas. Alguns desafios serão listados a seguir.

- Desenvolver e melhorar os mecanismos de incentivo à ampliação da utilização dos serviços públicos eletrônicos: desenvolver os incentivos para que se potencialize a oferta eletrônica de serviço, além dos canais tradicionais e também melhorar a usabilidade dos serviços disponibilizados eletronicamente.
- Desenvolver um governo eletrônico mais integrado e participativo, com serviços de qualidade, transparência crescente de foco nos cidadãos: unir os serviços eletrônicos prestados pelos serviços públicos, possibilidade pontos de contato únicos, orientados ao processo e criando uma forte colaboração recíproca entre eles.
- Avançar no desenvolvimento do governo eletrônico regional e local: criar uma

integração vertical que possibilite levar a cabo a coordenação entre o nível central e os locais.

Conclusões

Depois de desenvolvidos todos esses tópicos, é possível concluir que o processo de desenvolvimento do e-governo no Chila pode ser caracterizado como contínuo e incremental, com o reconhecimento da relevância de um Estado moderno e eficiente e uma estratégia que partilha os objetivos políticos e as reformas a serem feitas para alcançar estes objetivos. Os componentes que possibilitaram o desenvolvimento deste processo têm relação com pelo menos dois fatores: a construção de uma visão da sociedade da informação e a utilização de políticas públicas e instituições públicas nos campos de educação digital, acesso à internet e governo eletrônico.

Esses fatores confirmaram uma institucionalidade descentralizada, com presença em vários setores e com o foco operacional na execução de estratégias alinhadas com um objetivo que visa o ingresso do Chile na sociedade da informação. (170)

Capítulo 9 – Instituições de e-liderança: opções, inovações e lições da experiência

O desenvolvimento de políticas e instituições apropriadas se verifica no centro da criação das economias do conhecimento, conduzindo a sociedade da informação e as novas tecnologias de integração e transformação. Mudanças e criações institucionais são precisas para administrar a transversalidade do conhecimento, dos processos de informação e comunicação e das tecnologias que estão criando mudanças cruciais e sem precedentes. A revolução da informática não é apenas uma revolução tecnológica e política, mas também tecnológica. (194)

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) são instrumentos que permitem o desenvolvimento e a infra-estrutura necessárias para a economia do conhecimento. Elas possuem consequências difusas sobre enorme gama de atividades humanas, da vida pessoal aos negócios e ao governo. As TICs promovem a disseminação da informação e do conhecimento, desafiando restrições geográficas e tornando o informação e o conhecimento mais acessíveis aos cidadãos. Os principais desafios emergentes são institucionais: falta de

liderança e de competência institucional para o desenvolvimento das TICs voltadas para as estratégias empresariais de desenvolvimento e para integrar os investimentos em TIC com mudanças em processos, organizações e habilidades.

O e-governo, um dos componentes mais importantes do desenvolvimento liderado pelas TICs, é um importante meio de liderança transformadora e mudança administrativa. A tecnologia da informação é uma “tecnologia disruptiva”, uma vez que muda a maneira como as burocracias existem e se organizam, como o poder é dividido ou controlado e como a informação é partilhada ou protegida. Ela também permite o rompimento de redes informais e viabiliza outras, tanto dentro como fora das organizações formais. A TIC está possibilitando que as agências públicas mudem de organizações de “comando e controle” para organizações consolidadas no conhecimento ou em organizações de aprendizagem em rede.

As instituições de e-liderança permitem o funcionamento de forma efetiva dos sistemas econômicos e sociais durante os períodos de mudança. Fornecem direção aos agentes e às organizações que trabalham sob altos níveis de incerteza. Na verdade, facilitam a estratégia, os métodos de execução e os meios de avaliação e monitoramento para que surjam iniciativas de inovação e para que programas emergentes sejam bem-sucedidos. Elas são os agentes da mudança e da transformação impulsionadas pelas TICs.

Hoje não existe nenhum modelo que deva ser seguido por um país no desenvolvimento de suas agências ou Ministérios de TIC. E, na verdade, nem deve existir um único modelo, uma vez que a noção de que “apenas um modelo serve para tudo” parece desprezível quando o sucesso depende de muitos fatores, como é o caso do e-desenvolvimento. Há ainda muito o que ser aprendido com os exemplos bem-sucedidos em todo o mundo e com as melhores práticas internacionais que podem oferecer um conjunto de diretrizes e opções que qualquer país deve usar de forma inteligente.

O que é o e-desenvolvimento?

A visão integrada do e-desenvolvimento aborda a cooperação entre os elementos-chave: política capacitadora e ambiente institucional, infra-estrutura de informação competitiva e acessível, indústria de TIC dinâmica e competitividade, amplo conhecimento sobre as TICs, entre outros. As interdependências entre todos os componentes do e-desenvolvimento são muitas. Quando planejados e pensados de forma inteligente, conduzem a um impacto substancial no desenvolvimento e na transformação econômica. (197-198)

Questões-chave no delineamento das instituições de e-liderança

Os países estão desenvolvendo inúmeros arranjos institucionais para a e-liderança, alterando de um modelo para outro, experimentando novas junções e inventando modelos completamente novos. No entanto, as escolhas e as questões fundamentais envolvidas são comuns a todos os países e referem-se à: integração no desenvolvimento, cooperação entre os componentes do e-desenvolvimento, coordenação através do e-governo, centralização e discricionariedade e ajuste dentro da arquitetura institucional do país e capacidade.

Conclusões

Instituir uma estratégia de caráter nacional de e-desenvolvimento exige uma abordagem política abrangente que vá além dos requisitos de um único setor ou área de infraestrutura. A natureza das TICs, que possui influência sobre todos os setores, faz com que se torne impossível recorrer aos arranjos institucionais tradicionais, em que toda a agenda é entregue a um único ministério ou agência. Ela precisa de uma forte coordenação entre as mais várias agências do governo, considerando as carências e as capacidades do setor privado e da sociedade em geral. A e-liderança raramente é responsabilidade de um único ministério ou instituição, em decorrência dos diversos assuntos que trabalha e dos impactos que gera sobre todos os setores. (216)

Para a criação e o uso de estratégias abrangentes, os governos devem definir quais os tipos de marco institucional podem adotar para assumir essas tarefas.

Forte demanda por e-liderança

Uma consideração importante é a necessidade de consolidar a demanda local através de instituições de e-liderança e por cargos ou funções estratégicas na área da informática. O ambiente favorável às instituições de e-liderança não é algo certo, deve ser construído e desenvolvido ao longo do tempo.

Centralização ótima e discricionariedade

O equilíbrio necessário entre centralização e descentralização é uma consideração crucial para todos os modelos institucionais. Os países atualmente vêm buscando um nível

ótimo de centralização, que seja consistente com o aproveitamento de situações a fim de gerar informação compartilhada em todo o governo. Em países federativos de larga extensão, como Rússia, Índia e Brasil, o objetivo de informação pode ser mais descentralizado, com as responsabilidades do órgão responsável limitadas às áreas intersetoriais que sejam importantes. Já os países menores tendem a ceder um grau maior de poder operacional ao gabinete central do dirigente nacional. Os Estados não só devem investir seus recursos em estudos de e-desenvolvimento abrangentes e em plataformas comuns, mas também as agências do governo devem manter e atualizar planos setoriais de TIC, integrando-os aos seus planos corporativos de negócios.

Interações efetivas entre e-líderes e instituições de e-desenvolvimento

Os estudos feitos sobre as reformas políticas e instituições de TIC sugerem que os países bem-sucedidos criaram uma rede de e-líderes e organizações de ensino que atravessa todos os setores públicos, empresariais, acadêmicos e da sociedade civil. Isso pode estimular a demanda por um ambiente consolidado de políticas que visem o e-desenvolvimento, a oferta dos investimentos e habilidades necessários, a coordenação de ações interdependentes e o compartilhamento do conhecimento requerido para a criação, implementação e a aprendizagem. (219)

Capítulo 10 – Rumo a um e-Brasil: pontos a ponderar

Introdução

Antecedentes

A área de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) fixa de forma flexível um subsetor da economia que trabalha as áreas originais de informática, de telecomunicações e de conteúdos digitais. (222)

O desenvolvimento do uso de TICs em todas as esferas da sociedade moderna começou a ser verificado já em 1970. Muitos autores viram nas TICs um aspecto caracterizador da sociedade pós-industrial. Muitos autores, principalmente nos Estados e no Japão, passaram a usar o termo “sociedade da informação” para descobrir o mundo que se moldava a partir da universalização dos serviços telefônicos, da crescente utilização de

serviços de comunicação de dados e do surgimento de novos serviços voltados para dados e informações e orientados para o cliente individual.

Neste panorama, chegava à “adolescência” a internet, que nasceu na Califórnia, em laboratórios de informática de universidades locais. Ao longo de 1980, a internet passou a se disseminar nas universidades dos Estados Unidos, Japão e Europa. Já no final dessa mesma década, a internet se mostrava como um fenômeno avassalador que influenciava toda a sociedade. Já nessa época o papel das TICs no aumento da produtividade das empresas já era um assunto bastante discutido e não existia um senso comum sobre o tema para empresas.

Ao longo dos anos de 1990, agências internacionais de desenvolvimento, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) ao Banco Mundial passam a incentivar iniciativas de desenvolvimento com/em TICs. Nesse ambiente, os países emergentes organizaram as suas próprias iniciativas nacionais como sociedade da informação e foco em inclusão digital e governo eletrônico, por exemplo.

O tema das TICs ganhou o ápice da agenda mundial com a realização da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, sob a égide das Nações Unidas, entre 2003 e 2005, consagrando uma carta de princípios e um conjunto de linhas de ação, orientadas a pautar ações no mundo nos próximos anos.

A sociedade da informação que se desenvolve é especialmente favorável para as pessoas, instituições e países com menos recursos. É certo também que a difusão da internet e da telefonia celular tem sido extraordinária em todo o mundo, inclusive nas regiões mais pobres. Por outro lado, no entanto, é preciso reconhecer que na maior parte das regiões e países em desenvolvimento, as TICs não causaram nenhuma mudança significativa. Em contrapartida, os países e principais atores da econômica globalizada aumentaram o seu poder e alcance, através do concurso cada vez mais intensivo de TICs em suas ações.

Hoje, as TICs são vistas como vitais para a alavancagem do progresso e do desenvolvimento de pessoas, entidades e países no mundo atual. O grande obstáculo é garantir que essas tecnologias efetivamente pesem em favor de melhores oportunidades para todos, e não só para os mais desenvolvidos.

Desenvolvimento em TICs *versus* desenvolvimento com TICs

Uma visão faz referência ao desenvolvimento em TICs, ou seja, à implementação e condução de um setor de produção de bens e serviços em TICs em um país. Outra visão se refere ao desenvolvimento com TICs, ou seja, ao uso intensivo das TICs em atividades que

contribuem para o desenvolvimento econômico e social de um país como um caso.

Desde a metade da década de 1990, a produção em TICs parecia território exclusivo de poucos países industrializados, mas muito mudou. Atualmente, atividades que outrora foram considerados de teor sofisticado na área de TIC são exportáveis para países emergentes e podem fundamentar a base para a geração de movimentos independentes e inovadores que sejam capazes de fazer frente aos países mais avançados.

Liderança institucional de iniciativas

Outro aspecto importante da natureza e da evolução de uma iniciativa nacional envolvendo as TICs faz referência à iniciativa institucional que a propõe e, especialmente, o setor de onde ela provém: do setor governamental, do setor privado e da academia, também conhecida como terceiro setor. (235)

Governos

Na área de TICs, os governos geralmente propõem iniciativas de grandes extensões. Essas iniciativas tendem naturalmente a se desenvolver do topo para a base. Há, atualmente, diversos exemplos de iniciativas de inclusão digital nos governos estaduais e municipais, onde parte considerável dos investimentos de implementação e mesmo de operação e manutenção são pagos por recursos públicos.

Setor privado

Esse setor também propõe iniciativas de grandes alcances no Brasil, inclusive iniciativas que fazem uso das TICs. Neste caso, no entanto, a postura que geralmente se tem é mais de defesa ou promoção de um ideia ou proposição de uma ação concreta, que necessite de envolvimento contínuo, desembolso de recursos. Frequentemente, o resultado que se espera é a tomada de atitude por conta do governo, assumindo a liderança das iniciativas para cujo cumprimento cada empresa possa se envolver individualmente.

Terceiro setor

As academias também costumam propor iniciativas envolvendo as TICs no Brasil.

Existem iniciativas cujo foco está em políticas, mirando atitudes e interesses do governo e/ou setor privado, com propostas determinadas. Mas há também iniciativas que partam para a implementação de um piloto ou algo de alcance local, como pioneiro da implementação de algo com nível de visão maior, sem maiores preocupações com os níveis intermediários.

Tripé institucional necessário

Indiferentemente de onde surja uma iniciativa o que parece certo é que nenhuma iniciativa nacional envolvendo TICs conseguiu se propagar e consolidar sem o concurso de atores institucionais dos três setores anteriormente citados.

Perspectivas para o Brasileira

Situação atual

Hoje são muitas as iniciativas em curso ou em estudos no Brasil, referenciando-se à aspectos importantes de TICs em desenvolvimento. A seguir, algumas delas serão citadas.

- Internet de nova geração: O Brasil possui um esquema de governança de serviços de internet muito bom, ainda que esteja muito focado em aspectos técnicos e pouco atento a interesses estratégicos nacionais. Em contrapartida, essa visão técnica faz com o país tenha se preparado como poucos para a implementação de uma internet de nova geração. (238)
- Governo eletrônico: talvez essa seja o principal ganho que a internet proporcionou ao setor público, nos três níveis. Todos os dias, novos serviços são incorporados ao que hoje já são disponíveis aos cidadãos. É possível que a implementação desses serviços, no entanto, não reflita de forma correta o estágio em que estão os atuais esforços de governo eletrônico no Brasil, especialmente no governo federal.
- Inclusão digital: Muito hoje está sendo feito, nos três setores citados, para a inclusão digital.

Cenários em TICs para o Brasil – movimentos iniciais

O Brasil ainda é considerado um país pobre em estudos que se referem às TICs com

horizonte de longo prazo. Ao decorrer dos trabalho do Estudo TICs-2015-2022 algumas opiniões e questão aparecem de forma sistêmica em praticamente todas as interações com interlocutores, tanto no Brasil quanto no exterior, sobre tópicos incluindo TICs e também, por exemplo, inclusão digital e desenvolvimento social. No entanto, muitas das opiniões ouvidas foram muito taxativas sobre desafios e ações a considerar que alguns cenários de longo prazo começaram a tornar forma naturalmente.

