



Oficinas de Planejamento Estratégico
RELATÓRIO CONSOLIDADO
Comitês Técnicos

Comitê Executivo do Governo Eletrônico

Maio de 2004



:: índice

:: I ntrodução	3
:: G overno Eletrônico e Transformação Social	6
:: D iretrizes Estratégicas	8
:: P romoção da Cidadania	9
:: I nclusão Digital	12
:: S oftware Livre	15
:: G estão do Conhecimento e Capital Social	17
:: R acionalizar Uso de Recursos	19
:: P adrões e Normas	21
:: I ntegração	23

Vivemos em um país de enormes diferenças sociais, culturais e regionais. Convivemos com muitas injustiças, e uma grande concentração de renda, onde, os 10% mais ricos possuem a maior parte da renda brasileira, enquanto que os 50% mais pobres ficam excluídos de um nível mínimo de qualidade de vida. Podemos ainda reforçar a idéia da desigualdade dizendo que, ao mesmo tempo em que existem 45 milhões de cartões de crédito espalhados pelo território nacional, há também o triste registro de 45 milhões de pessoas vivendo abaixo da linha de pobreza. De um lado temos uma classe privilegiada, que tem conta bancária, e acessa a Internet de Casa. No outro oposto temos aquelas pessoas que estão nos cinturões de miséria existentes nas grandes cidades brasileiras e nos locais ermos do interior do País, condenadas a todo o tipo de exclusão, principalmente a exclusão do acesso ao conhecimento e ao saber.

É nesse país de contrastes sociais, culturais e tecnológicos que está se fortalecendo um novo projeto de governo eletrônico que irá contribuir para diminuir tais diferenças, tratando de aumentar de forma qualificada, não somente a oferta de mais e melhores serviços por vias eletrônicas, mas também sua demanda. Este projeto de governo eletrônico deverá estar vinculado aos programas de combate à fome, à erradicação da pobreza, à violência, e de incentivo a cultura popular como uma ferramenta moderna de resgate da cidadania perdida.

De outra parte, as pequenas e médias empresas, que no Brasil oferecem quase a metade dos empregos formais, são a contrapartida empresarial da exclusão digital. É preciso simplificar os processos de acesso a serviços públicos, reduzindo seus custos, tempos e o número de documentos exigidos. É necessário criar um ambiente institucional que promova sua inclusão na sociedade em rede. É fundamental reduzir o custo burocrático de funcionamento das empresas, diminuir o número daquelas que operam precária ou informalmente. Garantir seu acesso a crédito facilitado para financiar essa mudança e a sua constante atualização tecnológica e gerencial.

Este projeto de governo eletrônico, que está sendo implementado pelo governo federal, representa uma soma de esforços para integrar projetos das esferas federal, estadual e municipal, na intenção de ser um importante elemento de transformação social que irá promover a Inclusão Digital para um número cada vez maior de pessoas.

GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

A gestão do governo eletrônico brasileiro é da atribuição do Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE, presidido pelo Chefe da Casa Civil da Presidência da República. O CEGE foi criado através do Decreto de 18 de outubro de 2000 e tem como integrantes:

- os Secretários-Executivos dos Ministérios;
- o Secretário-Geral do Ministério das Relações Exteriores;
- o Subchefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;
- o Secretário de Organização Institucional do Ministério da Defesa;
- o Subsecretário-Geral da Secretaria-Geral da Presidência da República;
- o Secretário de Avaliação, Promoção e Normas da Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República;
- o Procurador-Geral da União;
- o Subcorregedor-Geral da União;
- o Diretor-Presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação.

A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão exerce as atribuições de Secretaria-Executiva e provê o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do CEGE.

Entre as principais competências do Comitê Executivo de Governo Eletrônico podemos relacionar as seguintes:

- coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Federal;
- estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos Ministérios, de plano anual de tecnologia da informação e comunicações;
- estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal;
- definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;

- coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração Pública Federal.

