

ÍNDICE

I - INTRODUÇÃO	3
II - FUNCIONAMENTO DO GRUPO DE TRABALHO	5
III – DEFINIÇÕES	6
IV – SUBGRUPO - SERVIÇOS E INFRA-ESTRUTURA	7
A. MACRO OBJETIVOS	7
B. ANÁLISE CONTEXTUAL e DIAGNÓSTICO	7
C. INICIATIVAS PRECURSORAS	10
Sociedade da Informação	10
Infra-estrutura de Chave Pública	10
Br@sil.gov	11
Rede Governo	11
Gerência Regionais de Serviço	11
D. PLANO DE AÇÃO	12
Premissas	12
Diretrizes Gerais	12
Diretrizes de Gestão	13
Diretrizes Técnico-Operacionais	15
Diretrizes Financeiro-Orçamentárias	17
E. PLANO DE METAS	18
Metas para o Governo Federal	18
Ano 2000	19
Ano 2001	19
Mensageria	20
Diretório	20
Projeto Piloto	20
Treinamento & Divulgação	20
Ano 2002	21
Call Center	21
Metas para os Poderes Legislativo, Judiciário, Governos estaduais e municipais	22
Metas para não Governo	22
V - SUBGRUPO – APLICAÇÃO	23
A. MACRO OBJETIVOS	23
B. ANÁLISE CONTEXTUAL E DIAGNÓSTICO	24
Visão Geral	24
Interação com o Cidadão	24
A Gestão Interna	26
Integração com a Cadeia e Valor	27

C. PLANO DE AÇÃO	28
Premissas	28
Diretrizes Gerais	28
Diretrizes Financeiro-Orçamentárias	29
D. PLANO DE METAS	30
Metas Gerais	30
Ano 2000	31
Ano 2001	32
Ano 2002	32
Ano 2004	32
Metas Específicas	32
E. CAPACITAÇÃO DE PESSOAL EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	34
VI – SUBGRUPO – LEGISLAÇÃO	35

I - INTRODUÇÃO

1. Instituído no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, o Grupo Interministerial de Trabalho - GTTI - foi criado com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as **novas formas eletrônicas de interação**.

2. A motivação para a criação do grupo de trabalho foi pautada pelo frenético avanço da revolução digital e da conseqüente necessidade das sociedades e dos governos de acompanhá-la, apropriando-se dos seus benefícios e os utilizando como alavanca do desenvolvimento social e econômico, evitando-se, assim, a formação de uma classe de excluídos da nova sociedade da informação.

3. A criação do GTTI insere-se dentro da política do Governo Brasileiro de lançar bases para a criação de uma nova sociedade digital. Suas ações coadunam-se com as metas do programa **Sociedade da Informação**, coordenado pelo MCT. Nesse contexto, o GTTI assume o papel de **facilitador** na busca dos objetivos do programa.

4. O programa **Sociedade da Informação** tem como objetivo geral “ *integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global e, ao mesmo tempo, contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade.*”

O programa desdobra-se em sete linhas de ação:

5. Mercado, trabalho e oportunidades – *promoção da competitividade das empresas nacionais e da expansão das pequenas e médias empresas, apoio à implantação de comércio eletrônico e oferta de novas formas de trabalho, por meio do uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação.*

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

7. Educação para a sociedade da informação – *apoio aos esquemas de aprendizado, de educação continuada e a distância baseados na Internet e em redes, através de fomento ao ensino, auto-aprendizado e certificação em tecnologias de informação e comunicação em larga escala; implantação de reformas curriculares visando ao uso de tecnologias de informação e comunicação em atividades pedagógicas e educacionais, em todos os níveis da educação formal.*

8. Conteúdos e identidade cultural – *promoção da geração de conteúdos e aplicações que enfatizem a identidade cultural brasileira e as matérias de relevância local e regional; fomento a esquemas de digitalização para a preservação artística, cultural, histórica, e de informações de ciência e tecnologia, bem como a projetos de P&D para geração de tecnologias com aplicação em projetos de relevância cultural.*