Premissas de longo alcance

Ainda que exista muitas dúvidas acerca de como o Brasil estará em relação às TICs no período de 2015-2022, alguns pontos básicos já podem ser previstos. A seguir, algumas premissas de longo alcance, como o autor denominou estes pontos básicos, serão discorridas.

- 1) Brasil como mercado-alvo: O Brasil continuará a ser um país de grande interesse, como mercado-alvo, para todos os tipos de negócios que envolvam TICs, tanto de capital nacional quanto de capital estrangeiro. As dimensões do mercado brasileiro e suas características poderão justificar esse interesse continuado. (248)
- 2) Papel do governo: O governo federal terá no período indicado papel fundamental nos rumos das TICs no Brasil. A curto prazo, o que ele optar por fazer ou não em estratégias, marco regulatório, uso de fundos, será decisivo para a evolução do mercado nos próximos anos. Em suma, o poder normativo e o poder de compras do governo será decisivo para conduzir o mercado e manter as atividades em rumo e ritmo compatíveis.

TICs, conhecimento e bem público

A construção de pensamento estratégico sobre TICs e desenvolvimento é um dos grandes obstáculos dos planejadores em organizações públicas e privadas, especialmente nos países em desenvolvimento. A seguir, já com o intuito de chegar à conclusão, algumas ponderações serão feitas entre conhecimento e bem público.

Conhecimento

Não é possível de se ver maior precisão semântica no uso de “informação” ou

“conhecimento” para caracterizar a futura sociedade que se discute. No entanto, em discussões especializadas sobre TICs e desenvolvimento, a distinção clara entre os dois conceitos é importante, como uma forma de prelúdio para a criação rigorosa sobre os termos como “sociedade do conhecimento”, “economia baseada no conhecimento”, “gestão de conhecimento” e afins.(257)

Bem público

Outro conceito muito utilizado sem que exista a preocupação de uma definição precisa é o de bem público. A discussão e a experimentação com modelos de inclusão digital trouxe para o mundo da internet o debate sobre o que é, ou deve ser, público em contraposição ao que é, ou o que pode ser, privado.

À luz de definições mais claras, a discussão entre alguns aspectos envolvidos em TICs ganha interesse e clareza. Para começo de história, é certo que o conhecimento é um bem público puro, assim como é o luz. Já o acesso à internet não é um bem público puro: o acesso não-excludente é um princípio da internet, e uma lei em países onde ele é oficialmente considerado como serviço universal; mas ele não é não-competidor, pois quanto mais usuários, pior é o serviço oferecido.

Adendo – sobre a iniciativa e-Brasil

É certo que uma iniciativa tão abrangente do tipo “sociedade da informação” é importantíssima para o Brasil. Dados os antecedentes do país nessa área, seria normal que essa iniciativa surgisse do setor governamental e exibisse objetos, envergadura, recursos e mecanismos de extensas dimensões, podendo ser comparada ao tamanho dos obstáculos que o país terá de enfrentar nesse tema, em um futuro previsível. No entanto, ainda seria natural que essa iniciativa se chamasse e-Brasil, para figurar ao lado de megainiciativas de nome parecido lançados nos anos recentes por governos nacionais, como eJapan, e blocos regionais, como eEurope. (260)

Capítulo 12 – Papel da comunicação eletrônica de massa na construção do e-Brasil

Introdução

Pode-se dizer que, no Brasil, a televisão é o representante máximo dos meios de comunicação em massa. (292)

A mídia eletrônica pode ser associada a uma política de inclusão digital?

A princípio, isto pode parecer estranho. Mas isso pode sim ocorrer. O que temos que procurar para alcançar isto é como otimizar o uso da televisão atual, essa que chega em nossas casas pelo sinal gratuito, e se abri-la para a circulação de novos conteúdos.

A televisão aberta pode disseminar uma cultura digital?

Ainda que a percepção de que as tecnologias da informática influenciam de forma considerável o desenvolvimento do país e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, sim.

O que diz a lei sobre o papel da televisão?

Um dos principais fins da televisão brasileira, talvez até mesmo o mais importante, em virtude da baixa adesão dos jornais e revistas, é o de informar. Jornais e televisão chegam de forma fácil a uma audiência de milhões de telespectadores, em nível nacional. E os operadores dessas mídias trabalham com base no direito fundamental à informação. Mas o objetivo da comunicação de massa não deve se restringir ao dever de informar e, naturalmente, entreter. Também cabe a esse setor estratégico o desenvolvimento da educação.

Qual poderia ser o papel da televisão na sociedade da informação?

Programação para a aprendizagem

A TV Escola, programa do Ministério da Educação, é um exemplo de como o próprio governo não possui acesso às mídias eletrônicas. A falta de conhecimento dos professores para promover a inclusão digital é uma questão que poderia ser enfrentada pela televisão aberta, sem a presença necessária de qualquer outro recurso de interatividade ou algo semelhante. Bastaria, dessa forma, a criação de programas voltados para a capacitação dos

professos, inclusive para mexer no computador, com a internet e com os seus desdobramentos.

Interatividade na televisão digital

A falta de informação acerca da televisão digital conduz à criação de mitos em um debate que acabou de começar. Um dos principais motivos para os ruídos de informação é o discurso que pelo governo foi adotado.

A televisão digital possui uma conexão direta com os projetos de acesso da população às novas tecnologias. Verifica-se também que esse novo sistema pelo menos servirá de impulso inicial, no meio eletrônico, para o desenvolvimento do ensino e da aprendizagem no Brasil. Isto é, na visão dos governos, a televisão vai mudar de forma radical: será um veículo interativo, que não apenas recebe informações, mas que também é capaz de enviar mensagens.

No entanto, um dos motivos que torna a ideia pretensiosa é que a televisão é somente um receptor de sinais. E isso não vai realmente mudar nos aparelhos digitais, pelos menos quando se fala em curto prazo. Para que ocorra a transmissão de dados, é necessário criar uma via de comunicação em sentido oposto, o conhecimento canal de retorno.

De uma forma ou de outra, a interatividade permanente exigirá definições e providências um tanto quanto complexas, principalmente com relação ao modelo de exploração, acordos comerciais relativos ao conteúdo, direitos autorais e infra-estrutura de rede e até mesmo alterações no marco regulatório. Além disso, irá custar muito caro esse sistema, o que concorre com a ideia de ganhar escala e velocidade no uso da televisão digital, tendo em vista as limitações da renda da população.

O futuro que se procura é a televisão pela internet, conceito este que defenda o uso da internet de banda larga para enviar conteúdo televisivo e serviços interativos ao telespectador.
(299)

Multiprogramação na televisão digital

Talvez a real contribuição da televisão brasileira para o desafio da inclusão digital se dê por outros motivos e com outros atores: em vez da relação direta entre telespectador e emissora, poderão surgir etapas de produção televisiva com novos atores relacionados, como, por exemplo, as produtoras. A multiprogramação pode ser uma grande ferramenta para

desenvolver o uso dos meios multimídias, através da produção de vídeos, documentários e informações.

A multiprogramação proporciona uma vazão de conteúdos muito mais independentes. Caso se pergunte quem possui acesso a recursos como câmera de filmagem ou um estúdio básico de edição, a parcela daqueles que digam que possuem esse acesso será muito pequena. No entanto, dentro dos principais programas de inclusão digital no governo federal, esses recursos já estão previstos.

O debate acerca do aumento do número de canais e o acesso de novo players ao mercado da comunicação eletrônica de massa recebe o nome de “democratização dos meios de comunicação”. É revestida pelos movimentos sociais relacionados ao setor, que atuam já faz anos na defesa de alteração no *status quo* da televisão brasileira, principalmente em favor da abertura do mercado, do fim dos oligopólios e da propriedade cruzada.

Incentivo à comunicação pública

Na verdade o governo já possui legislação que favorece a abertura do mercado da mídia, hoje concentrado na mão de poucos grupos empresariais. Um exemplo é a Lei n. 8.977, de 6 de janeiro de 1995, conhecida como a Lei do Cabo, que abriu espaço para novos canais, como os legislativos, educativos, comunitários e universitários. São canais básicos e gratuitos, com distribuição obrigatória, integral e simultânea pelas operadoras. Nasceram dessa lei emissoras reconhecidas e premiadas pelo cunho educativo dos programas e pela alta qualidade dos seus documentários, como é o caso da TV Câmara, TV Senado e a TV Justiça.

(301)

Por que as emissoras de televisão devem ser instrumentos de inclusão digital?

O culto aos méritos de comunicação de massa, considerados aqui como o rádio e a televisão, não é um sentimento exclusivamente brasileiros. No entanto aqui, o setor é regulado de forma a garantir a preservação dos interesses coletivos, conforme garantido já na Constituição Brasileira. Vê-se, em contrapartida, que a realidade do mercado de mídia eletrônica é atualmente dominada por seis grandes redes comerciais. Essa realidade mostra um quadro de concentração da mídia por um lado e de poder, por outro.

É certo que o poder hoje exercido pela mídia eletrônica sobre a sociedade e os governos é grande, o que eleva a sua responsabilidade por ações voltadas para as políticas de

desenvolvimento. Considerando que parcela significativa da sociedade brasileira não é capaz de ler e que maior parcela ainda é considerada analfabeta funcional, essa responsabilidade aumenta ainda mais. As estatísticas refletem o papel que esses meios podem ter na superação dos obstáculos ao crescimento econômico e ao exercício da cidadania, isto é, ao acesso, pelo cidadão, a seus direitos legais e constitucionais.

Interessa às emissoras a disseminação da internet?

Dar à televisão, veículo de comunicação mais importante no país, um papel mais presente na criação de um novo cenário de novas mídias, depende de inúmeros fatores, inclusivos das formas que serão oferecidas ao setor para ingressar no mundo digital, já explorada tanto pela telefonia móvel quanto pela televisão por assinatura. (311)

Resta saber se interessa também aos radiodifusores o estabelecimento de políticas que, de forma direta ou indireta, socializem os recursos da informática e o acesso à internet. Em tese, a resposta é imediata e é, certamente, ‘não’.

Mas não só a televisão, os jornais e as revistas também estão perdendo força para a internet. A internet pode ser vista como uma antítese à televisão: a sua sustentação não se dá pela propaganda; o acesso às redes é pago; os provedores, em geral, estão relacionados às telecomunicações. E acredita-se que a internet seja a responsável pela mudança nos gostos e hábitos do telespectador, forçando o surgimento de uma “nova” televisão.

Considerações finais

Na sociedade da informação que está se desenvolvendo, a circulação do conteúdo, e não mais o veículo, é o maior capital. Em um país onde as lacunas do conhecimento são grandes, existe uma poderosa ferramenta que possibilita a superação deste desafio, que é a televisão.

A comunicação, as novas tecnologias, a apropriação das pequenas mídias, as regras que permitem a convergência tecnológica, o conteúdo educativo e de prestação de serviços aos cidadãos são ferramentas poderosas de transformação das realidades locais. Na era do conhecimento, ter mero acesso à informação não é suficiente. É preciso criar, produzir e adaptar conteúdo.

Faz-se necessário ainda a adoção de programas públicos que visem, desde o começo, a questão da comunicação social como prioridade estratégica para um projeto nacional de

desenvolvimento. Os principais desafios são as resistências naturais contra alterações em um sistema tão consolidado e concentrado.

O que se busca com a adoção de políticas públicas neste setor é o estímulo à produção de novas formas de conteúdo que criem outros tipos de conhecimento. Esses novos conteúdos devem contribuir ainda para o desenvolvimento sustentável e a inclusão social. Não existirá uma sociedade moderna e igualitária sem cidadania, democracia ou universalização digital. Este é o real desafio para os governantes.

Capítulo 13 – Formação de e-lideranças no Bric para promover a sociedade em rede

O perfil do executivo no governo e no setor privado, que consegue lidar com os desafios da nova economia globalizada, é muito diferente do perfil que atualmente existe. Ele deve ser capaz de lidar com frequentes mudanças, possuir intimidade com as ferramentas e as possibilidades da internet, bem como deve pautar o seu comportamento em uma postura ética e de transparência na ação e deve entender de estratégias globais. Para aqueles que querem ter o seu desenvolvimento, como é o caso do Brasil, o desafio é ainda maior uma vez que conta com a desigualdade social que existe entre os seus habitantes e a consequente dificuldade de acesso da maioria da população à comunicação, ainda que em níveis básicos. A seguir será exposta uma proposta para a formação internacional de executivos públicos e privados no Brasil e nos demais países formadores do Bric (Brasil, Rússia, Índia e China). (318)

Introdução

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) permitem aos países em desenvolvimento uma oportunidade única para equacionar e partir para a solução de problemas históricos de suas sociedades. Todas as carências básicas para o pleno exercício da cidadania, com educação e saúde, agora podem ser oferecidos de forma ampla e até mesmo nos lugares mais remotos, dentro de iniciativas governamentais. É certo que não é uma tarefa fácil, mas agora isso é possível.

A sociedade em rede foi viabilizada pela possibilidade de todos os cidadãos puderem se comunicar com qualquer outro lugar do mundo a custos aceitáveis e pela nova oportunidade de se ter acesso à informação sobre qualquer coisa, em qualquer lugar.

Para que se alcance essa situação, diversos são os obstáculos, mas o que é importante é o que Bric pode desenvolver estratégias comuns ou compartilhadas de solução dos conflitos graves que hoje enfrentam. Um compartilhamento de ideias e resultados pode se dar, por exemplo, em assuntos como a erradicação da pobreza e de doenças contagiosas. A cooperação que existe hoje entre esses países é mínima e, portanto, deve ser aumentada.

A proposta que o autor indica nesse assunto, já amplamente discutida, é o treinamento conjunto de executivos públicos e privados no Brasil e dos demais integrantes do Bric, em nível de pós-graduação, a fim de constituir uma nova elite de lideranças capazes de fazer diferença na adoção de políticas públicas de sucesso em seus países.

Curso de formação de e-lideranças

A proposta é promover uma experiência de aprendizado e convívio entre os executivos da Bric durante um período de um ano. O curso pode ser oferecido por um consórcio entre universidades: uma de cada país integrante e outra dos Estados Unidos. A universidade norte-americana do treinamento, com sede em Washington DC, deve ser a responsável por promover o contato direto entre os alunos e facilitar o acesso aos organismos multilaterais, como o Banco Mundial, localizados na capital norte-americana. Ao todo, serão dode semanas de aulas, quatro nos Estados Unidos e oito nos países participantes. Ao final do treinamento, os novos e-líderes passarão a pertencer uma comunidade exclusiva organizada nos termos de uma “comunidade de prática”.

Conteúdo do curso

O conteúdo do curso será o mesmo em todos os países e deverá ser desenvolvido nas universidades participantes sob a coordenação de um consórcio organizado.