O Decreto de 28 de outubro de 2003 criou 8 (oito) Comitês Técnicos, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, com a finalidade de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência:

- Implementação do Software Livre
- Inclusão Digital
- Integração de Sistemas
- Sistemas Legados e Licenças de Software
- Gestão de Sítios e Serviços On-line
- Infra-Estrutura de Rede
- Governo para Governo
- Gestão de Conhecimento e Informação Estratégica

O Secretário-Executivo do Comitê Executivo do Governo Eletrônico supervisiona os trabalhos dos Comitês Técnicos interagindo com os seus coordenadores. O presente documento é resultado do processo de planejamento realizado pelos Comitês Técnicos e representa o marco formal para a condução das ações de governo eletrônico até 2006.

∴ O Governo Eletrônico como elemento de transformação social

O governo eletrônico deve ser tratado como instrumento de transformação profunda da sociedade brasileira, o que obriga a levar em conta os múltiplos papéis do governo federal neste processo.

O primeiro papel é o de promotor da cidadania e do desenvolvimento. Isto significa que o governo eletrônico deve orientar-se para as demandas dos cidadãos enquanto indivíduos e também, para promover o acesso e a consolidação dos direitos da cidadania especialmente:

- o direito ao acesso aos serviços públicos;
- o direito à informação;
- o direito ao usufruto do próprio tempo pelo cidadão (economia de tempo e deslocamentos);
- o direito a ser ouvido pelo governo;
- o direito ao controle social das ações dos agentes públicos;
- o direito à participação política.

O governo eletrônico terá nos cidadãos e nas suas organizações os parceiros mais importantes para definição do conteúdo de suas ações, de forma a implementar uma via de mão dupla nas relações Estado-cidadãos por meio de tecnologias de informação e comunicação.

O segundo papel do governo eletrônico é o de funcionar como instrumento de mudança das organizações públicas, de melhoria do atendimento ao cidadão e de racionalização do uso de recursos públicos. Essas mudanças, entretanto, não devem simplesmente reproduzir as lógicas tradicionais de funcionamento do Estado brasileiro, com a apropriação dos benefícios dos investimentos públicos pelos extratos mais ricos da sociedade, com um Estado que opera de maneira insular e com a presença de monopólios de informação.

Não se trata somente de colocar mais serviços disponíveis na Internet, mas de fazer com que a sua presença na Internet beneficie o conjunto dos cidadãos e promova o efetivo acesso ao direito aos serviços públicos. Também não se trata de promover um discurso vazio de “transparência” desqualificada, que torna a informação disponível apenas para os iniciados, mas de promover um deslocamento em direção à apropriação dos recursos de relacionamento entre governo e sociedade pelas organizações da sociedade civil, de forma a garantir que o governo eletrônico construa capacidades coletivas de controle social e participação política.

O terceiro papel que o governo eletrônico pode desempenhar é o de promover o processo de disseminação da tecnologia de informação e comunicação para que este contribua para o desenvolvimento do país. Não basta que o governo funcione como “exemplo indutor para a sociedade na utilização de documentos eletrônicos e

novas aplicações de suporte aos processos de trabalho”, numa perspectiva voluntarista e na qual o governo federal renuncia a um papel mais ativo na sociedade. Sua intervenção deve ir além do exemplo.

O desenho da política de governo eletrônico e das políticas correlacionadas deve abrir espaços para a promoção ativa do desenvolvimento nacional pelo campo da geração de demanda de produtos e serviços e da articulação de iniciativas de fomento e financiamento. Cabe à política de governo eletrônico eliminar a dependência de um número restrito de fornecedores de bens, serviços e licenças de software, estimular a promover o desenvolvimento de software e de novas tecnologias computacionais por entidades de pesquisa e empresas nacionais e fomentar a adoção de instrumentos de governo eletrônico pelos outros níveis de governo.

Espera-se, com isto, que possam emergir novas empresas nacionais, novas tecnologias e ambientes colaborativos de desenvolvimento que preparem a superação do paradigma do software proprietário de maneira a reduzir as fragilidades brasileiras nos embates internacionais em torno da propriedade intelectual.

O quarto papel do governo eletrônico é a promoção, uso e disseminação de práticas de Gestão do Conhecimento na administração pública. A Gestão do Conhecimento é o conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, que governam as ações de criação, captação, armazenamento, tratamento, disseminação e utilização de conhecimentos, com o propósito de atingir objetivos institucionais. Portanto, a Gestão do Conhecimento, entendida como gestão pública do conhecimento, torna-se instrumento estratégico fundamental para o desenvolvimento da nação brasileira, em particular para a criação de novo perfil da função pública baseada em pressupostos éticos, com vistas à produção compartilhada e colaborativa da informação e do conhecimento, bem como à distinção clara entre o interesse público e o interesse individual.