9. Governo ao alcance de todos – *promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento à aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações; fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública.*

10. Tecnologias-chave e aplicações – identificação de tecnologias estratégicas para o desenvolvimento industrial e econômico e promoção de projetos de P&D aplicados a essas tecnologias nas universidades e no setor produtivo; concepção e indução de mecanismos de difusão tecnológica; fomento a aplicações piloto que demonstrem o uso de tecnologias-chave; promoção de formação maciça de profissionais, entre eles os pesquisadores, em todos os aspectos das tecnologias de informação e comunicação.

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

12. Este documento contém um conjunto de proposições a serem encaminhadas à Casa Civil, visando o estabelecimento de um plano de ações, a ser desenvolvido e executado com esforço conjunto dos diversos órgãos da administração pública federal, iniciativa privada e sociedade civil, no que tange às novas formas de interação eletrônica e o seu alcance a todos os cidadãos brasileiros, em sintonia permanente com os objetivos e linhas de ação do Programa Sociedade da Informação.

13. Por orientação do governo, o trabalho do GTTI, inicialmente, concentrará esforços em três das setes linhas de ação do programa sociedade da informação: Universalização de serviços, Governo ao alcance de todos e Infra-estrutura avançada.

II - FUNCIONAMENTO DO GRUPO DE TRABALHO

14. Para o desenvolvimento das atividades atinentes ao objeto do trabalho do GTTI, o grupo promoveu a criação de três subgrupos para atuarem distintamente nas áreas de Aplicação, Infra-Estrutura e Legislação.

15. Subgrupo Aplicações

Atuação no tratamento dos sistemas estruturadores e de interação com o cidadão no âmbito da administração pública federal.

Composição: Casa Civil, Ministério do Planejamento, Ministério da Fazenda (SERPRO), Ministério da Saúde, Ministério da Educação e Secretaria de Comunicação. (Coordenação – Ministério do Planejamento)

16. Subgrupo Serviços e Infra-Estrutura

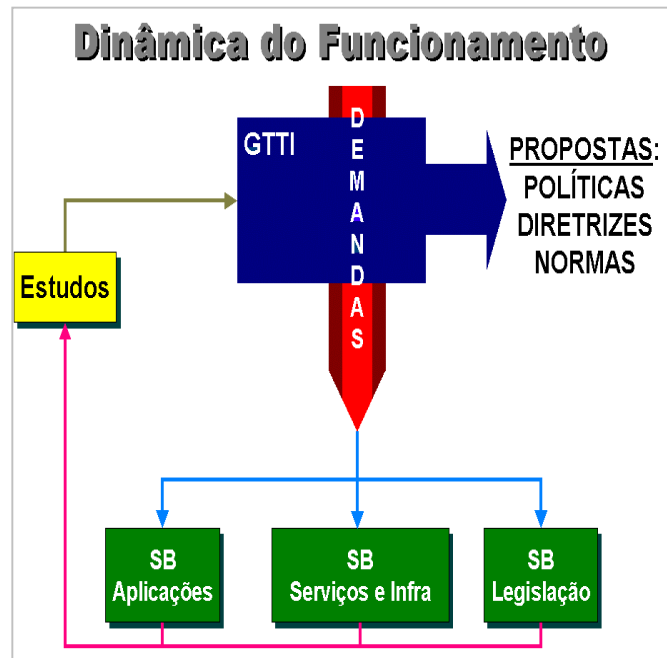
Atuação na estruturação da gestão dos serviços eletrônicos de uso comum e na viabilização de uma infra-estrutura comum de comunicação digital no âmbito da administração pública federal.