Perfil do aluno

O aluno deve ser escolhido pelos governos dos países participantes do curso dentre aqueles que poderão coordenar projetos nacionais nos próximos anos. A característica fundamental desse aluno é ser uma personalidade em ascensão na organização a qual pertence. Pode ter qualquer função, mas provavelmente deverá ter um diploma de pós-graduação. Deve ser também um razoável entendimento da língua inglesa. Deve ter ainda

facilidade com o uso da internet para comunicação e acesso à informação. A sua área de atuação pode ser tanto ligada ao planejamento quanto áreas operacionais.

Universidade local

A universidade local em cada país deverá ser uma de suas universidades mais reconhecidas, com sólida reputação e profissionais com experiência reconhecida na área de administração e treinamento de executivos públicos e privados. Do ponto de vista operacional, deve contar com professores que tenham perfis adequados para ministrar as disciplinas locais do curso e professores reconhecidos internacionalmente, capazes de assumir a criação de pelo menos um dos conteúdos de disciplina. (323)

Estágio do projeto em dezembro de 2006

Esse curso de formação de e-lideranças foi e é muito discutido em diversas esferas no Brasil e no exterior. O potencial do impacto positiva desse projeto já foi reconhecido em diversos encontros internacionais.

Capítulo 14 – Convergência digital analisada sob o prisma da Nova Ordem Tecnológica

Introdução

Antes de tudo, é preciso deixar claro aquilo que se entende por Nova Ordem Tecnológica, termo este que começou a se desenvolver em 2005. O lado positivo de se pensar em uma *nova ordem* surgiu quando, no século XIX, os grupos sociais perceberam que poderiam mudar a “ordem natural das coisas”, criando uma outra ordem, uma nova, mais justa e inclusiva. (332)

Na década de 1970, o termo *nova ordem* voltou a ser usada na busca da igualdade de direitos, voltada para o interesse da população. Isso ocorreu quando tal termo foi utilizado em um trabalho feito pela Unesco para reivindicar a comunicação como sendo um direito humano, que deve ser acessível a todas as pessoas, principalmente nos países em desenvolvimento.

Ainda no que se refere aos itens que compõem a pauta da Unesco para uma Nova Ordem Mundial da Informação é Comunicação, podemos destacar o fato de que ainda não foram totalmente eliminadas as barreiras internas e externas que se opõem à livre circulação e à difusão feita de forma equilibrada da informação de ideias. A informação aparece encoberta sob várias ofertas, muitas vezes mostradas em apenas uma versão, uma vez que a fonte é oriunda do mesmo grupo de comunicação. Outro ponto levantado é que ainda hoje não existe solução para a necessidade da pluralidade de fontes ou de canais de informação com vistas à democratização da comunicação. Neste caso, o que verificamos é a grande oferta de informação através das mesmas ideias.

Para que seja possível entender a Nova Ordem tecnológica, é necessário verificar os seus defeitos e suas fortalezas como uma maneira de explicar as transformações pelas quais passamos. Dentre as debilidades da proposta de verificar o mundo através desse paradigma está o risco de estudá-la a partir de um olhar reducionista, sob uma ótica tecnicista.

Dentro os pontos positivos da Nova Ordem Tecnológica, que foram anteriormente citados como ‘fortalezas’, está a possibilidade de apropriação universal do conhecimento. No entanto, esta ideia traz consigo o reconhecimento de que o mundo vem sofrendo uma ampla e rápida transformação nas áreas da economia, política, cultura e relações sociais, desde o surgimento da rede mundial de computadores no final do século XX. A abordagem da Nova Ordem Tecnológica se prontifica a estudar essa realidade em suas inter-relações e pensar alternativas para essas questões.

Transformações tecnológicas

A convergência digital se refere a uma mudança tecnológica profunda que deverá, na economia, mudar as relações dos modelos de negócios na comunicação, uma vez que conduzirá a uma convergência de conteúdos, criação de outros formatos e novas maneiras de pensar a comunicação, incluída a publicidade. Mudará ainda as relações entre o campo da produção e da recepção e, como consequência, a relação das audiências com as mídias.

Não existe mais o tempo em que existia uma máquina para cada atividade da mídia, seja ela para uso privado ou profissional. Hoje elas convergem em funções e até mesmo em atividades, sendo oferecidas cada vez mais compactas. Cabe notar ainda que tratar da convergência tecnológica vai muito além de uma abordagem tecnicista. Significa, por exemplo, pensar no uso coletivo, ou em separado, de televisão e rádio, assim como a

possibilidade de transferir arquivos de imagem, texto ou áudio de um aparelho digital para outro e de construir novos conteúdos, sozinho ou coletivamente.

Transformações políticas

Na área política, existe também cruciais transformações pela frente no Brasil. As TICs precisam de novas leis e regulamentações no cenário dos poderes federal, estadual e local, assim como a redução das barreiras que limitam as empresas de mídia no uso de novas tecnologias, sejam elas públicas, privadas, mistas ou ainda comunitárias. (337)

Transformações econômicas

Na perspectiva econômica atual, há duas tendências que dominam o cenário em todos os países do mundo. Uma diz respeito a consolidação do poder dentro dos grandes conglomerados da mídia, a outra faz referência ao poder contra-hegemônico representado pelo surgimento de empresas de pequeno porte que desafiam esses conglomerados, tanto no campo da produção inovada como no da agilidade comercial.

Com esse cenário e muitas transformações a caminho, as sociedades ditas periféricas, como a brasileira, precisam da possibilidade de conhecer essas tecnologias através de projetos de apropriação digital, de criação de conhecimento e cultura ou da geração de emprego.

Transformações sociais

A Nova Ordem Tecnológica não se limita as transformações no campo da técnica, da política e da economia. Ela também resulta em mudanças de atitude e comportamento entre os diferentes atores sociais e o uso e apropriação universalizado de mídias digitais. Isto é, o uso e a apropriação das TICs permite novas formas de estar, perceber e até de sentir o mundo. Pensar sobre a convergência das mídias requer mais do que uma simples mudança de postura, por parte daqueles foram criados em um ambiente analógico: um aprendizado e uma lógica de raciocínio que são facilmente encontrados entre os mais jovens.

No cenário brasileiro, por exemplo, os adolescentes e jovens de classe média e alta, reprimidos pela violência urbana, saem das ruas e vão para os shoppings center e são estimulados a fazer uso das TICs. Desenvolvem habilidades diferenciadas e atenção múltipla:

não apenas dominam a lógica dos computadores e seus diferentes programas, mas também conseguem fazer muitas atividades ao mesmo tempo. (339)

Propostas colaborativas

No que se refere a jornais e revistas on-line que são disponibilizados de forma gratuita através da internet, muita coisa está prestes a mudar, principalmente com o desenvolvimento do jornalismo participativo. Trata-se de uma nova maneira de fazer jornalismo colaborativo, onde os leitores fazem mais do que sugerir pautas e enviar notas: eles podem acrescentar dados às matérias sob mediação de um jornalista. Isto represente um grande avanço já que os leitores saem da posição de recebedores de informações para fornecedores e produtores. Isto é algo que também pode acontecer com a televisão e o rádio digitais, através do uso dos processos de interatividade.

Considerações finais

O autor torna a dizer que a ideia de uma nova ordem não se limita à questão tecnológica e suas inovações, como a implementação de terminais. Além disso, as transformações incluem necessariamente a participação dos mais diversos grupos humanos.

Os pressupostos de uma Nova Ordem Tecnológica estão direcionados sobre duas fatias da sociedade: uma auto-organizada em rede e outra excluída do processo de convergência digital. Trata-se de um processo em construção que propõe e defende sociedades democráticas, solidárias e mais humanas. Alguns pontos ainda são buscados como é o caso da universalização do acesso aos meios, ferramentas, conteúdos e saberes da sociedade do conhecimento, através do uso das TICs, com o objetivo de diminuir as desigualdades sociais.

A realização dos fundamentos dessa Nova Ordem Tecnológica devem servir para que essa implementação se faça conforme seus preceitos, garantindo a alfabetização digital a todos os cidadãos. Também deve permitir uma educação continuada e uma utilização plena de todos os recursos tecnológicos para servir como uma ferramenta a mais para a conquista das relações harmoniosas, igualitárias e pacíficas entre os diferentes povos, entre outros patrimônios de natureza social e cultural que se deve conservar. (343)

e um longo caminho a percorrer

Introdução

A chamada “exclusão digital” se mostra como uma nova face das desigualdades sociais, sendo a realidade de bilhões de pessoas ao redor do mundo que não possuem acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs). (431)

A falta de acesso e a sua impossibilidade é a nova face das desigualdades por nelas se originar e, acima disso, por acentuá-las à medida em que a estratificação social e o acúmulo de riqueza ocorrem conforme a capacidade de acessar e processar conhecimento.

Cada vez mais o acesso a redes e equipamentos e o domínio de conhecimento relacionados às TICs são mais indispensáveis à participação social, ao desempenho da atividade econômica e ao fortalecimento da cidadania.

A inclusão digital deve ser considerada como política pública e deve possuir um caráter universal, e como planejamento para a construção e a afirmação de novos direitos e a consolidação de outros, pela facilitação de acesso a eles. A inclusão digital vista como uma política pública resulta que seja assumida ativamente pela sociedade a fim de proporcionar o acesso a equipamentos, linguagens, tecnologias e habilidades necessárias para fazer uso das TICs.

No Brasil, as maiores dificuldades no âmbito nacional são as enormes dificuldades em conseguir abrangência territorial em diversas situações e dar escala à inclusão digital no sentido da universalização, mantendo os fundamentos gerais de forma coordenada. Isso implica não só na articulação de iniciativas e abertura de novas frentes, mas também no planejamento a longo prazo das ações que começaram.

Os principais problemas relacionados a essas dificuldades são apresentados a seguir.

Garantir recursos para capacitação de agentes locais e custeio de unidades

No que se refere à inclusão digital é imprescindível a formação de pessoas nas próprias localidades onde os equipamentos são instalados como única forma de que o conhecimento tecnológico seja reconstruído e multiplicado conforme as necessidades de cada lugar.

Já o custeio dessas unidades abarca tanto o pagamento de pessoas com competências e atribuições específicas como a manutenção do espaço e dos equipamentos. O obstáculo

principal é garantir que esse custo não recaia sobre a população que a iniciativa busca incluir digitalmente, uma vez que esse público geralmente é de baixa renda. Outro desafio que pode se somar à ausência de recursos é a dificuldade de proporcionar remuneração e condições de trabalho adequadas para os agentes da inclusão digital.

Garantir conectividade em banda larga

É necessário também evidenciar como o problema da conectividade se mostra como um desafio à inclusão digital. Inicialmente porque sem conectividade em banda larga, a participação social a partir das tecnologias digitais se torna inviável e o seu potencial transformador é muito diminuído. A ausência de conectividade em iniciativas de inclusão digital resulta a impossibilidade de difundir conteúdos produzidos localmente, de acessar serviços remotamente, de permutar experiências em rede e concretizar projetos de maneira compartilhada.

A solução imediata para a falta de conectividade demanda investimento pelo poder público em implementação e custeio. A viabilização da inclusão digital também pode se ver através de parcerias institucionais com o setor privado ou outras fontes de recursos. No entanto, não existe uma solução em larga escala, com abrangência territorial total e duração prolongada enquanto não se definirem os marcos regulatórios que contemplem a banda larga como um elemento crucial à inclusão digital, às políticas de desenvolvimento e ao governo eletrônico. (437)

Criar e manter mecanismos de gestão participativa dos programas e unidades de inclusão digital

Já no que se refere aos mecanismos de gestão participativa é necessário que eles estejam presentes nos programas que busquem criar espaços de acesso coletivo, como telecentros e laboratórios de informática em escolas. O aproveitamento dos espaços e a apropriação da tecnologia realmente acontece quando as pessoas deles fazem uso, ou os seus potenciais usuários se sentem coletivamente responsáveis pelos equipamentos, processos e atividades ali existentes.

Além do envolvimento local, a inclusão digital também deve ser trabalhada pelos governos e instituições com atuação não-local. Programas que possuam um caráter nacional, regional ou que tenham intenção de implementar um grande número de unidades de inclusão

digital devem garantir oportunidades nas quais os gestores possuam contato direto com os agentes que estão cotidianamente nas atividades.

Uma forma de resolver a questão do orçamento é vincular a inclusão digital a ações mais amplas de governo eletrônico, nas quais a administração pública trabalhe para disponibilizar serviços e informações governamentais através de meios eletrônicos a cidadãos de todas as classes sociais. Esses serviços devem ser prestados de forma não tanto burocratizada, transparente e de fácil compreensão, permitindo economia de recursos materiais e humanos, de tempo e deslocamento para todos, com foco na solução de problemas da sociedade.

Outra peça crucial da inclusão digital com desafios a serem ultrapassados são as escolas públicas. O peso da infra-estrutura tecnológica neste desafio é similar ao de todos os outros planejamentos de inclusão digital já citados. Cabe colocar ainda que mesmo em escolas públicas já equipadas, é comum encontrar laboratórios de informática conectados à internet e cujo potencial de inclusão digital não está sendo aproveitado. Esta situação pode ser explicada por dois motivos principais: primeiro porque os professores, dirigentes e funcionários ainda encontram dificuldade em se apropriar das tecnologias e reformular as suas práticas pedagógicas a partir delas; e, segundo, falta novas práticas e estruturação internet para fazer com que os equipamentos possam ser aproveitados para uso da comunidade em torno dessas escolas.

Ainda que pesam tantos desafios, inúmeras são as maneiras de resolver o problema da inclusão digital. Inúmeros também são os programas em andamento na esfera federal aliada à sociedade civil e aos outros níveis da administração pública para solucionar este problema. (440)

Capítulo 21 – Cidades digitais: caminhos de um programa nacional de inclusão digital

Desenvolvimento local e sociedade do conhecimento: o texto e o contexto

No fim do último século e início do século XXI, muito foi produzido sobre projetos de desenvolvimento local com ferentes experiências em vários locais. Além de representar novas formas de atuação do poder local, essas experiências mostram caminhos alternativos para um

projeto nacional. Inicialmente, quebram o laço com a dimensão apenas ideológica da crítica ao governo neoliberal de globalização e trabalham-na como um processo objetivo, uma disputa onde se aposta em uma globalização mais humana e na formação social de um processo de desenvolvimento sustentável. (460)

Essa forma de desenvolvimento significa um processo de construção social no território que abra caminhos para a ação solidária, estabelecendo dessa forma redes de economia solidária, buscando o trabalho social acumulado e construindo novas formas de descentralização política, em perspectiva de radicalização democrática pela base.

É importante ressaltar que a dimensão estrutural da exclusão social só pode ser entendida dentro do contexto das novas ondas mundiais de expansão das tecnológicas de informação e comunicação (TICs) que produzem movimentos desiguais e assimétricos. Esses movimentos acentuam ainda mais as desigualdades e territorializam ainda mais os processos de exclusão social. A mudança da sociedade industrial capitalista para a sociedade do conhecimento capitalista estabelece novas formas de desigualdade e de exclusão.