Essa inovadora visão de trabalho no setor público, no âmbito do Governo Eletrônico, constitui nova capacidade de articulação do processo decisório, de gestão das suas políticas estratégicas e de inclusão de um novo produtor de conhecimento geralmente esquecido: a sociedade e suas organizações. Além disso, os modelos e práticas da gestão do conhecimento são iniciativas essenciais para integração das três esferas de governo.

Outro ponto importante a ser lembrado é o deslocamento dos interlocutores. Não é admissível que a construção e implementação da política federal de governo eletrônico tenha como interlocutores quase únicos os próprios agentes do governo federal e os fornecedores. A mudança na interlocução que se encontra em curso busca não só incorporar novos atores à discussão (em especial os setores organizados da sociedade civil, os governos estaduais e municipais e as universidades) como também ampliar a profundidade e publicidade dos debates.

∴ Implantação do Governo Eletrônico O Governo Eletrônico

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

O governo eletrônico será implementado segundo sete princípios, que serão adotados como referência geral para estruturar as estratégias de intervenção, adotadas como orientações para todas **as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal**. São elas:

- *Promoção da cidadania como prioridade;*
- *Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico;*
- *Utilização do software livre como recurso estratégico;*
- *Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;*
- *Racionalização dos recursos;*
- *Adoção de políticas, normas e padrões comuns;*
- *Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.*

∴ a prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania

A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de tudo como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade.

Essa visão, evidentemente, não abandona a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações.

Nesse sentido, o governo eletrônico orienta-se da seguinte forma:

a) O governo eletrônico deve promover a universalização do acesso aos serviços públicos em termos de cobertura e equanimidade da qualidade oferecida:

- provimento de serviços deve priorizar os serviços básicos de interesse dos cidadãos que cubram amplas parcelas da população;
- Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem priorizar a prestação de serviços para as classes C, D, E, sem detrimento da qualidade dos demais serviços já disponíveis na Internet;
- Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem utilizar tecnologias inclusivas e não excludentes e oferecer garantia de acesso universal, abrangendo portadores de necessidades especiais, cidadãos de baixa escolaridade e usuários de diversas plataformas;
- governo eletrônico deve assegurar a impessoalidade no acesso aos serviços públicos como forma de garantia de acesso e rompimento com tradições clientelistas;
- Os sistemas legados deverão ampliar suas funcionalidades de serviços baseados nas demandas dos cidadãos usuários.

b) Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem ser estruturados de acordo com os assuntos de interesse e perfil do público-alvo:

- acesso e a utilização de portais pelos seus usuários devem se dar de forma flexível, o que significa que diferentes dispositivos podem permitir o acesso (computadores pessoais, computadores de mão,

telefones celulares) como também deve ser promovido o acesso personalizado em termos de apresentação, interfaces, conteúdos e funcionalidades disponíveis, o que requer recursos de reconhecimento, classificação e autenticação de usuários;

- governo eletrônico deve promover a centralização e simplificação do acesso. Assim, os portais governamentais devem conter acesso não somente a serviços e informações providos pelo órgão ou nível de governo, mas também por outras instâncias estatais.

c) Os serviços on-line devem ser oferecidos com base nos “eventos da vida” do cidadão:

- Os portais governamentais devem ser estruturados predominantemente pelas demandas dos indivíduos e eventos da linha da vida”, ou seja, devem oferecer acesso a serviços e informações correspondentes a demandas pré-estabelecidas e vinculadas a eventos da vida dos cidadãos e cidadãs e organizações. Para tanto, devem ser organizados por agrupamentos lógicos de informação e aplicações destinados a atender categorias de necessidades dos usuários, em substituição ao critério departamental.

d) Tornar disponível a informação pública de maneira largamente acessível e compreensível:

Os sítios e serviços on-line devem ser estruturados de forma a promover a transparência das ações governamentais;

- Os recursos de governo eletrônico devem oferecer novas formas de organizar e apresentar a informação de maneira a facilitar o controle social das ações de governo;
- Deve-se buscar quebrar monopólios de informação, tanto no interior da administração pública como no conjunto da sociedade, de maneira a ampliar e democratizar a circulação de informações.