Composição: Ministério das Comunicações, Ministério de Ciência e Tecnologia, Ministério do Planejamento, Ministério da Fazenda (SERPRO), Ministério da Saúde, Ministério da Educação, ANATEL, Gabinete de Segurança Institucional e Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio. (Coordenação – ANATEL)

17. Subgrupo Legislação

Atuação na sistematização das propostas em andamento no Poder Legislativo e Executivo com relação a políticas de uso e acesso, segurança da informação e privacidade, autenticação de documentos eletrônicos, política industrial, comércio eletrônico e crimes eletrônicos.

Composição: Casa Civil, Gabinete de Segurança Institucional, Ministério de Ciência e Tecnologia, Ministério do Planejamento, Ministério da Justiça e Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio. (Coordenação – Casa Civil)



III – DEFINIÇÕES

18. Aplicações: conjunto de softwares ou sistemas de informações que utilizam recursos de tecnologia de informações para a prestação de serviços de Governo aos cidadãos.

19. Serviços de Rede: recursos que, com base na camada de infra-estrutura, provêm o suporte lógico para a implementação das aplicações, incluindo: Web, sistemas de busca, transferência de arquivos, mensageria, diretório eletrônico, *Segurança da informação* (*), processamento de transações, gerenciamento de redes, acesso e gerenciamento de banco de dados, acesso remoto, servidores de domínios e call center.

20. Infra-estrutura: consiste de todos os meios físicos e lógicos que permitem o tráfego de voz, dados e imagem entre dois ou mais pontos distintos, incluindo: meios físicos (circuitos, antenas, cabeamento e equipamentos de transmissão); redes de comunicação (comutação e roteamento); equipamentos (PEP e outros) e protocolos de comunicação.

21. Localidade: toda a parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado permanente de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações, permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis ou disposta ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerado Rural e Aldeia.

22. PEP: Ponto Eletrônico de Presença. Representa um ponto avançado de prestação de serviços do Governo ao cidadão que, reunindo diferentes níveis de facilidades, poderá ir desde um simples computador residencial conectado à uma linha telefônica convencional (PEP pessoal), até soluções mais complexas, como terminais de redes locais de computadores (PEP em empresas e órgãos públicos), quiosques (PEP de uso público), terminais celulares móveis de última geração, terminais WEBTV, etc. O PEP é um conceito. Ele representa qualquer dispositivo a partir do qual o cidadão, ou um setor do próprio Governo, tem acesso aos serviços de Governo, diferindo dos elementos físicos que compõem as soluções de redes, tais como servidores de acesso ou nós de concentração. Um call center, por exemplo, pode ser visto como um PEP remoto, para o qual o cidadão liga em busca dos serviços de Governo.

23. CALL CENTER: Centrais de atendimento destinadas a receberem um grande número de chamadas telefônicas simultâneas, fortemente apoiadas na utilização de sistemas informatizados para prestar informações, utilizadas para prestar informações e orientações aos usuários.

24. HELP DESK: Central de atendimento a usuários de serviços de TI (computadores, redes softwares, aplicações) para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção ajuda no uso de aplicações.

25. Sistema Integrado de Gestão Governamental – Sistema formado pela integração dos sistemas corporativos da administração federal como, por exemplo, o SIAF, SIASG e SIDOR.

26. WBT – Sigla de Web Based Training – caracteriza a utilização de INTERNET em programas de ensino à distância.

IV – SUB GRUPO SERVIÇOS E INFRA-ESTRUTURA – PLANO DE AÇÃO

A. MACRO OBJETIVOS

27. Pretende-se aqui estabelecer os princípios que regerão a elaboração e a implantação do projeto de Infra-estrutura, bem como a disponibilização de uma camada de serviços, ambos enfatizando as atividades finalísticas típicas de governo e o atendimento às principais demandas dos cidadãos, como fator de valorização da cidadania.

28. Construção de um novo paradigma cultural, favorável ao uso intensivo de tecnologias de informação, encarando o cidadão como *Cliente dos Serviços do Estado*, contribuindo para a redução das desigualdades sociais e evitando-se o agravamento do processo de “exclusão digital” e o risco do “analfabetismo cibernético”, de forma a garantir para o Brasil um papel de destaque dentro do novo cenário de sociedade globalizada.