Essas formas de desigualdade e exclusão estão no campo da informação, do conhecimento e também da comunicação. Na sociedade da informação, o campo de disputa se mostra no modo como o conhecimento é adquirido, armazenado, processado, transmitido e transferido aos demais. Anos de conhecimento acumulados podem ser guardados em meios digitais e colocados à disposição aos demais através de redes abertas.

A sociedade do conhecimento está se desenvolvendo num cenário de desigualdades, produzindo pobreza excludente na qual se integram pobreza estrutural com aspectos de inserção social precária e débil. Longe do emprego pela expulsão do mercado de trabalho ou pela sua não-absorção, os excluídos ficam ainda mais longe das oportunidades que surgem em virtude da ausência de infra-estrutura e de uma política de acesso universal à rede mundial de informações.

A inclusão digital e a apropriação social da inovação tecnológica

Uma política pública que busque a inclusão social só pode ser compreendida segundo a análise do processo cumulativo de exclusão, que se agrava na medida em que ocorre o desenvolvimento das novas TICs. Isso pode ser explicado por dois argumentos: primeiro, porque aumenta a exclusão no campo dos direitos básicos uma vez que a inclusão social faz parte da construção da cidade e segundo, porque contribuiu para o aumento da relação entre exclusão social e territorial.

Tanto a inovação tecnológica como a própria tecnologia devem estar voltados para o desenvolvimento social. Devem seguir caminhos que representem uma apropriação social e contribuam para a diminuição das desigualdades. Isso resulta em formas de apropriação diferentes da apropriação econômica e do mercado das TICs, voltados para ampliar a produção ou a competitividade das empresas. Nesse sentido, essa apropriação não deve apenas estar voltada a um caminho de acesso ponto a ponto e aos equipamentos comunitários, mas também garantir o direito à informação que todos possuem através das redes de comunicação local de transmissão de voz e dados, podendo oferecer serviços de multimídia de qualidade a toda a população. (465)

Tendo toda essa infra-estrutura disponibilizada, trata-se de incorporar a dimensão do direito à informação e ao conhecimento no desenvolvimento de uma cidadania ativa, ensinando o cidadão para que ele seja capaz de buscar informações, selecioná-las e classificá-las, podendo ainda se desenvolver e transformar a sua realidade, interferindo com qualidade nos espaços democráticos existentes, ou ainda sendo capaz de criar espaços para a melhoria da sua condição de vida individual, da organização comunitária e do desenvolvimento local.

O direito à cidade e as cidades digitais

A inclusão social vista como inserção das comunidades na sociedade do conhecimento deve se concretizar através da disseminação e da garantia do direito à informação como componente constitutivo do direito à cidade. O caminho para garantir o direito à informação vem se consolidada na medida em que as redes comunitárias se fundamentam com a disseminação das cidades digitais. A cidade digital se constrói na relação entre a cidade e as novas energias utópicas da sociedade do conhecimento: a cidade digital se mostra como o ponto de encontro entre o real e o virtual.

A cidade digital, que deve ter como referência a cidade real, é um meio meio de organização e integração do território, ligadas através de uma rede pública de transmissão de voz, dados e imagem. É o lugar onde o cidadão se torna o principal ator na produção, gestão e usufruto dos benefícios das novas tecnologias, assegurando assim o direito de acesso universal a informação, conhecimento e comunicação.

A cidade digital garante a utopia, encontrando na forma urbana o fundamento material do processo de produção de novas relações social, através da capacidade criadora do homem. (473)

A cidade digital possui alguns objetivos colocados no campo da criação e democratização do acesso a canais de informação e comunicação. Uma cidade digital, por exemplo, se caracteriza por estar totalmente conectada por uma rede pública de transmissão de voz, dados e imagem, com cobertura em todo o território, ligando os setores públicos e os privados.

As cidades digitais hoje representam uma alternativa de potencializar o território e reintegrar espaços separados. Desse meio, os próprios municípios se reestruturam através das novas tecnologias que reduzem os tempos de integração entre o núcleo central urbano e os distritos rurais e criam novos fluxos de integração territorial.

A universalização do acesso e as cidades digitais

A experiência no Brasil no tocante às cidades digitais surgiu em um cenário onde as iniciativas constituem um mosaico de políticas públicas de inclusão digital. As primeiras ações realizadas no âmbito da inclusão digital ainda estavam influenciadas pelo processo de privatização e pelo projeto neoliberal que via o papel do Estado apenas como um indutor e regulador do setor privado, influenciando nas falhas de um mercado perfeito.

Esse mosaico de políticas possui a sua concepção influenciada por uma visão de universalização através do acesso das populações de baixa renda à internet por meio de telecentros, escolas e bibliotecas. A superposição de programas tornava visível a falta de planejamento integrado das diferentes iniciativas.

Uma política de inclusão social deve garantir, acima de tudo, o direito à informação e ao conhecimento como um direito básico. Nesse sentido, não se trata de pensar sobre a questão da conectividade dividida ponto a ponto, mas sobre uma concepção de rede que dê suporte à infra-estrutura de transmissão de voz e dados de cada uma das cidades. Na verdade, não é a questão de qualificar uma cidade digital a partir da introdução de redes de transmissão de voz e dados, mas sim de constituir um novo serviço público e um novo modo de desenvolvimento das cidades e também da qualidade de vida dos cidadãos. (478)

O sistema de comunicação digital como um serviço público municipal

A política das cidades digitais permite unir políticas urbanas e municipais. As experiências de políticas urbanas, cujo foco está principalmente em grandes cidades e regiões

metropolitanas, acabam desenvolvendo instrumentos inadequados para grande parte dos pequenos e médios municípios.

Atualmente os principais interessados em garantir esse serviço à população são os municípios, que almejam conectar essa política com o desenvolvimento local. No entanto, deve-se discutir os caminhos de descentralização onde os municípios possam garantir os serviços a partir da transmissão de voz, dados e imagens. Deve ser construído um marco legal que permita ao município desenvolver, manter e operar serviço de acesso público às redes digitais de informação.

Desenvolvimento local, conteúdos digitais e software livre

As novas tecnologias abrangem os caminhos abertos pelas experiências de desenvolvimento local. Na economia, o desenvolvimento local surgiu em 1990 como resposta à diretrizes principais e imposições de política de ajuste estrutural na América Latina. Essa descentralização promovida pela política de ajuste estrutural deixava na mão dos municípios a responsabilidade sobre serviços essenciais. Neste cenário, cabe notar que a disseminação de inovações tecnológicas e organizacionais não estava assegurada para todos os territórios e governos subnacionais.

A consolidação de um ambiente produtivo e inovador nos territórios é uma necessidade para os processos de desenvolvimento econômico local. De outra perspectiva, esse ambiente só pode se fundamentar caso mudássemos a cultura de gestão e trabalhássemos o novo papel dos municípios com sua função empreendedora, seja no aspecto social, seja no aspecto econômico.

A introdução do uso das TICs com seus multimeios e seus usos combinados possibilita a consolidação desse ambiente produtivo e inovador, objeto central nos projetos de desenvolvimento local. Essas experiências têm mostrado que a construção desses ambientes passa pela inclusão da população.

Algumas considerações finais sobre um programa nacional de inclusão digital

Depois de feitas as experiências e reflexões necessários, o autor conclui que a informação e o conhecimento devem ser vistos como bens públicos. O acesso à informação e ao conhecimento atualmente exige um caminho de descentralização e uma infra-estrutura dos municípios que garante como direito à cidade. Nesse caminho de descentralização das redes

de comunicação digital deve-se estabelecer uma visão sistêmica, baseada em experiências já feitas. Considerando que existem tanto iniciativas federais como municipais e estaduais, um plano de inclusão digital deve surgir a criação de um marco legal.

O avanço das sociedades para uma realidade cada vez mais intensiva em informação e conhecimento necessitará mudanças culturais nas áreas de gestão e planejamento, impondo uma ação de governo coordenada, gerando capacidade de provar informação e conhecimento como um bem público. E, na medida em que a pobreza também se relaciona com o acesso a direitos básicos, a instalação de um sistema de transmissão de voz e dados com acesso universal deve fazer parte de um programa de combate à pobreza. A possibilidade de fazer uso dessas tecnologias nas escolas, nas rádios comunitárias, na busca por emprego, na comercialização dos produtos das cooperativas e na disponibilização do microcrédito permite uma ação mais proativa nos programas de pobreza. (487)

Capítulo 22 – Organização do governo eletrônico no Brasil: situação atual, problemas e propostas

Diretrizes, programas e organização

A política de governo eletrônico tem o início de sua utilização em 2000, durante o segundo governo de Fernando Henrique Cardoso, data esta do lançamento desta política. Essa política abrange uma gama de programas que são coordenados por essa instância. O programa Governo Eletrônico possui um núcleo de projetos direcionados para o conjunto da administração pública federal, voltados à construção do desenho estruturado da infra-estrutura e serviços. (491)

As diretrizes da política de governo eletrônico são: disponibilidade de serviços e informações ao cidadão, aumento do acesso da população à internet; integração entre os sistemas de informações e dados do governo; implementação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e serviços na administração pública; e utilização do poder de compra do governo federal para a redução de custos. Paralelamente ao aumento da utilização dessa política, um marco normativo e normativo para as transações eletrônicas tem sido desenvolvida, através da aprovação de leis sobre segurança da informação e crimes eletrônicos. No tocante à estrutura organizacional da política de governo eletrônico é fortalecida pela inclusão da sua instância de coordenação em posição de elevada centralidade,

na Presidência da República.

Já o programa Governo Eletrônico possui três frentes de ação básica cuja implementação alcança a administração pública como um todo. Essas três frentes são: projetos cujo intuito é a oferta de serviços e informações ao cidadão através do meio eletrônico, a expansão e melhoria da infra-estrutura de redes de comunicação e, por fim, a convergência e a integração entre os sistemas de informações e os bancos de dados.

Implementação: avanços e limitações

O governo eletrônico no Brasil tem sido dirigido por instâncias de coordenação que possuem inserção central na administração pública federal. Conta com uma gama de projetos inseridos na agenda do governo com certa centralidade desde a implementação dessa política. Ainda que mantida a sua estrutura de coordenação incluída na Presidência da República e aumentada com a criação dos comitês técnicos, verifica-se a perda de capacidade de liderança e até de mobilização. (499)

Além disso, a organização do governo eletrônico ainda possui intimidade com estruturas organizacionais nas áreas de informática que precisam de constantes atualizações. Essas estruturas representam um desafio respeitável à operacionalização dos projetos e ao alinhamento das áreas de tecnologia da informação com a visão estratégica que possui essa política.

No que se refere à prestação de serviços e à criação de solução para os projetos do governo eletrônico, verifica-se a necessidade de formatar um modelo institucional para a atuação das empresas públicas de informática. Essa formatação deve incluir, segundo o aturo, uma política relativa à terceirização dos serviços.

Visão estratégica: governo eletrônico transformador da administração pública

Ainda que o tema do governo eletrônico seja visto com fins mais ou menos abrangentes, o seu fundamento está sobre a aplicação da tecnologia da informação como elemento intrínseco a novos modelos de gestão e também de governança. Em seu sentido comum se refere à oferta de serviços e informações ao cidadão através de um meio novo e inovador – a internet. A conceituação mais abrangente inclui o uso da tecnologia da informação na integração de processos, transações e operações internas da administração pública e também no relacionamento com a sociedade fazendo uso de meios de comunicação

eletrônicos.

Uma visão estratégica dessa política deve levar em conta a trajetória desejável para a sua maturidade como concepção que consolida o programa e os projetos e iniciativas a ele relacionados. O desenvolvimento está associado ao grau e à intensidade com que os projetos e as iniciativas de governo eletrônico resultem na transformação de estruturas e processos da administração pública. Como consequência, dependendo da capacidade do governo de dar sustentação a um processo transformador, é que se dá o nível de desenvolvimento desta política.

Cabe ressaltar que a análise das estratégias do governo eletrônico deve envolver tanto aspectos de formulação e conteúdo da estratégia como de infra-estrutura e organização para o seu uso. Essa análise pode ocorrer ou não, culminando em resultados mais ou menos bem-sucedidos de avanço do governo eletrônico.

Propostas: agenda prioritária, alinhamento estratégico e coordenação

O conselho que resume a argumentação apresentada neste capítulo é fortalecer o alinhamento do governo eletrônico com o ideal do governo como um todo para permitir a trajetória de transformação da administração pública que concomitantemente possa impulsionar o e-desenvolvimento no Brasil. A curto prazo, se fala em dar continuidade, ampliar e acelerar a implementação dos projetos e ações transversais do governo eletrônico. (505)

A análise que se apresenta neste capítulo evidencia a necessidade de resgatar a capacidade de mobilização e coordenação do governo eletrônico sobre toda a administração federal a fim de permitir a melhoria dos projetos, especialmente àqueles que se referem a serviços, estruturas e processos. Ações neste sentido devem considerar a revisão e a atualização da formulação estratégica e do planejamento de ações do governo eletrônico, em acordo com a estratégia e o planejamento do governo como um todo.

Simultaneamente, deve ser feito um esforço em prol da convergência de estratégias e de agendas específicas que envolvam as políticas que apresentem inter-relações e potenciais de sinergia imediatos com o governo eletrônico. Essa convergência é importante para aumentar a capacidade de elaboração inovadora e propositiva que poderá estampar na estratégia e no planejamento do governo um componente de tecnologia da informação.

É necessário ainda impulsionar o fortalecimento institucional do governo eletrônico a fim de reduzir os problemas de fragmentação e de baixa capacidade de coordenação

transversal e de implementação de projetos alvos transversais. Ao mesmo tempo, as unidades administrativas de informação e informática na administração federal seriam modificadas com o intuito de dar apoio técnico e operacional aos gerentes de governo eletrônico.

É tão importante ainda a criação de equipes multifuncionais nas empresas públicas de informática, para que atuem no auxílio técnico aos projetos gerando conhecimentos, circulação de informação e constituição de relações de confiança entre os diversos órgãos envolvidos no governo eletrônico. Um novo modelo de oferta de serviços de informática deve ser usado, incluindo a transparência nos contratos de gestão e o relacionamento com o cliente fundamentados no comprometimento com a obtenção de resultados. (509-510)

Capítulo 23 – Governança eletrônica no setor público

Introdução

As diversas forças agindo sobre as organizações do setor público e levando-as a pôr em prática estratégias de governo eletrônico como mecanismos de segurança, resultam em uma junção de elementos, como: o extenso uso de tecnologias da informação pela população, empresas e ONG's; a mudança da informação impressa para mídias eletrônicas e serviços on-line. Há também a força originada do próprio movimento de modernização da gestão pública, a reforma do Estado e a urgência de um governo mais eficiente. (512)

O desafio de estabelecer organizações públicas eficientes em um ambiente complexo que sofre mudanças rápidas de contextos socioculturais, econômicos e tecnológicos tem demandado modelos de gestão fundamentados em princípios de governança. Tal governança está atrelada ao aumento da capacidade dessas organizações através de métodos de gerência focados em resultados e ênfase em técnicas de controle, em implementar boas técnicas de gestão aptas a permitir a efetiva fiscalização da ação do governo pela sociedade. A governança possibilita a instalação da equidade de poder nas organizações e garante uma gestão transparente e responsável por seus resultados.