e) Fazer uso da Internet como um canal de comunicação entre governo e sociedade, permitindo a participação popular e a interatividade com os cidadãos:

- governo eletrônico deve ter entre seus objetivos fortalecer processos participativos, o que significa que deve incorporar recursos de interatividade que estimulem a participação ativa da sociedade.
- Não somente pela via da inclusão digital, mas também pelo fornecimento de conteúdos relevantes, o governo eletrônico deve contribuir para ampliar a capacidade de participação das organizações da sociedade civil nas políticas públicas.

f) Os sítios e serviços online devem ter assegurado a qualidade e confiabilidade do seu conteúdo, o que significa:

- governo deve estabelecer padrões públicos de qualidade para os serviços de governo eletrônico, no formato de “cartas de serviço” do

governo eletrônico. As cartas de serviço são um tipo de documento público que estabelece compromissos entre governo, trabalhadores e cidadãos-usuários quanto aos direitos dos cidadãos, às características e qualidade dos serviços, os mecanismos de monitoramento e os canais de sugestões e reclamações. As informações referentes aos serviços devem ser organizadas para orientar as ações do gestor público, apoiar a atuação dos trabalhadores e facilitar aos cidadãos e cidadãs o controle dos compromissos assumidos como instrumento de transparência que permite aos cidadãos ter maiores condições de exigir qualidade e impessoalidade nos serviços.

- Os padrões de qualidade dos serviços oferecidos através do governo eletrônico devem dar conta de um mínimo de compromissos, como: tempos de resposta, nível de satisfação, condições de prestação do serviço, responsabilidades e direito a recurso.
- Os padrões públicos de qualidade devem ser utilizados como instrumento de comunicação com os cidadãos-usuários e também como instrumento de avaliação do desempenho do governo eletrônico, inclusive contando com a participação dos cidadãos-usuários.
- Os sítios de serviços on-line devem ser estruturados obedecendo a padrões mínimos e normas técnicas de usabilidade, estrutura e aspectos visuais, considerando as especificidades dos órgãos.
- Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem utilizar linguagem clara e adequada ao seu público-alvo e ao ambiente da Internet.
- A informação pública deve ser tornada disponível de maneira largamente acessível e compreensível.
- Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem oferecer identificação clara do responsável pelos serviços e/ou informações.
- Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem contar com políticas de atualização sistemática e permanente das informações oferecidas.
- Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem contar com políticas de segurança que garantam a privacidade dos cidadãos, a preservação de dados e o sigilo determinado por normas legais ou necessidades estratégicas.

g) Articulação do governo eletrônico com o desenvolvimento e a inclusão social:

- Além do acesso aos serviços públicos, o governo eletrônico também deve promover a inclusão social por meio da articulação com iniciativas de promoção do desenvolvimento de maneira incluyente e desconcentradora de riqueza, com atenção às oportunidades de criação de novas oportunidades, à articulação com a política industrial, a geração de empregos e iniciativas de apoio às empresas nacionais.

∴ a **Inclusão Digital** é indissociável do **Governo Eletrônico**

A Inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção.

Entretanto, a articulação à política de governo eletrônico não pode levar a uma visão instrumental da inclusão digital. Esta deve ser vista como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros pela facilitação de acesso a eles. Não se trata, portanto, de contar com iniciativas de inclusão digital somente como recurso para ampliar a base de usuários (e, portanto, justificar os investimentos em governo eletrônico), nem reduzida a elemento de aumento da empregabilidade de indivíduos ou de formação de consumidores para novos tipos ou canais de distribuição de bens e serviços.

Além disso, enquanto a inclusão digital concentra-se apenas em indivíduos, ela cria benefícios individuais, mas não transforma as práticas políticas. Não é possível falar destas sem que se fale também da utilização da tecnologia da informação pelas organizações da sociedade civil em suas interações com os governos, o que evidencia o papel relevante da transformação dessas mesmas organizações pelo uso de recursos tecnológicos.

Nas presentes condições do Brasil, não faz sentido focalizar a política inclusão digital em promoção do acesso individual à Internet. Assim, a criação de uma infraestrutura pública para extensão do acesso à Internet aos setores impedidos de ter acesso individual deve ser o centro da estratégia do governo federal.