29. Apropriação, por parte do Governo, como maior conta consolidada de serviços de telecomunicações, dos benefícios inerentes ao atual modelo competitivo desse mercado.

30. Estímulo à cooperação e convergência de esforços, aliadas à racionalização e ao compartilhamento de recursos (humanos, técnicos, orçamentários, materiais, logísticos, etc.) por parte dos vários órgãos de Governo;

31. Integração das diversas redes dos órgãos de Governo, sejam federais, estaduais ou municipais, dos três poderes, em um núcleo comum de transporte de informações, que permitirá a convergência tecnológica das diferentes aplicações sem contudo interferir em suas individualidades funcionais;

32. Democratização do acesso aos serviços e aplicações de Governo a partir da instalação de PEPs disponíveis aos cidadãos em todos os órgãos públicos, em quiosques localizados em pontos de grande circulação de pessoas e em pontos estratégicos das periferias dos grandes centros, utilizando-se da existência de infra-estrutura junto/próximo a estes pontos e promovendo o atingimento de um maior número de pessoas no curto prazo.

33. Interiorização dos serviços de Governo, a partir da instalação de PEPs compartilhados entre os diversos órgãos em localidades até então desprovidas de qualquer infra-estrutura de informações governamental e do reinvestimento dos recursos advindos da economia de escala na integração das redes governamentais;

B. ANÁLISE CONTEXTUAL e DIAGNÓSTICO

34. Atento à tendência mundial de flexibilização dos modelos econômicos, o Governo brasileiro vem empreendendo uma série de ações que visam, entre outros objetivos, redefinir o papel do Estado com ênfase para a regulação dos mercados competitivos e execução das políticas sociais. Ressalta-se, neste caso, a revolução promovida no setor de telecomunicações brasileiro, o qual passou, em menos de dois anos, do monopólio estatal na prestação de serviços à competição privada sob regulação do Estado.

35. Concluída a transição, cabe ao governo brasileiro não só preparar-se para a delicada missão de regular um mercado tão dinâmico, mas, também, capacitar-se, na atual condição de maior conta consolidada dos serviços de telecomunicações, para apropriar-se, em nome da sociedade brasileira, dos benefícios inerentes ao modelo competitivo por ele próprio instalado. Em outras palavras, caberá ao governo brasileiro, doravante aliviado do fardo da construção e manutenção da infra-estrutura de telecomunicações, não só regular o setor, mas, também, utilizar eficiente e exemplarmente infra-estrutura tão vital para a consecução de suas atividades finalísticas.

36. Destaca-se, neste ponto, a premente necessidade de reorientação da postura do usuário governo, em relação aos prestadores de serviços de telecomunicações, uma vez que os subsídios e o informalismo reinantes à época do monopólio estatal devem dar vez à visão de oportunidade, ao potencial de negócios e ao relacionamento formal entre as partes.

37. Paralelo a isto, o termo **Infovia** (via da Informação), que nada mais representa do que a pavimentação dos caminhos já abertos pelo fenômeno Internet, consolida-se no cenário internacional e representa uma valiosa ferramenta de integração e modernização da economia, baseada em redes de telecomunicações de alta capacidade de transmissão e transparência à natureza da informação. A viabilização de tal infra-estrutura promete maior impacto, para o desenvolvimento e a competitividade dos países, do que o decorrente da construção das malhas ferroviárias e rodoviárias federais. As *Information Highways* já são tratadas como questão estratégica por vários governos, dentre eles o norte americano e o canadense.