Na área privada, a dependência dos resultados das organizações em relações às TICs está crescendo, resultando num ganho de importância e complexidade dessa área nas organizações, sendo obrigatório que suas ações sejam explicitadas e compartilhadas com outras áreas, como de suporte e de negócio. Situação igual acontece no setor público, onde organizações governamentais têm criado grandes projetos dependentes de recursos tecnológicos para exercerem suas funções na prestação de serviços públicos. Logo, os

governos atuais reconhecem a importância das TICs na modernização da gestão pública.

Apesar de não existir uma única definição de governança de TIC na literatura, ela pode ser considerada como a responsabilidade dos executivos de organização no manejo de pessoas, processos e estruturas de TIC, também sendo parte da governança corporativa. Para alguns autores, a governança de TIC é a distribuição de responsabilidades e direitos entre os interessados da organização, além de mecanismos e procedimentos para monitorar e executar decisões estratégicas. Entretanto, independentemente do conceito, o importante é que a governança de TIC possui uma visão tanto externa (interessada na ligação entre a área de TIC com as exigências de negócio) quanto interna, organizando seus processos.

Arranjo Institucional e aspectos legais da governança eletrônica

As tendências e fenômenos sociais, políticos, econômicos, tecnológicos, com destaque aos fenômenos da economia globalizada, da consolidação da economia digital e da sociedade interconectada, em muito influencia o ambiente das organizações públicas e privadas. No tocante às TICs, observamos que os fenômenos tecnológicos transformam as mesmas em engrenagens de articulação no relacionamento entre a sociedade e o governo, na prestação de serviços e nos processos operacionais. O uso dessas e dos programas de e-governo na modernização da gestão pública é uma maneira encontrada pelos governos para lidar com tais fenômenos. Como consequência, programas de e-governo almejam atender à necessidade de melhoria na prestação dos serviços públicos, incorporando novos conceitos de eficiência e qualidade, também criando um ambiente propício para a inclusão social e o fortalecimento da habilidade de formular e implementar políticas públicas.

Visão estratégica da governança eletrônica como instrumento da modernização da gestão pública

Segundo Gune e Carlos (2005), o e-governo pode ser compreendido como um conglomerado de ações modernizadoras vinculadas à administração pública, e para Chaina (te al. 2005) é uma resposta do setor público às forças vindas do movimento de reforma da gestão pública e da necessidade de maior eficiência do governo.

Atualmente, a governança eletrônica no setor público está vinculada à adoção e ao uso estratégico das TICs como maneira de institucionalizar um novo modelo de gestão (Mountainita, 2001); logo, a tecnologia possui papel viabilizador nos empreendimentos

modernizadores e transformadores da gestão pública. Tal adoção e seu uso intensivo desenvolveram-se para o atualmente chamado „governo eletrônico“ ou „e-governo“, posteriormente sendo denominado „governança eletrônica“, numa abordagem mais ampla, significando envolvimento e participação dos cidadãos no controle das atividades públicas.

As tecnologias referidas têm sido reconhecidas como protagonistas de mudança no setor público, bem como instrumentos viabilizadores da implementação de reformas no mesmo (Fountain, 2001; Holmes, 2001; O’Looney, 2002; Schedler et al., 2004). Apesar de não existir consenso quanto à composição da agenda da reforma no setor, a gestão de tais recursos é um tema importante.

A revolução tecnológica possibilitou a formação gradual de uma sociedade intimamente baseada na informação e influenciado a capacidade com que o setor privado e o público geram, processam e aplicam as informações eficientemente e produzem e compartilham conhecimentos (Castells, 2000) Tais tecnologias (as TICs) são base para a construção de uma sociedade do conhecimento. O desenvolvimento da internet e suas aplicações possibilitaram a criação e institucionalização de uma infraestrutura digital de comunicações e criaram a dimensão da virtualidade nas maneiras de organização e em suas relações com as pessoas.

Para alguns autores, como Fountain (2001) e Pavlichev e Garson (2004), a adoção das tecnologias em questão e a implementação de sistemas de informação integrados pelo governo têm por finalidade atingir maior controle e eficiência gerencial.

Governança eletrônica no setor público

Segundo Fountain (2001), nossa sociedade vive sob influência do surgimento de novos paradigmas: o da era da informação e o da dominação do setor de serviços sobre outros setores da economia. Tais paradigmas surgem juntamente com o desenvolvimento da sociedade da informação. Já para Pavlichev e Garson (2004), as forças vindas do movimento reformador da gestão pública e da necessidade de maior eficiência governamental agem sobre o setor público, levando-o à implementar um novo modelo de gestão que depende de um uso estratégico da tecnologia. Tais forças resultam do desenvolvimento dos referidos novos paradigmas (Holmes, 2001; Pavlichev e Garson, 2004; PNUD, 2004).

Apesar do e-governo ser comumente associado ao uso das TICs e da internet para a entrega de serviços públicos, os conceitos ideológicos que o identificam ultrapassam a prestação on-line de serviços. A dimensão dos serviços eletrônicos foi a primeira a ser notada

pela sociedade dentro do âmbito conceitual de governo eletrônico. A iniciativa de ofertar tais serviços através das TICs e da internet surgiu em meados de 1990 e foi muito influenciada pelo sucesso do comércio eletrônico. A nomenclatura e-governo começou a ser mais utilizada após o desenvolvimento do comércio eletrônico, na segunda metade da década passada (Diniz, 2000; Lenk e Traunmüller, 2002), tornando-se então totalmente associado ao uso das TICs nos diversos níveis de governo.

Vale ressaltar que os termos „governança eletrônica“ e „governo eletrônico“ ora são utilizados como sinônimos, ora como subconjuntos, e as fronteiras dos campos que as distinguem nem sempre ficam claras. A necessidade de abarcar conceitos mais abrangentes provocou que, mais recentemente, se passasse a utilizar o termo „governança eletrônica“ como a aplicação dessas tecnologias no governo. Podemos dizer, então, que a governança eletrônica no setor público tem as seguintes dimensões:

- **E-administração pública**, vinculada ao melhoramento dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das TICs;
- **E-serviços públicos**, associada à melhoria da prestação de serviços à população e à criação de novos canais digitais para acesso e entrega de serviços;
- **E-democracia**, combinada com o uso das TICs para permitir maior atuação do cidadão, mais ativa no processo de tomada de decisão.

Para alguns estudiosos do assunto, o e-governo vincula-se à modernização da administração pública pelo uso dessas tecnologias em seus procedimentos internos (Agune e Carlos, 2005; Pavlichev e Garson, 2004; Huang et al., 2005; Osborne, 1997); já outros acreditam que associa-se ao uso da internet no setor público (Grant e Chau, 2005; Medeiros, 2004; Ronaghan, 2002) para acesso e entrega de soluções eletrônicas. (520)

Acerca das áreas de governança eletrônica no Brasil, os esforços governamentais aparentemente se concentram na área de prestação de serviços públicos. Evidencia-se o fato dos governos das esferas municipal, estadual e federal desenvolverem ações, desde a segunda metade da década de 1990, para utilizar a *web* como um canal de prestação de serviços públicos e de informação a cidadãos e organizações. Entretanto, o potencial do uso dessas tecnologias para uma governança aprimorada é muito maior que a prestação on-line de serviços, ainda que seja muito visível e importante. O programa de e-governo do governo federal possui aplicações e serviços nas três dimensões do e-governo (e-administração, e-serviços públicos e e-democracia), nos três níveis do governo (federal, estadual e municipal) e

em todos os poderes da República Federal.

Com relação ao cidadão, a estratégia do governo federal quanto ao e-governo foi a implementação de portais de serviço na internet, agindo como balcões virtuais de atendimento e informação para a prestação de serviços públicos; já em relação à gestão interna, a estratégia foi a integração dos sistemas em rede interna (intranet). Já a integração entre fornecedores e parceiros deu-se por rede externa (extranet).

A citada governança eletrônica busca atender às reivindicações de uma gestão profissional no setor público, trazendo respostas às questões ligadas à capacidade dos governos de disponibilizar infra-estrutura tecnológica e procedimentos de gestão dos recursos de TIC em todos os órgãos e entidades do governo ao ofertar serviços públicos eficazes e de qualidade e elaborar mecanismos de transparência e controle social para toda a população.

Proposições para elaboração de políticas de e-governo e de TIC

No âmbito da administração pública, as ações e iniciativas ligadas aos projetos de e-governo e de TIC precisam estar sempre alinhadas às iniciativas estratégicas e devem ser vistas como uma das ferramentas que os gestores públicos usa para planejar, estruturar e gerir os seus ativos tecnológicos e dos serviços baseados em tecnologia, de modo a buscar: uma maior eficácia nos serviços de TIC nos serviços públicos ofertados à população; e quantidade e qualidade dos serviços prestados.

A elaboração de políticas públicas deve estudar o conceito de governo focado no cidadão, em que este se torna o centro da oferta dos serviços públicos, alterando o modo como os diferentes órgãos e entidades governamentais se relacionam com as pessoas, orientando a entrega desses serviços, desobrigando-o de conhecer a complexa estrutura do governo e de seus órgãos para fazer uso desses mesmos serviços, tanto em tempo real quanto por meio de canais em que ainda se faz necessária a atuação de um funcionário público para a concretização da entrega do serviço, como em praças e centrais telefônicas.

Proposições para implementação das políticas públicas de e-governo e de TIC

Estratégia de comunicação

A comunicação agiliza e colabora com a solidificação das mudanças almeçadas e com a implementação de um programa de e-governo. Tendo a atenção das ações e iniciativas no

cidadão, os governos precisam usar de uma abordagem multimídia com cooperação entre os componentes, internet, rádio, mídia impressa e televisão.

Ações para institucionalização

As ações para fomentar a institucionalização das políticas públicas de e-governo e de TIC necessitam da inclusão de um conjunto de medidas para dar clareza às ações de e-governo para o cidadão e conceder legitimidade ao esforço de mudança. Sugere-se, com prioridade:

- analisar as alternativas de criação de núcleos setoriais nos órgãos do governo para gerenciar os projetos e iniciativas de TIC com objetivo no e-governo;
- produzir o marco legal e normativo para a entrada em atividade do e-governo;
- criar grupos de trabalho temporários para definir os processos de orçamento, compras, categorização e acompanhamento de serviços de TIC.

Projetos ao cidadão e às empresas com uso inovador da tecnologia

Propõe-se a execução de projetos inovadores e ousados com base nas TICs, objetivando a atração do cidadão ao conglomerado de serviços eletrônicos disponíveis pelo governo, despertando o interesse da população em canais distintos de acesso e entrega. É necessário a busca por projetos com características de alta utilização pelo público (comuns nas áreas de educação e saúde), em uma tecnologia que esteja ao alcance de um grande número de pessoas e de rápida implementação e obtenção de visibilidade.

Projetos transversais ao governo apoiado por tecnologia

A escolha de políticas de e-governo e de TIC permite a criação de novos canais de acesso e entrega entre o governo e o cidadão, que podem ser utilizados para oferecer novos ou melhores serviços públicos. Entretanto, para atender a tais demandas, a administração pública precisa estar aparelhada internamente para poder suprir esses novos canais, rapidamente e eficientemente.

Capacitação dos gestores públicos em governo eletrônico

O governo deve se preparar para o uso estratégico das TICs em atividades setoriais, porque atualmente, por serem reconhecidamente alicerces para a modernização da administração pública, sua adoção vêm exigindo técnicas e métodos modernos para a administração de recursos tecnológicos.

O foco dos gestores públicos na administração busca sempre um melhor gerenciamento dos serviços de TIC através de contratos baseados em níveis de serviços com demanda agregada, ao invés do antigo modelo com base em serviços de tecnologia, como tempo de processamento, espaço em disco etc.

Conclusões

A governança de TIC, conceituada como uma estrutura de relacionamentos, processos e pessoas voltada ao controle racional e eficaz dos recursos dessas tecnologias e como o conjunto de modelos, diretrizes e referências usados como princípio de gestão para a maximização e racionalização do uso de tais recursos e ativos de informação, é a base da governança eletrônica no setor público. Utilizando uma gestão eficiente desses recursos tecnológicos, é possível a melhoria no desempenho da tecnologia no campo do governo, com resultados positivos na qualidade dos serviços públicos prestados, nos processos internos (gerenciais e administrativos) e nos que baseiam e sustentam as relações com o resto da sociedade.

As políticas de e-governo precisam elaborar novas proposições com uma nova visão da gestão de recursos de TIC, no tocante à maneira de como os ativos tecnológicos agem, aos papéis e responsabilidades que cada elemento da esfera do e-governo exercerá, as relações das estruturas que integram o governo e as ferramentas para institucionalizar o novo modelo de gestão alinhado às melhores práticas internacionais. Já as políticas de TIC, criadas como desenvolvimento dos princípios e objetivos escolhidos pelas políticas de e-governo, devem buscar fornecer aos órgãos do governo os elementos necessários para encaminhar a adoção de modelos e referências com o intuito de construir um ciclo de governança dos recursos tecnológicos.

Não há equívoco na importância dos recursos citados para a modernização da gestão pública, motivo pelo qual os últimos modelos apontam para a possibilidade de uma mudança no setor público, envolvendo a totalidade dos atores governamentais. Dessa maneira, é possível utilizar a tecnologia para mudar a maneira como as instituições trabalham, como interagem e se relacionam com outros institutos do governo, empresas, cidadãos, com a

sociedade organizada e com o funcionalismo.

Propomos que novos governantes se comprometam a usar intensamente das TICs na transformação dos serviços públicos, elaborando estratégias e ações de governo eletrônico, todavia que o façam de maneira consistente, institucionalizando e sustentando um modelo de governança de TIC, baseado nas melhores práticas internacionais. (532)

Capítulo 24 – Serviços públicos por meios eletrônicos

– uma visão orientada ao cidadão

A execução de iniciativas voltas para a melhoria do relacionamento entre governos e cidadãos através do uso da tecnologia de informação e comunicação (TIC) se relaciona permanentemente com a busca do equilíbrio de pelo menos três fatores, quando o tema tratado é a disponibilização de serviços públicos por meios eletrônicos. De um lado estão as prioridades estabelecidas pelo governo; do outro, as expectativas da população; e, por fim, temos o desafio do canal de distribuição de serviços e conteúdos eletrônicos, dadas as desigualdades de acesso à internet e outras ferramentas necessárias para o sucesso da interação. (538)

No que diz respeito aos governos, a oferta de serviços públicos tem liderada as estratégias do governo eletrônico há mais de uma década no Brasil. Desde o final de 1990, cresce a presença dos três níveis de governo na internet através de portais eletrônicos.