A fim de obter resultado desejado, o governo eletrônico orienta-se segundo os seguintes preceitos:

a) Construir infra-estrutura de inclusão digital voltada para uso público e comunitário:

- A infra-estrutura de acesso não pode ser apenas estatal, mas deve promover a participação dos cidadãos e das organizações da sociedade civil em sua gestão, utilizando preferencialmente o modelo de telecentros comunitários utilizando software livre;
- Utilizar tecnologias inclusivas e não excludentes e oferecer garantia de acesso universal;
- Promover a inclusão digital não somente de indivíduos, mas também de organizações da sociedade civil.

b) Pluralidade de modelos sob mesmas diretrizes:

- As ações realizadas no âmbito da política de inclusão digital não serão remetidas a um modelo único de iniciativa;
- Todas as ações deverão obedecer a princípios e diretrizes gerais válidas para todas;
- A política de inclusão digital deve materializar-se, do ponto de vista do Governo Federal, em ações indutivas, normativas e financiadoras;

- As ações deverão levar em conta especificidades de público e questões regionais, inclusive áreas rurais.

c) Segmentação de públicos:

- Escolas e crianças são públicos prioritários e indispensáveis, mas não exclusivos;
- As iniciativas devem focar o público como sujeito do processo, não apenas destinatário de serviços;
- A segmentação de públicos não pode impedir que as iniciativas garantam acessibilidade universal. Poderão ser desenhados programas para públicos específicos, sem levar a constituição de “guetos” e a alimentação de exclusão e discriminação pela política de inclusão digital.

d) Construção de infra-estrutura que venha a ser apropriada pela sociedade e reduzir desigualdades:

- Os projetos de inclusão digital devem ser apropriados pela comunidade, especialmente pelo uso comunitário dos espaços e processos.
- As iniciativas deverão privilegiar a implantação e utilização de espaços multifuncionais geridos comunitariamente.
- A disposição de espaços de inclusão digital deve dar-se em função da cobertura territorial de forma a incluir todas as regiões do país.
- A aplicação de recursos na inclusão digital deve privilegiar gastos com pessoas, promovendo a qualificação do público-alvo, não com equipamentos, conexão e licenças.

e) As iniciativas de inclusão digital devem ter comprometimento com o desenvolvimento local:

- As iniciativas de inclusão digital devem fomentar o desenvolvimento social, econômico, político, cultural e tecnológico dos espaços onde se inserem.
- O estímulo à produção e a sistematização de conteúdo e conhecimentos locais são elementos fundamentais para a promoção da efetiva apropriação tecnológica pelas comunidades envolvidas.
- A sustentabilidade das iniciativas se dá pelo estímulo ao uso de TIC para o desenvolvimento local.

f) Integração da inclusão digital a outras iniciativas e políticas:

- A inclusão digital deve se dar de maneira Integrada à promoção do Governo Eletrônico, e suas ações devem ser integradas no âmbito federal;
- Materializar a política de inclusão digital de nível federal em ações indutivas, normativas e financiadoras;
- A execução da política de inclusão digital deve ser compartilhada com outros níveis de governo, setor privado e sociedade civil;
- A política de inclusão digital deverá considerar a integração das

diversas demandas existentes, possibilitando a otimização dos recursos para sua implantação;

- Deve-se procurar o compartilhamento de infra-estrutura de outras iniciativas com programas de inclusão digital;
- O desenho das ações deve incorporar possibilidades de cooperação e articulação internacional.

g) Avaliação

- As ações devem ser avaliadas permanentemente;
- A política de inclusão digital deve incluir a criação de sistema de avaliação das ações e indicadores de inclusão digital.

h) Utilização de software livre

- As iniciativas de inclusão digital devem privilegiar a utilização de software livre, devendo ser este utilizado como a opção tecnológica de inclusão digital do governo federal;
- Legados de licenças existentes podem ser utilizados em iniciativas de inclusão digital, por conta da racionalização de recursos.

∴ o Software Livre é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico

O **software livre deve ser entendido como opção tecnológica do governo federal**. Onde possível deve ser promovida sua utilização. Para tanto, deve-se priorizar soluções, programas e serviços baseados em software livre que promovam a **otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação**. Entretanto, a opção pelo software livre não pode ser entendida somente como motivada por aspectos econômicos, mas pelas possibilidades que abrem no campo da **produção e circulação de conhecimento, no acesso a novas tecnologias e no estímulo ao desenvolvimento de software em ambientes colaborativos** e ao desenvolvimento de software nacional.