38. Torna-se oportuno ressaltar que o aumento da competitividade, enquanto principal fator para a inserção da economia brasileira no mercado globalizado, guarda relação direta com o aumento da agilidade e da eficiência das instituições, em especial as governamentais, dentro do que se entende por agenda de modernização. Os ganhos, para a nação brasileira, serão certamente proporcionais ao nível de engajamento dos diversos órgãos do governo, iniciando-se pelo Poder Executivo Federal, e envolvendo, numa segunda etapa, os órgãos distribuídos pelas diferentes esferas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

39. Por outro lado, a construção de uma Infovia nacional está fortemente relacionada, não apenas ao desenvolvimento e à competitividade de um país, mas, especialmente, à possibilidade de democratização do conhecimento e exercício pleno de cidadania. Diferentemente de outros meios eletrônicos de comunicação de massa e difusão da Informação (ex: TV e rádio), as infovias permitem aos cidadãos não só o recebimento passivo da informação, mas também a sua geração, armazenamento, processamento e envio sob demanda, materializando o conceito de plena interatividade entre os indivíduos. Emerge aqui o conceito de **Universalização da Informação**.

40. Aliás, o conceito de universalização como garantia de acesso por todos os cidadãos brasileiros aos serviços públicos cuja existência e continuidade são asseguradas pela União Federal, já vem sendo tratado na legislação brasileira, em especial na Lei Geral de Telecomunicações - Lei 9.472, a qual previu o Fundo para Universalização dos Serviços de Telecomunicações - FUST. Fica assim caracterizado o papel chave do governo na viabilização da Infovia Brasileira de Informação, não só nos grandes centros urbanos onde a reluzente oportunidade de negócios atrai naturalmente a iniciativa privada, mas, especialmente, nas pequenas e remotas localidades onde o conceito de oportunidade de negócios depende fundamentalmente da iniciativa governamental para sua potencialização.

41. Neste aspecto, o Relatório do Desenvolvimento Humano 1999, divulgado pelo PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento), conclui que, apesar das barreiras geográficas terem sido superadas pelas comunicações, surgiu uma nova e invisível barreira entre os que estão ligados à Rede Mundial (Internet) e os que não estão. Enfatizando que a marginalização acentua-se anualmente pela falta de acesso dos indivíduos às novas tecnologias, especialmente as voltadas para informação e comunicações, o Relatório fixa um Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e posiciona o Brasil na 79ª posição de um ranking liderado pelo Canadá, entre 174 países estudados.

42. Várias iniciativas e programas vêm sendo empreendidos pelo governo brasileiro, ao longo do tempo, no sentido de facilitar o acesso do cidadão aos serviços essenciais, tais como educação e saúde. Tais programas, que já esbarram naturalmente na falta de auto-suficiência e na dificuldade intrínseca de viabilização econômico-financeira, são fortemente prejudicados pela

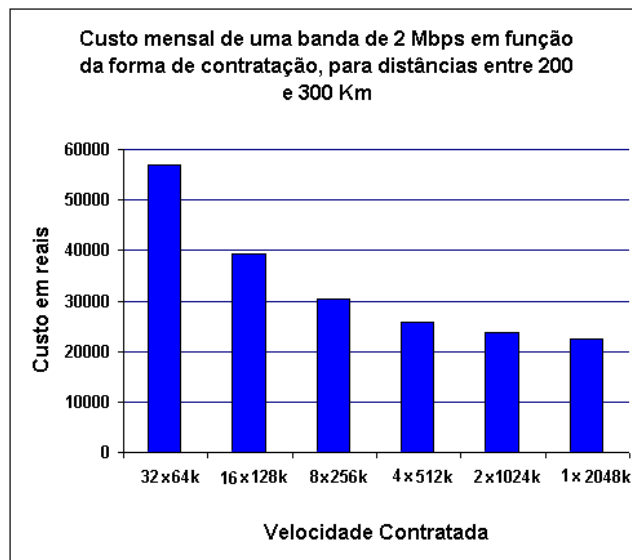
insuficiência de infra-estrutura universalizada de telecomunicações, o que implica severas restrições não só na abrangência mas até na duração dos mesmos.