Um breve estudo mostra que as prioridades do governo sobre quais processos transformar em trâmites eletrônicos refletem uma perspectiva interna, definida em função de questões administrativas ou da necessidade de melhorar a arrecadação. Os portais dos governos têm demonstrado esse interesse quando oferece serviços relacionados ao pagamento de impostos, a cobrança de multas de trânsito, de tarifas de água e luz. Esses serviços podem ser caracterizados como sendo os que estão em estágio mais avançado.

A realização de serviços de acordo com as necessidades da população pressupõe pelo menos dois aspectos: o primeiro que diz respeito as prioridades da população no seu relacionamento com os governos, o que se influencia nas diretrizes dos planejamentos do governo; já o segundo refere-se à necessidade de avaliação permanente do serviço, depois de criado, de forma a verificar sua conveniência para o usuário e permitir sua constante evolução.

Serviços eletrônicos alinhados às necessidades da população

Podemos considerar que oferecer serviços públicos através de meios eletrônicos é criar novos serviços de governo. Quando se fala em alinhamento dessas ações do governo com as necessidades da sociedade, faz-se uso de uma visão de governo orientada à participação da sociedade nas decisões e na gestão governamental. Essa inclusão pode ser feita de diversas maneiras e no Brasil se percebe a construção de vários espaços de interação com a população.

Canais digitais preferidos pelos usuários

Resultados obtidos em pesquisas evidenciam a necessidade de orientar as estratégias de governo eletrônico para um conjunto de canais, mostrando clara necessidade de investir seu uso de TICs a fim de melhorar o atendimento presencial nas instituições governamentais. O uso de forma eficiente dos canais no seu conjunto pressupõe a integração entre diferentes interfaces para realizar um único serviço. (547)

Satisfação com relação aos serviços públicos

Também de acordo com resultados obtidos em pesquisas, o nível de insatisfação verificado é alto, o que demonstra uma ampla potencialidade de atuação para as estratégias de governo eletrônico. Nota-se ainda que a insatisfação do cidadão é maior com a esfera municipal do que com a federal, o que já ocorre de maneira inversa quando nos referimos às empresas.

Avaliando serviços públicos por meios eletrônicos

Outro aspecto importante para que ocorra um alinhamento entre as estratégias de implementação de serviços eletrônicos com as necessidades dos seus usuários é a realização de testes ou avaliações, a partir de fundamentos de qualidade, eficiência e adequação.

O projeto Indicadores e Métricas de Serviços de Governo Eletrônico, por exemplo, foi desenvolvido com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços públicos eletrônicos prestados pelos três níveis de governo, conforme a conveniência para o cidadão. Centrado na prestação de serviços pela internet o projeto foi estruturado para que fosse capaz de fornecer informações que possibilitem a melhoria dos serviços já existentes e o alinhamento de novos

serviços.

Conclusões

Com o desenvolvimento dessa pesquisa, é possível que alguns pontos sejam desenvolvidos a fim de estimular e apoiar o desenvolvimento de serviços públicos eletrônicos orientados ao cidadão. Dessa forma, agora vai se registrar a necessidade de investir em iniciativas capazes de contribuir horizontalmente para consolidar, iniciar ou melhorar três aspectos das práticas que compõem as estratégias de governo eletrônico:

- Estudos de governo eletrônico: é necessário que se faça o aprofundamento de iniciativas que possuam relação com o desenvolvimento de pesquisas periódicas, consolidação de dados em relatórios anuais a partir de informações primárias, análises de tendências, publicações;
- Padrões e diretrizes de governo eletrônico: deve existir a priorização do desenvolvimento de normas e padrões orientados ao usuário final, bem como de ferramentas que permitam sua institucionalização ou implementação;
- Indicadores e métricas: por fim, se faz necessário o investimento em desenvolvimento de indicadores e métricas orientados para eficiência e efetividade da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos. Deve-se ainda promover avaliações que permitam medir o impacto do uso das TICs na prestação de serviço ao usuário, como também à administração pública.

Com a atuação massiva nessas frentes, acredita-se no crescimento da possibilidade de os governos avaliarem previamente e com maior precisão os seus investimentos no que tange às TICs para a prestação de serviços públicos, incorrendo de forma horizontal e institucionalizada no padrão de qualidade das aplicações desenvolvidas. (558)

Capítulo 25 – Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão

Introdução

O termo *governança* passou a ser usado dentro da administração pública a partir de

1990. Ainda que se trate de um termo antigo, ainda está em construção. Indica uma maneira de governar organizada sobre uma base de cooperação, parceria ou contrato, entre diversos atores, tanto públicos quanto privados. A emergência dessa nova forma de governar, não mais exclusiva do governo, está ligada à mudanças econômicas e sociais, à implementação de políticas públicas amplas, bem como a uma transformação do poder e da autoridade nos países. (560)

O desenvolvimento tecnológico permitiu que mudanças entre a relação de governo e cidadãos ocorressem. Se em 1990 se associou o uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) no setor público e-governo, ou governo eletrônico, recentemente se passou a utilizar o termo governança eletrônica. O uso das TICs para a governança trabalha com conceitos mais abrangentes e tem como áreas:

- e-Administração pública: aprimoramento do gestão de recursos e dos processos governamentais através do uso das TICs e melhoria na formulação, implementação, monitoramento e controle das políticas públicas;
- e-Serviços públicos: aprimoramento na prestação de serviços ao cidadão com o suporte dos meios eletrônicos;
- e-Democracia: participação ampliada e mais ativa do cidadão, permitida pelo uso das TICs nos processos de informação, participação e tomada de decisões.

Análise do arranjo institucional e dos aspectos legais e institucionais pertinentes

A história não muito antiga da prestação de serviços públicos no Brasil, dentro das suas mais diversas formas, revela ao setor público brasileiro um acervo de experiências das quais podem ser retiradas conselhos a gestores públicos. A seguir serão expostas algumas estratégias para melhorar a prestação de serviço público.

Sites de prestação de serviços

Em 1990 ocorreu também o início da migração dos serviços para os sites de órgãos da administração pública. Hoje, o foco das estratégias está voltado para a centralização em portais únicos, apesar de continuarem existindo os sites de órgãos. Grande parte dos estados brasileiros, o governo federal, todas as capitais e muitos municípios já possuem sites de prestação de serviços. (565)

Visão estratégica sobre a prestação de serviços ao cidadão

A visão estratégica que se refere a prestação de serviços parte do foco no cidadão. Através desse foco, o governo age por meios adequados de acesso, informações e linguagem. A prestação de serviços de forma eletrônica ao cidadão deve conter inúmeros canais de atendimentos, com padrões de qualidade satisfatórios e devem ainda ser divulgados à população. Deve-se procurar a disponibilização de informações completas e atualizadas sobre cada um dos tipos de serviços oferecidos,. É preciso também dar atenção para a ampliação da prestação eletrônica de serviços, que auxiliará na universalização e na democratização do acesso da sociedade aos serviços principais. Essas atitudes terão forte impacto de valorização da transparência, rapidez e qualidade na gestão pública, permitindo expressiva redução dos custos operacionais. Para a realização desta meta, é essencial o uso intensivo das TICs, desde que ela venha precedida de devida revisão, simplificação e integração dos processos de produção dos serviços.

Propostas de políticas e ações para a prestação eletrônica de serviços ao cidadão

A forma mais evidente de prestação de serviços governamentais pelos meios eletrônicos é o portal de serviços na internet. É preciso propagar os portais, uma vez que eles são um canal de prestação de serviços públicos e de informação, mas também de comunicação entre governo e sociedade. É necessário que o cidadão possua acesso às informações sobre todos os serviços que o Estado oferece, organizados, com sistemas de buscas diversificados, que facilitem o acesso. Se os portais representaram a grande descoberta em 1990, hoje eles já não satisfazem. O que precisa ser feito é uma política integrada da prestação dos serviços, que considere os canais como um meio de entrega dos serviços e da informação aos cidadãos.

A seguir, uma proposta de uma política ampla para a abordagem sistêmica terá algumas de suas ações descritas:

Planejar e gerir estrategicamente programas de atendimento ao cidadão

O autor considera que a criação de uma instância constituída por uma equipe multidisciplinar capaz de planejar estrategicamente a prestação dos serviços ao cidadão, com vinculação horizontal, ao programa de governo eletrônico é essencial. (569-570)

Ampliar a oferta de serviços eletrônicos e promover a adesão aos serviços eletrônicos

Ainda deve-se ter como objetivo a migração de todos os serviços públicos prestados pela União, estados e municípios para os meios eletrônicos, com revisão, modelagem, simplificação e integração dos processos necessários. O uso dos meios eletrônicos conduzirá a uma sensível redução dos custos operacionais, permitindo a ampliação da oferta de serviços. No entanto, é preciso que também seja priorizada a ampliação de acesso direto aos serviços eletrônicos, o que pode ser obtido ampliando a área de atuação dos programas de inclusão digital.

Conhecer o cidadão que faz uso de cada canal de atendimento

É importante ainda conhecer o usuário de cada canal de serviços e quais são os perfis de cidadãos que os usam de forma que se possa adequar a linguagem, a forma de transmitir a informação e de prestar o serviço.

Desenvolver um sistema integrado de informações

Considerando a natureza diversificada da prestação de serviços públicos, é necessário conhecê-los, mapeá-los, possui informações atualizadas e disponibilizá-las aos cidadãos e a todos os envolvidos com a prestação do serviço. Para a prestação de serviços com qualidade e uniformidade em todos os canais, é necessário fomentar um sistema único de informações ao cidadão.

Resultados esperados e desdobramentos futuros

O que se deseja com um governo multicanal 360° disponível durante todos os dias da semana e durante todos os horários do dia é um avanço qualitativo e quantitativo na prestação de serviços ao cidadão. É quase uma revolução no Brasil, mas já existem experiências que mostram que não se trata de um objetivo impossível, de uma utopia. É difícil uma vez que depende de vontade política, competência técnica e mudança cultural, mas é possível de ser realizada. Esses resultados devem ainda contar com a transparência, que permite a cada cidadão se tornar o agente de qualidade da sua própria prestação de serviço.

Conclusão

A administração pública e a sua ligação com o cidadão são regidos através de mecanismos bem mais complexos do que o Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, não é suficiente importar aquilo que se faz na iniciativa privada e acreditar que vai dar certo no governo.

A prestação de serviços será um pouco diferente em cada estado, ajustando-se às características locais. É necessário criar ou modificar a legislação, moderar os interesses dos agentes envolvidos, considerar as peculiaridades locais e ainda da população a quem vai se oferecer determinado serviço. E também é importante considerar que, no atendimento ao cidadão, talvez o mais complicado seja alterar a cultura administrativa dos serviços – lenta, burocrática e com privilégios – do mesmo jeito que a forma como as pessoas se relacionam com o serviço público. (582-583)

Capítulo 26 – Redesenho de processos e estruturas nas organizações da administração pública

Introdução

A seguir será apresentando o projeto Novo Modelo de Gestão (NMG), do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como uma forma de solução generalizável para o aprimoramento da gestão tática e operacional nas organizações típicas do setor público brasileiro. Acredita-se que esse modelo cognitivo possa ser usado como base experimental para a gestão de projetos de modernização do aparelho do Estado no Brasil, buscando uma forma de conciliação concreta entre teses burocráticas e gerencialistas. (585)

Enquanto no Brasil acredita-se que o nível de exigência da sociedade ainda é um tanto elementar do ponto de vista da cidadania, em países desenvolvidos, especialmente naqueles onde a tradição liberal é maior, os níveis de exigências sobre os governos vão além, expressos na ideia de que mais e melhores serviços devem ser prestados com menos recursos.

Organizações públicas no Brasil

Breve retrospectiva

O período de abertura da democracia após 1984 no Brasil, assim como diversos movimentos sociais em outros países, acelerou as mudanças evolutivas do Direito institucional dos serviços públicos usados nos governos.

O INSS é um exemplo clássico do desalinhamento tático e operacional que existe entre a estrutura da organização e os seus processos de trabalho, em decorrência da evolução do negócio. Cabe lembrar, no entanto, que o problema não se restringe à administração pública brasileira.

O caso do setor público no Brasil é especial no caso internacional, podendo-se observar nos últimos anos, vários motivos para sucessivas reorganizações, como é o caso da supressão de órgãos considerados de pouca utilidade ou de baixo desempenho. Um novo argumento motivador que vem se usando no Brasil no decorrer dos últimos anos é a busca pela maior racionalidade das funções entre as unidades do conjunto das organizações públicas.

Cenários e óbices à modernização

As deficiências da administração pública brasileira mostram algumas peculiaridades em relação ao resto do mundo. No que se refere aos conceitos e cenários implícitos no NMG, evidencia-se uma situação preocupante no ambiente de recursos humanos, mas que também se mostra como uma oportunidade, e três obstáculos à sua implementação: o primeiro relacionado com o modelo de informática pública; o segundo, aos traços culturais marcantes e presentes do clientelismo, corporativismo e patrimonialismo; e o terceiro, ao modelo de organização.

Estudo de caso: novo modelo de gestão do INSS

Contexto do INSS

O Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) é caracteriza-se por ser uma autarquia federal que representa o braço tático e operacional da organização previdenciária pública brasileira, vinculado ao ministério da Previdência Social (MPS).

A organização do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) no Brasil tem sofrido muitas mudanças evolutivas ao longo de sua história, e essas mudanças tem sido marcadas por fundamentos de segurança institucional do sistema, tanto em médio quanto a longo prazo, e de aprimoramento do atendimento aos contribuintes e beneficiários de uma forma geral, em curto e médio prazo.

Conforme verificado no documento de visão do NMG, a diretriz crucial da instituição deve ser suprir as necessidades de seus clientes, e qualquer alteração será paliativa se os processos de trabalho não forem redesenhados, tendo como foco de negócio o indivíduo. O motivo para essa iniciativa resulta da preocupação da instituição com a melhoria da qualidade na prestação dos serviços, segundo uma visão sistêmica e a consequente gestão por processos, o que deve conduzir à adoção de novas tecnologias e o desenvolvimento contínuo dos recursos humanos. (597)

Essa concepção se encontra no projeto, do qual não se percebe que basta que a instituição tenha missão, negócio e visão de futuro certos; para que possa atingir de fato os seus objetivos e cumprir a sua missão é necessário identificar as variáveis que influem no sistema, uma vez que o INSS se insere dentro de uma dinâmica institucional em constante transformação.