A escolha do software livre como opção prioritária onde cabível encontra suporte também na preocupação em garantir ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos sem obrigá-lo a usar plataformas específicas.

Assim, as ações do governo eletrônico para utilização do software livre orientam-se da seguinte maneira:

a) Priorizar soluções, programas e serviços baseados em padrões abertos e multiplataforma:

- Realizar a migração gradativa dos sistemas proprietários para software livre, de maneira articulada a ações que busquem evitar o crescimento do legado baseado em tecnologia proprietária;
- Fortalecer e compartilhar as ações existentes de software livre dentro e fora do governo;
- Priorizar a aquisição de hardware compatível às plataformas livres;
- Priorizar a plataforma Web no desenvolvimento de sistemas e interfaces de usuários;
- Ampliar a malha de serviços prestados ao cidadão através de software livre;
- Utilizar o software livre como base dos programas de inclusão digital;
- Estabelecer padrões de interoperabilidade com os sistemas legados baseados em normas abertas.

b) Promover mudanças no interior da administração pública federal para permitir o crescimento do uso do software livre:

- Promover as condições para a mudança da cultura organizacional para adoção do software livre;
- Promover capacitação/formação de servidores públicos para utilização de software livre;

- Popularizar o uso do software livre na administração pública federal;
- Garantir a auditabilidade plena e a segurança dos sistemas, respeitando-se a legislação de sigilo e segurança;

c) Articular a expansão do uso do software livre no governo federal a uma política nacional para ampliação do seu uso em outros ambientes:

- Adotar padrões abertos no desenvolvimento de tecnologia da informação e comunicação e o desenvolvimento multiplataforma de serviços e aplicativos;
- Garantir a livre distribuição dos sistemas em software livre de forma colaborativa e voluntária;
- Incentivar e fomentar o mercado nacional a adotar novos modelos de negócios em tecnologia da informação e comunicação, baseados em software livre;
- Formular uma política nacional para o software livre.

∴ o Gestão do Conhecimento e o Capital Social
são os instrumentos estratégicos
de gestão das informações
e de integração de redes organizacionais do
Governo Eletrônico à **sociedade brasileira**

A **Gestão do Conhecimento** é compreendida, no âmbito das políticas de governo eletrônico, como um conjunto de **processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo.**

O **Capital Social** é visto como fator fundamental para melhoria da capacidade de um país obter maiores vantagens competitivas, por meio do estímulo ao *capital intelectual* e a crescente percepção da sociedade com relação à sua inserção em uma Nova Economia baseada em redes de informações e os seus possíveis impactos no desenvolvimento do país.

Nesse sentido, torna-se vital enfatizar o papel das políticas de construção do **Capital Social** para melhor compreender como o Brasil pode adequar-se à sociedade em rede. Para tanto, englobando os conceitos de redes, normas e de confiança compartilhada, o Capital Social facilita a coordenação e a cooperação entre processos, pessoas, fluxos e capacidades, com vistas a produzir ganhos ou resultados mútuos, no qual tem como um de seus principais impactos o estímulo a processos inovadores cumulativos.

Desse modo, as políticas de governo eletrônico contemplarão uma série de iniciativas referentes à gestão do conhecimento, como:

- Trabalho em rede de aprendizagem interinstitucionais;
- Tratamento estratégico da informação produzida no âmbito das administrações públicas brasileiras, bem como aquelas produzidas pelas empresas e pelos cidadãos e suas organizações em seu relacionamento com os governos;
- Uso intensivo de tecnologias da informação com aplicações relacionadas às práticas de gestão do conhecimento no governo eletrônico.

Ademais, a figura do “gestor de informação” não é necessariamente formal, mas deve ser identificada e valorizada, de acordo com um determinado perfil de comprometimento institucional e habilidades específicas. Tal perfil permite a esse

agente funcionar como uma antena receptora e transmissora de sua instituição, sendo capaz de interpretar sinais externos e disseminá-los, em seu ambiente de trabalho, de forma a provocar mudanças positivas, bem como compartilhar experiências com suas contrapartidas externas.