Lições aprendidas e generalizáveis

Os primeiros anos de elaboração e início da uso do NMG no INSS mostraram pontos importantes para reflexão, reforçando certas crenças de gestão e negando outras. Algumas destas reflexões podem ser generalizáveis na forma de ações governamentais, ainda que com certas ressalvas. A seguir algumas dessas lições serão discutidas.

- 2) Novos modelos mentais: condição necessária para mudanças – Os projetos no alvo do NMG formam uma fase de mudanças definitivas no INSS, iniciados desde meados de 1990, com a reformulação dos quadros de elite da organização. Dessa forma, pode-se verificar uma forte correlação entre essa renovação e o desejo de mudança materializado no NMG. Os novos concursos públicos do INSS para auditores fiscais e procurados além de substituir os serviços que se aposentaram, ainda têm introduzido na organização a semente das alterações em curso, com ênfase em modelos de gestão baseados em desempenho, resultados e controle. Esse tipo de política deve ser

incentivada a fim de que a mudança nos modelos mentais dos quadros de elite das organizações do setor público ocorram. (614-615)

- 3) Mais controle: um caminho sem volta – Ainda que os estudiosos entendam que gerencialismo e controle sejam variáveis inversamente proporcionais na equação de formas de gestão do setor público, o que se tem verificado nas democracias é o aumento da pressão popular para o aumento da eficácia e eficiência dos mecanismos de controle formais e informais sobre a gestão governamental.
- 4) Governança ou caos - A instituição de estruturas e mecanismos de governança é fundamental para o sucesso de projetos de mudança nas organizações públicas. As estruturas de governança devem fixar de forma clara os processos e direitos decisórios, e os mecanismos devem evidenciar e organizar as fontes e os fluxos de informação que deverão subsidiar as decisões.

No que se refere às empresas estatais de TIC, os governos deverão mudar a forma de atuação de seus representantes nos conselhos de gestão dessas empresas, buscando atitudes mais compromissadas com os resultados dos produtos e serviços. Outra solução seria a criação de conselhos de usuários de perfil técnico junto aos conselhos de administração, possuindo como fim “erguer a barra de salto” na avaliação das decisões que devem ser tomadas. Esses conselhos formados por técnicos também poderiam ajudar os conselhos fiscais, que geralmente são carentes do ponto de vista técnico dos negócios dessas empresas.

Os problemas de governança em projetos de gestão por processos e governo eletrônico serão os mais importantes e complicados para os governos futuros e também para a democracia.

- 5) Gestão técnica versus gestão política – A experiência dos últimos anos permite que se cria alguma teorização a partir da prática, na utilização de projetos de alterações envolvendo processos operacionais suportados por TICs. Os projetos estruturados da administração federal foram implementados com pouca interação entre a gestão corporativas dos órgãos que patrocinaram e a comunidade política de forma geral. Ainda neste ambiente convivência entre políticos e técnicos.

Conclusões

A redefinição de processos e estruturas nas organizações do setor público dentro do cenário brasileiro e mundial reaparece nas discussões sobre gestão governamental, formando

o conjunto de soluções possíveis para os desafios crônicos que comprometem a qualidade, a eficiência e a disponibilidade dos serviços prestados aos usuários na sociedade.

O estudo feito nos processos de trabalho dos órgãos públicos possibilita concluir que eles são anacrônicos e não suportam mais a evolução dos serviços públicos que formam o negócio do governo, encontrando neste ponto os limites do uso das TICs sem que haja uma reformulação dos processos e estruturas dos órgãos prestadores de serviços.

O primeiro passo para as mudanças deve ser adotado pelos dirigentes inseridos nos núcleos dos governos, formado principalmente pelos gabinetes civis e ministérios e secretarias da área econômica, fazendo uso de toda a sua força na composição dos processos decisórios. (623)

Capítulo 27 – Introdução de mudanças tecnológicas no setor público: por onde começar?

Por que é cada vez mais necessário racionalizar o uso de recursos públicos?

Os países que hoje se encontram em estágio de desenvolvimento há algum tempo enfrentam o seguinte problema: o crescimento econômico ainda depende de investimentos realizados diretamente pelo governo, mas a estabilidade depende, acima de tudo, de um equilíbrio fiscal. A solução para essa questão somente pode ser obtida preservando-se a estabilidade, através de três vias:

- 1) **Ampliação da arrecadação:** é de conhecimento que a América Latina já possui uma das cargas tributárias mais pesadas do mundo e faz bastante tempo que ela tenta se livrar dessa situação;
- 2) **Corte de gastos públicos:** além de ser politicamente de difícil aceitação, o que o governo já oferece à sociedade, na maior parte dos casos, não contempla nem sequer as necessidades básicas dos cidadãos;
- 3) **Aumento da eficiência do governo e redução de custos processuais:** deste item provém grande esforço que ultimamente tem sido empenhado. É nesse sentido que o governo eletrônico, definido como a introdução de meios eletrônicos no governo, vem desempenhando papel crucial.

Há uma enorme concordância sobre o fato de que um aumento na carga tributária é um caminho errado a ser seguido para que se saia da crise do setor público. Por outro lado, falar de corte de gastos públicos é outro assunto extremamente delicado uma vez que hoje a prestação de serviços por parte do governo não fornece de forma eficaz até mesmo os serviços mais básicos. Em vez de reduzir investimentos, o Estado precisa é aumentar a prestação de serviços.

Há ainda um fato sobre o qual se pode ter certeza: grande parte dos investimentos pode sair de recursos que já estão dentro do orçamento e são usados na realização de processos administrativos de uma forma não mais necessária. Serviços como vistos, assinaturas e impressões são desnecessários em um momento onde as tecnologias de informação e comunicação (TICs) garantem formas de controle mais eficientes e oneram o uso da máquina pública de forma excessiva.

Importância de diagnosticar e mudar processos antes de investir em TICs

É importante ressaltar que antes de incorporar TICs a um processo é necessário estudá-lo, planejá-lo, repensar um novo fluxo de trabalho e elaborar uma estratégia de migração para o processo eletrônico. Antes que se crie um novo trâmite para o cidadão, mudando apenas a interface tecnológica do relacionamento, é preciso verificar com o processo pode ser mudado, atualizado e fundamentalmente simplificado. Além disso, parte essencial do estudo é a mensuração de custos, uma vez que eles permitem com que se conheça corretamente onde e como é possível cortar gastos de forma correta. (628)

Impacto por incorporação de TICs

Decidir integrar em uma única base de dados todos os fornecedores do Estado é permitir com que se reduza custos com duplicação de sistemas, pessoas ocupadas nas mesmas tarefas e gastos derivados dessa duplicidade. Uma vez instalado o novo sistema, a possibilidade de reversão dessa atitude se torna bastante escassa.

A experiência no tema conduziu a utilizar duas principais ferramentas para esse trabalho: uma de análise de custos (diferentemente das que se encontram geralmente no setor público, que verificam as despesas e não os custos) e um novo sistema de análise de retorno sobre investimentos públicos, o BINPS (Benefícios sobre Investimentos Públicos) com características bastante divergentes das atualmente utilizadas.

Esse sistema de custo também precisa permitir a realização de avaliações constantes dos seus resultados, criando assim a possibilidade de promover mudanças de rumo quando aqueles não se mostrem satisfatórios, melhorando a prestação do serviço e o uso de recursos públicos, maximizando seu retorno.

Estudos sobre o Estado de São Paulo

A seguir descreveremos alguns estudos realizados sobre o governo do Estado de São Paulo e que demonstram claramente a importância da introdução da tecnologia da informação para o aumento da eficiência do governo na prestação de serviços. (634-635)

IPVA eletrônico no Estado de São Paulo

A utilização de um modelo eletrônico para o processamento do Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores) representou ao estado uma economia de 90% do valor por processo. E não somente a ele: os cidadãos também passaram a se beneficiar desta economia pagando preços menores para licenciar o seu veículo.

Conclusão e sequencia de etapas sugeridas para as mudanças tecnológicas no governo

É possível entender os gastos acrescidos da introdução de tecnologia de informação e reestruturação de processos. Esses resultados se traduzem em fundamentos para o avanço da boa gestão pública e subsequente economia de recursos.

Por tudo o que foi dito, é possível acreditar que é possível um aumento da produtividade do governo e a redução de seus custos processuais, existindo assim uma saída para a crise do Estado contemporâneo. O governo eletrônico é um dos seus principais meios para mudanças, mas sua introdução deve ser planejada. (638)

Capítulo 31 – Do e-Gov Governo Eletrônico para o m-Gov Cidadania Móvel

Com o advento de novas tecnologias de telecomunicação sem fio e de mobilidade é possível que algumas aplicações e serviços de governo eletrônico sejam entregues através de aparelhos móveis. A essa utilização das aplicações de governo eletrônico para as plataformas móveis se dá o nome de cidadania móvel. Especificamente no Brasil, o meio pelo qual se dá

com maior força a expansão dos serviços públicos é através do telefone celular – fato este que pode ser justificado devido à enorme popularização deste meio. (688)

Dessa forma, o m-gov não se insere no cenário das prestações de serviços por ser uma inovação, mas sim pela adesão por grande parcela da população.

Análise do arranjo e aspectos institucionais pertinentes

O que é m-Gov Cidadania Móvel

Estudos realizados pelo mGovLab, da International University of Japan, definem o termo m-Gov Cidadania Móvel como sendo uma estratégia e implementação de serviços públicos através do uso de plataformas móveis para prover aos usuários os benefícios de serviços e informações em todo o tempo e em qualquer lugar.

Mobilidade do e-Gov

Com o crescimento do uso das tecnologias móveis, as pessoas notaram a importância de ter acesso a informação de forma rápida. É a partir desse pensamento que se é possível o desenvolvimento das aplicações móveis de governo.

Até mesmo nos países em desenvolvimento já existe a presença de serviços públicos que são entregues de forma online. O uso da internet e das tecnologias permitirá um aumento na qualidade dos serviços prestados pelo governo.

Propriedades, requisitos e restrições

A definição dos serviços móveis deve ser antecedida pela análise daquelas propriedades inerentes à mobilidade, como também dos requisitos e restrições características para os serviços móveis. (692)

É importante ressaltar que a realidade em que se encontra uma pessoa em determinado momento traz, por falta de integração, o crescimento de aspectos organizacionais da estrutura burocrática de governo, entregando ao cidadão, parcelas do serviço, que são dispostos departamentalmente. Dessa forma, a pessoa se torna o elemento integrador, isto é, é a sua ação e o seu conhecimento dos processos que o conduzirão a realizar o serviço que necessita.

A situação em que vai ocorrer o uso das aplicações móveis é aquela em que o cidadão

não possui acesso pelo desktop, por quiosques ou qualquer outro equipamento cuja utilização dependa de uma instalação fixa, mas está em uma área onde há cobertura de telefonia móvel, ou acesso sem fio, e equipado com alguma ferramenta correspondente. Nesse tipo de situação, o canal de serviço móvel se torna a melhor opção para a prestação de serviços interativos, além da disponibilidade em tempo integral.

Facilidades de uso e parâmetros de contexto

Para a prestação de um serviço interativo, o desenvolvimento e o cumprimento de requisitos de usabilidade e acessibilidade em ambiente móvel passam a ser indispensáveis, tanto para a navegação e interface quanto para o equipamento que permitirá a navegação.

Por melhor que possa ser um serviço móvel, ele não será válido se o cidadão não utilizá-lo ou considerá-lo difícil demais quando comparado ao presencial ou ao eletrônico estacionário.

Resultados esperados e desdobramentos futuros

Cesta de serviços móveis

Depois de feitas todas as considerações, o significado de uma cesta de serviços móveis se torna bem mais formatada e próxima da realidade, vindo ou não dos serviços eletrônicos. (696)

Alguns serviços já foram identificados, outros descartados e muitos se fundiram para uma constituição mais consolidada de um atendimento móvel, fazendo surgir um novo serviço público. É certo também que na estratégia de m-gov devam ser consideradas as necessidades do cidadão, caso não, existe o risco de se desenvolver solução para onde não há problemas, com uma grande possibilidade de esses serviços serem rejeitados pela população.

Por fim, de forma a realizar as expectativas e formar a cesta de serviços em e-gov, é necessário que as prioridades e interesses entre os parceiros do governo e os cidadãos estejam em conformidade, uma vez que na maioria dos casos a formação dos serviços móveis necessitará de esforços entre diversos departamentos.

A cesta m-gov ainda deve ainda deve possuir serviços voltados à própria administração e seu funcionalismo, com o desenvolvimento de aplicações que busquem a produtividade, a racionalização de processos e o acesso a informações em situação de

mobilidade.

Algumas iniciativas em funcionamento

Os primeiros projetos de m-Gov Cidadania Móvel no Brasil surgiram em 2002 no Estado do Paraná, que até hoje apresenta o maior conjunto de aplicações em utilização. O Brasil está entre os principais países do mundo no uso de mobilidade a fim de melhorar a qualidade e a agilidade dos serviços públicos. Acompanhando o Brasil, podemos citar Canadá, Reino Unido e Coréia.

Uso de SMS pelo governo do Estado de Paraná

O primeiro caso é a disponibilização de informações sobre veículos através do Renavam (Registro Nacional de Veículos Automotores). Em um momento onde a compra e venda de veículos usados, informações sobre a situação do veículo eram essenciais para a concretização dos negócios. Através do celular, o interessado envia para o Detran (Departamento de Trânsito) o número Renavam e recebe em poucos instantes informações acerca da regularidade do veículo, multas e Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA). (699)

Antecipação de obstáculos e cenários

Quem paga a conta?

É possível que o principal obstáculo esteja relacionado com os custos do serviço ao cidadão, considerando as tarifas de acesso que ainda não possuem legislação que diferencie e determine a tarifa social para o acesso a serviços públicos, de uma tarifa convencional aos serviços privados.

Modelo de negócios

O projeto de serviços móveis deve possuir um modelo de negócios que busque atender às necessidades do cidadão, às funções do governo e ao interesse da iniciativa privada em apoiá-lo ou integrá-lo aos seus interesses. Dessa forma se busca a diminuição dos custos de

acesso pelo cidadão, da racionalização dos serviços por parte do governo e, para a iniciativa privada, a descoberta de oportunidades e mercado.

Uma parceria entre o poder público e as empresas privadas possibilitam oportunidades de novos negócios e responsabilidade social às empresas e concomitantemente a redução de custos ao cidadão e governo, este que também ia se beneficiar com a rápida integração de conhecimento em suas unidades de serviços.