Diante do que precede, as políticas de governo eletrônico devem incorporar uma estratégia para implementar, no âmbito da Administração Pública, um esforço integrado para implementação de iniciativas em gestão do conhecimento no setor público. Neste sentido, a democratização do conhecimento nas organizações públicas contribuirá para o seu contínuo desenvolvimento e para a ampliação de sua eficácia na promoção da cidadania, da democratização da sociedade e da inclusão social.

As diretrizes alinhadas a essa estratégia são:

a) A definição clara e objetiva de conceitos referencia sobre os princípios afetos à aplicação da gestão do conhecimento no setor público:

- Mapear as competências nas práticas de gestão do conhecimento no setor público;
- Disseminar termo de referência conceitual sobre as práticas e as metodologias de uso da gestão do conhecimento no setor público;
- Elaborar e promover um amplo programa de sensibilização e capacitação dos gestores públicos em gestão do conhecimento, por meio de videoconferências e cursos à distância;
- Instituir certificados de aprendizado nas áreas afetas em gestão do conhecimento.

b) Sistemáticamente identificar, acompanhar e compartilhar as melhores práticas em gestão do conhecimento entre os atores do Governo Eletrônico (governo, cidadãos e sociedade civil):

- Diagnóstico das melhores práticas em educação corporativa;
- Diagnóstico das melhores práticas em portais corporativos;
- Diagnóstico das melhores práticas em gestão de pessoas por competências;
- Diagnóstico das melhores práticas em comunidades de práticas virtuais;
- Diagnóstico das melhores práticas em indicadores de ativos intangíveis, entre outras.

c) A gestão do conhecimento no setor público deve ser objeto de política específica no âmbito das políticas de governo eletrônico:

- Propor normas, recomendações e diretrizes para a política de governo eletrônico em gestão do conhecimento;
- Identificar, disseminar e distribuir as aplicações e ferramentas tecnológicas de Gestão do Conhecimento aos atores do Governo Eletrônico.

∴ o Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos

O governo eletrônico não deve significar aumento dos dispêndios do governo federal na prestação de serviços e em tecnologia da informação. Ainda que seus benefícios não possam ficar restritos a este aspecto, é inegável que deve produzir redução de custos unitários e racionalização do uso de recursos.

Grande parte das iniciativas de governo eletrônico pode ser realizada através do compartilhamento de recursos entre órgãos públicos. Este compartilhamento pode se dar tanto no desenvolvimento quanto na operação de soluções, inclusive através do compartilhamento de equipamentos e recursos humanos. Destaque especial deve merecer o desenvolvimento compartilhado em ambiente colaborativo, envolvendo múltiplas organizações. Um exemplo de compartilhamento de recursos está no Projeto Infovia Brasil.

A racionalização de recursos possui como linhas orientadoras:

a) Utilização de inovações em métodos computacionais:

- As iniciativas de governo eletrônico devem buscar utilizar alternativas de racionalização de custos através de inovações em métodos computacionais que reduzam a demanda por infra-estrutura.

b) Promover o compartilhamento de recursos (informações, tecnologia e pessoas) entre infra-estrutura, sítios e serviços on-line do Governo Federal, em busca de otimização de recursos:

- Identificar, disseminar e dar visibilidade aos recursos, sistemas, informações e conhecimento existentes para racionalizar e/ou melhorar a sua utilização.
- Criar um ambiente colaborativo para integração de sistemas, como medidas de estímulo à integração vertical das ações dos órgãos da Administração Federal para garantir a prioridade de serviços ao cidadão.
- Deverá ser promovido o compartilhamento de recursos (informações, tecnologia e pessoas) entre os sítios e serviços on-line do Governo Federal, em busca de otimização de recursos.

c) Promover a otimização dos recursos de rede:

- Identificar possibilidades de racionalizar e/ou melhorar a utilização dos recursos disponíveis e a contratar.
- Organizar e sistematizar a integração da infra-estrutura de rede instalada, através do Projeto Infovia Brasil, criando condições de uso compartilhado pelo governo.

d) Uso de padrões abertos:

- O governo eletrônico não pode ser apropriado por fornecedores de software, hardware ou serviços. A arquitetura de governo eletrônico não pode gerar dependência de fornecedores, o que exige a utilização preponderante de padrões abertos.

e) Ampliação da capacidade de negociação do governo federal:

- A gestão de licenças de software em utilização pelos órgãos da Administração Pública Federal deve ser regida por padrões, normas e estruturas referenciais de custos que permitam ampliar a capacidade de negociação do Governo Federal, negociação conjunta pelos órgãos e redução de custos das licenças.