Escassez de aplicações

O último empecilho a ser transposto é a escassa oferta de conteúdos voltados para a mobilidade. Se de um lado as empresas públicas de Ti não possuem qualificação ou quantidade suficiente de profissionais para desenvolver as situações, do outro lado, a indústria de TIC está aquietada, buscando apenas atender as demandas já identificadas, estas que possuem os recursos já garantidos. Isto significa que não há investimento em ofertas de novas soluções e serviços. (702)

Capítulo 32 – e-Legislativo e as possibilidades democráticas da internet no Brasil

Introdução

Desde o final de 1970, as democracias modernas têm passado por várias alterações do ponto de vista econômico, resultando na sociedade da informação. A convergência das tecnologias da computação, o uso da informação como meio eletrônico condicionante da produtividade e competitividade no mercado e a penetração da informação e das tecnologias de informação e comunicação nos diversos setores da sociedade foram ampliadas quando a informação foi se consolidando como o principal fundamento das ações dos atores sociais, políticos e econômicos. A internet também mostra os seus impactos na política. (703)

As jovens e não tão bem consolidadas democracias do sul da América estão em um momento importante para a sua fundamentação. Inclusive enfrentam carências institucionais e restrições econômicas, elas se moldam e são moldadas pela sociedade da informação.

Os e-Legislativos, assunto deste capítulo, longe de substituir os mecanismos tradicionais da democracia, se mostram como ferramentas importantes para ajudar na consolidação das instituições parlamentares no Brasil.

Análise do arranjo institucional e dos aspectos legais e institucionais pertinentes

A seguir, será feita uma análise sobre as condições de fontes alternativas e a presença de instituições legítimas. No tocante às primeiras, a internet surge como uma forma por excelência de disponibilização de informação diante dos meios tradicionais. Além disso, a variedade de fontes é uma característica inerente à rede que pode permitir o aprofundamento da democracia pela diminuição da diferença informacional entre os atores.

Por outro lado, a existência de instituições legítimas determina a necessidade de mecanismos de controle da ação dos governantes nos intervalos eleitorais. As decisões tomadas neste nível se dão, essencialmente, através do Poder Legislativo. Dessa forma, os mecanismos de controle devem se concentrar neste poder.

Os objetivos dentro de uma sociedade são divergentes e conflituosos. Outro ponto a se considerar sobre o sistema representativa é que o governo é eleito por apenas alguns cidadãos, mas deve representar toda a sociedade.

Delineamento de uma visão estratégica do tema

O Brasil represente um dos melhores países com atuação dos e-parlamentos na América do Sul, considerando o plano nacional. Tanto o Senado como a Câmara dos Deputados possuem muita informação relevante e diversas ferramentas para o aumento da transparência e do controle. (709)

Para o melhor entendimento do processo legislativo, por exemplo, é disponibilizado um manual de atuação parlamentar, com explicação sobre os processos de proposições e as possibilidades de intervenção dos parlamentares. Essas informações são importantes para os grupos que desejam intervir em algumas propostas e também para os demais interessados que entendam os prazos e processos envolvidos na atividade parlamentar.

Os parlamentos eletrônicos brasileiros se mostram como grandes meios de informação e interlocução entre parlamentares, parlamento, comissões e até mesmo cidadãos. As inúmeras informações disponíveis, como a prestação de contas do Poder Executivo, os colocam como um dos mais desenvolvidos da parte sul do continente americano.

A internet permitiu reduzir os custos de acesso à informações de controle do processo legislativo. Dessa forma, aumentam as possibilidades de aumento do controle sobre os representantes. Os sistemas de informação representam um instrumento crucial para o aumento da transparência dos representantes nas democracias modernas.

A acessibilidade de informações da ação parlamentar através do meio eletrônico é notável, já que o acesso físico a essas informações pode deprender grande esforço. Dessa forma, os sites parlamentares se mostram diretos, rápidos e baixo custo para o acesso a informações importantes, como procurar a tramitação de uma proposição de lei.

Além do Poder Executivo, o e-Parlamento depende também da integração entre os legislativos nacionais, estaduais e municipais e os tribunais de contas, de forma que os parlamentares sejam capazes de trocar informações, ampliar a transparência e, por fim, unificar canais de participação e integração.

Por último, existe ainda a interação com a sociedade civil organizada, que exercita um papel importantíssimo na interação com o Poder Legislativo. Nas democracias modernas, sindicatos, associações, organizações não-governamentais e grupos de interesse exercem um papel relevante para a atuação parlamentar, na manifestação dos interesses de grupos e no acompanhamentos da tramitação de determinados projetos de lei.

Propostas de políticas e ações

As políticas de desenvolvimento do e-Parlamento no Brasil devem produzir grandes esforços a fim de criar um grande fórum eletrônico entre parlamentares e cidadãos. Inúmeras são as assembleias, as câmaras municipais que, juntamente com o Congresso Nacional, possuem sistemas com plataformas e modelos diferentes. A padronização da plataforma de tecnologia é crucial para permitir o intercâmbio de dados. Outro ponto que deve ser considerado é o uso inadequado de recursos públicos quando um parlamento desenvolve novos sites ou sistemas. É certo também que existem hoje sistemas maduros o suficiente que poderiam ser partilhados sem custos de novos desenvolvimentos, além de facilitar a integração de dados entre os cidadãos. (714)

Outra política a ser tomada é atribuir maior atenção a informações a respeito da ação do Poder Executivo. Os parlamentares possuem o dever de representar os cidadãos. O arranjo das instituições brasileiras permite acesso irrestrito dos parlamentares às informações sobre as ações do Executivo. Essa informações devem ser passadas aos cidadãos de forma incondicional também, segundo o autor.

Um ponto importante de todas essas políticas é a criação de caminhos institucionalizados para as contribuições dos cidadãos. Pouco resolve esses canais de interação se a participação dos cidadãos são pequenas. As atuais comissões de participação devem ser estendidas para o meio eletrônico. Além disso, sistemas de controle de tramitação de proposições e denúncias, com possibilidade de acompanhamento e protocolo único, também são políticas imprescindíveis.

Resultados esperados e desdobramentos futuros

A aplicação e consolidação das propostas trabalhadas buscam a consolidação da democracia no Brasil. Novamente, afirma-se que a ideia não é substituir os mecanismos clássicos da democracia, mas criar novos meios de tornar o jogo democrático um contexto contínuo, interativo e em múltiplas arenas de interação além das eleições.

A maior consequência das políticas de e-Legislativo é uma aproximação entre os governantes e os cidadãos. Hoje o único contato que os cidadãos possuem com os legisladores ocorre durante o período eleitoral.

Obstáculos e cenários: como criar um consenso político para o tema

Não se pode pensar em controle das ações parlamentares, consulta a resultados das votações, responsabilidade e responsividade caso os parlamentares continuem com a prerrogativa do voto secreto e da votação simbólica. Dessa forma, os primeiros obstáculos para a consolidação do e-Parlamento são os mecanismos institucionais que protegem os representantes de responder por seus atos.

Outro desafio é a resistência que possui o Poder Executivo em garantir amplo acesso dos parlamentares às informações sobre sua ação. É crucial a compreensão, tanto por parte do Executivo quanto do Legislativo, de que as informações públicas devem ser transmitidas à população.

É certo que se deve ter estratégias complementares para que se chegue ao consenso de ampliação da transparência. É preciso a conscientização da população acerca de seus direitos de acesso à informação, de forma que passem a exigir mais instrumentos de controle sobre seus governantes.

Outro ponto importante é a transparência, e os desafios para promovê-la são enormes. A criação de um consenso nacional depende das interações dos atores mencionados neste capítulo. Neste cenário, o Congresso possui um papel de grande relevância.

O e-Legislativo, portanto, se mostra como sendo um caminho para aproximar os cidadãos de seus representantes e promover a transparência, a responsabilização e a responsividade dos agentes públicos, retomando o papel central do parlamentos nas democracias. (721)

Capítulo 36 – e-Justiça: aplicação das TICs na modernização do Poder Judiciário

Introdução

O poder Judiciário possui papel crucial na esfera social, pois em sua função jurisdicional trabalha como sendo o guardião dos direitos constitucionais e infraconstitucionais, garantindo a eficácia jurídica dos direitos humanos e fundamentais. (775)

O extenso período de tramitação das ações nas diversas esferas da justiça, aliado à complexa legislação, faz com que a solução de litígios demore para ser tomada e muitas vezes é utilizado como aplicação financeira, uma vez que geralmente é mais lucrativo protelar o pagamento de uma dívida, ingressando na justiça, em vez de saldá-lo no prazo devido.

Análise do arranjo institucional e dos aspectos legais e institucionais pertinentes

Para resolver a morosidade da poder Judiciário não existe uma solução imediata. Essa morosidade não é resultado de um ou outro fator isolado, mas é decorrente de uma realidade formada por inúmeros fatores impostos por aspectos históricos, legais, administrativos e culturais.

Entre os fatores mais explícitos evidencia-se aqueles referentes à legislação nacional premiam o postergamento e relegam a excelência administrativa e a produtividade a colher frutos apenas nos “vácuos processuais”.

É justamente neste sentido que as reformas da Constituição Federal e nos Códigos de Processo Civil e Penal são cruciais para permitir uma maior celeridade à tramitação processual. No entanto, em hipótese alguma, se deve colocar em risco o amplo direito de defesa e a garantia dos direitos, como também a independência da poder Judiciário e a do magistrado em sua atividade jurisdicional.

É cabível ressaltar, contudo, que a mudança do meio físico para o eletrônico deve ser feita de forma coordenada e progressiva, sem ignorar que as condições de acesso aos meios da informática são heterogêneas no território nacional, sob pena de, com o objetivo de modernizar, permitir que a exclusão digital conduza à exclusão social e ao cercamento do acesso à justiça. (783)

Delineamento de uma visão estratégica do tema

A modernização do poder Judiciário deve resultar da combinação de ações de planejamento e gestão, coordenadas e conjuntas, limitando-se não apenas aos órgãos do poder Judiciário, mas também a toda a administração pública e a sociedade civil.

Pensando em uma estratégia de viabilização do processo de modernização, entre as principais etapas a serem cumpridas, podemos citar:

- o estabelecimento de uma coordenação central do planejamento e das ações de modernização. Essa coordenação deve buscar uma ampla participação de todas as esferas da justiça;
- através do planejamento, as ações e suas métricas devem ser estabelecidas, com o intuito de trazer total transparência ao processo e garantir a análise dos eventuais empecilhos, suas causas e sua transposição, com o auxílio da população;
- A condução das reformas da legislação necessárias à modernização do Judiciário é uma etapa crucial, já que sem o fundamento legal que produzem restam inviabilizadas as medidas mais efetivas de promoção da celeridade.

Propostas de políticas e ações

O processo que possui como fim modernizar o poder Judiciário não é de fácil condução e o seu sucesso depende da efetividade dos mecanismos de planejamento, gestão e execução das ações. Deve prosseguir ainda a modificação da legislação para simplificar o trâmite processual e ampliar o acesso à justiça.

Com o objetivo de diminuir a heterogeneidade entre as infra-estruturas de TIC de cada órgão do poder Judiciário é recomendável a definição de padrões de referência para formatar os processos de aquisição. Essa padronização simplifica o processo de integração, permitindo o desenvolvimento de soluções generalizáveis, eliminando o retrabalho e reduzindo

drasticamente os custos de aquisição. (787)

Com a estruturação de um catálogo digital de soluções e ações complementares de regulamentação da distribuição e do compartilhamento de soluções deve-se ganhar em produtividade e economia, sendo que muitos esforços serão dirigidos à melhoria constantes das soluções já existentes e a adaptação a uma realidade nova, esta que muda frequentemente.

No entanto, considerando as características orçamentárias e as escolhas técnicas de cada órgão, nem sempre será possível adotar soluções padronizadas, ainda que isto não seja impossível. Neste caso, o caminho natural para aqueles que já possuem uma infra-estrutura e de soluções de TIC mais avançadas parece ser a interoperabilidade destas com os outros órgãos.

O uso de documentos eletrônicos com validade previstas em leis garante que muitas ações que atualmente dependem do papel possam ser realizadas exclusivamente pela via eletrônica, até mesmo aquelas que exigem a troca de informações entre diversos órgãos. Para tanto, é necessária a integração entre esses órgãos, ainda que, na maioria dos casos, as tecnologias usadas entre eles sejam heterogêneas.

Novamente, deve-se ressaltar que o sucesso dessa e outras proposições depende da existência de uma estrutura de governança compartilhada, mas efetiva, assim como da seleção adequada dos padrões, considerando as características de cada órgão, tanto nas questões funcionais quanto nas operacionais e orçamentárias.

Resultados esperados e desdobramentos futuros

Alguns resultados específicos podem ser esperados a partir da adoção das ações recomendadas por esse autor. Dentre eles, podemos citar:

- Assinatura de decisões e despachos através da via eletrônica a fim de produzir os seus efeitos de maneira mais ágil, rápida, prática e independente da localidade e do tempo;
- Publicações, intimação e citação eletrônicas servem como um complemento do uso da assinatura digital pelos magistrados;
- Integração entre instâncias das diferentes esferas da justiça, como no caso da Justiça Estadual, a remessa de autos eletrônicos das comarcas para o Tribunal de Justiça em caso de recurso.

O conjunto destes resultados certamente produzirá benefícios imediatos e

desdobramentos futuros, no que se refere à agilização da tramitação processual.

Antecipação de obstáculos e cenários

Um consenso acerca da necessidade de modernização do poder Judiciário parece estar se formando, incluindo a aceitação pelos próprios magistrados das medidas que vêm sendo utilizadas, como o uso das TICs, de modo que parece não existir uma resistência cultural. Estas quando correm devem ser naturalmente vencidas pela sua inevitabilidade, considerando a infundável carga de trabalho que estão sujeitos magistrados e servidores.

Afastada essa questão preliminar, ainda há que se considerar a resistência natural do poder Judiciário a alterações de ordem legal e regulatória que possam interferir na independência de seus julgamentos e na autonomia administrativa e orçamentária, o que deixaria em risco o estado democrático de direito.

Sugestões para a criação de consenso político em torno das propostas advogadas

Não tem como se falar na busca pelo consenso político quando se trata das medidas de modernização do poder Judiciário: este consenso já existe. O que se deve buscar, na verdade, é o consenso no que se refere à execução das medidas que conduzirão à desejada modernização.

Este consenso só poderá ser obtido quando a constituição de adequada estrutura de governança for criada e garantir a ampla discussão dos temas e das características de cada órgão da justiça sem correr o risco de recair à inércia do “assembleísmo”. Dessa forma, quando se fala em modernização do poder Judiciário é importante ressaltar a participação do poder Executivo. (792)

Referências Bibliográficas:

org. KNIGHT, Peter Titcomb; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra. e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil. Editora Yendis. 965 pgs.