∴ o Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas

O sucesso da política de governo eletrônico depende da definição e publicação de políticas, padrões, normas e métodos para sustentar as ações de implantação e operação do Governo Eletrônico que cubram uma série de fatores críticos para o sucesso das iniciativas. Neste sentido, a arquitetura e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

Para enfrentar esses desafios o governo eletrônico pretende:

a) Definir normas e padrões para a infra-estrutura:

- Definir normas e padrões a serem adotados por toda a administração pública federal que viabilizem a infra-estrutura de redes para o Governo Eletrônico, incluindo infra-estrutura de transmissão de dados, voz e imagem.
- Definir uma política de contratação e gestão de recursos de rede que garanta a centralização da aprovação de projetos de rede

b) Estabelecer padrões de interoperabilidade:

- Estabelecer, através da arquitetura e-PING, padrões de interoperabilidade abertos e públicos.
- Integrar sistemas legados através dos padrões de interoperabilidade.
- Estabelecer padrões para a integração entre vários níveis de governo.

c) Definir padrões de desenvolvimento de novos sistemas:

- Definir padrões para desenvolvimento de novos sistemas em termos de ambiente colaborativo, padrões tecnológicos e padrões abertos.

d) Elaborar integralmente o conjunto de políticas correlacionadas ao governo eletrônico:

- Política de Gestão do Conhecimento.
- Política de Inclusão digital.
- Política de software livre.

f) Promover a integração de sítios e serviços on-line:

- Estabelecer normas para os sítios e serviços online do governo federal em termos de identidade visual, usabilidade e acessibilidade ampla dos serviços eletrônicos;
- Os sítios do Governo Federal devem permitir o acesso à prestação de serviços básicos de interesse do cidadão, de acordo com o público-alvo do sítio, independentemente do órgão a que estejam vinculados, através de componentes comuns e links para serviços on-line;
- Os recursos de busca disponíveis devem incorporar facilidades de busca integrada no conjunto de sítios e serviços on-line do Governo Federal;
- Os serviços on-line deverão integrar-se a meios de comunicação mais populares (telefone, carta etc.).

∴ a Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de Governo e outros poderes

A implantação do governo eletrônico não pode ser vista como um conjunto de iniciativas de diferentes atores governamentais que podem manter-se isoladas entre si. Pela própria natureza do governo eletrônico, este não pode prescindir da integração de ações e de informações.

A natureza federativa do Estado brasileiro e a divisão dos Poderes não pode significar obstáculo para a integração das ações de governo eletrônico. Cabe ao Governo Federal um papel de destaque nesse processo, garantindo um conjunto de políticas, padrões e iniciativas que garantam a integração das ações dos vários níveis de governo e dos três Poderes. Para isto, propõe-se:

a) Criar recursos de integração do governo eletrônico entre distintos entes estatais:

- Definição de padrões de interoperabilidade e mecanismos de integração de dados e sistemas nos vários níveis de governo.
- Integração horizontal de bases de dados federais voltadas ao nível estadual e municipal para possibilitar integração vertical.
- Promover o compartilhamento de recursos tecnológicos, de informações, humanos e financeiros de forma a evitar duplicidade de esforços.

b) Estabelecer estratégias de parceria com estados e municípios:

- Facilitação do acesso para estados e municípios a serviços prestados, por via eletrônica, pelo Governo Federal;
- Simplificação de procedimentos na relação entre Administração Pública Federal e Governos estaduais e municipais;
- Aumento da transparência na relação entre as esferas de governo;
- Articulação e estímulo a ações de Governo Eletrônico integradas verticalmente destinadas à prestação de serviços aos cidadãos;
- Definir estratégias para auxiliar estados e municípios na prestação de serviços aos cidadãos;
- Serão prioritárias as ações voltadas para os Sistemas de Informações Sociais, Segurança Pública e serviços do Ministério da Justiça.