43. O uso de telecomunicações, aliás, é largamente empregado pelos diversos órgãos governamentais, porém com ênfase para a interligação entre suas sedes ou centros administrativos e suas unidades estaduais, delegacias e escritórios regionais. Dessa forma, o que se percebe é que o emprego dos referidos recursos de telecomunicações, além de ser preponderantemente orientado para "atividade meio" ou não finalística, se dá de forma individual e estanque por órgão do governo, tendo cada qual a sua "rede de comunicações".

44. A predominância de soluções de telecomunicações separadas e específicas por órgão de governo, erroneamente associada à necessidade de independência entre os poderes, é fruto muito mais da ação descoordenada dos diversos órgãos, alimentada pela abundância de recursos orçamentários que não mais se verifica. É redundante mencionar que esta descoordenação na utilização de recursos, intrinsecamente compartilháveis, tem sido altamente desvantajosa para o usuário governo, no seu relacionamento com os detentores da infra-estrutura nacional de telecomunicações. Na prática, entretanto, o prestador de serviços, em geral, se utiliza de uma única rede ou sistema para comercializar seus serviços separadamente para cada órgão do governo, ou seja, o compartilhamento de recursos técnicos já existe, mas não gera ganhos para o governo e a sociedade.

45. O gráfico ao lado ilustra um exemplo claro do acima exposto. Nele podemos observar a economia de recursos que pode ser obtida a partir da contratação integrada de uma determinada banda de transmissão, ao invés da contratação, de forma isolada por cada órgão do Governo, de vários circuitos de menor capacidade.

46. Considerando-se que as despesas atuais do Governo Brasileiro com Telecomunicações, incluindo todos os poderes das três esferas, é da ordem de R\$ 1,5 bilhões/ano, pode-se imaginar o que poderia ser direcionado para o aumento da capilaridade da rede apenas com a contratação integrada de circuitos.



47. Torna-se evidente que a convergência e a integração dos vários órgãos de governo, em relação à infra-estrutura nacional de informações, fortaleceria sua posição no relacionamento, não só com as prestadoras de serviços, mas com os agentes de financiamento, com os fornecedores em geral e com a própria sociedade. Observa-se, entretanto, que a complexidade envolvida num esforço de integração de tais dimensões não constitui o seu maior obstáculo, mas sim os interesses dos beneficiários da descoordenação do governo, a inércia, a desesperança, a incredulidade e o mito do *isto é impossível*.

48. A conveniência e viabilidade da integração das *redes governamentais*, por outro lado, são embaladas por uma série de iniciativas isoladas que constituem casos precursores de convergência e integração de redes e soluções de comunicação. Os ganhos obtidos nessas iniciativas, no entanto, ficam restritos a alguns poucos órgãos de Governo, que possuem capacidade de investimento em suas redes, não traduzindo em benefícios expressivos para a sociedade em geral.

49. No que diz respeito aos serviços de rede, observa-se atualmente uma situação similar àquela observada para a infra-estrutura, onde cada órgão parte para a adoção de soluções

isoladas, desconsiderando a possibilidade do Governo apresentar-se como uma única entidade para o cidadão.

50. Vale citar que, para o cidadão, não importa qual órgão lhe presta determinado tipo de serviço ou qual a estrutura organizacional do Governo, e sim se os serviços que ele necessita são prestados a contento ou não.

51. A falta de padronização dos serviços de rede dificulta a integração das aplicações governamentais, o compartilhamento de informações entre elas e a simplificação tanto dos fluxos de trabalho entre os órgãos quanto da localização e utilização dos serviços de Governo por parte dos cidadãos.

52. Os serviços de rede não são vistos estrategicamente como as portas de acesso dos cidadãos aos serviços de governo, sendo dada grande ênfase ao uso dos recursos de tecnologia de informações por parte dos próprios servidores públicos, no exercício das atividades meio do Governo.

53. Dessa forma, não são priorizados, na proporção necessária, o desenvolvimento de interfaces amigáveis e a busca de soluções que facilitem o acesso às aplicações governamentais de forma integrada por parte do cidadão comum, normalmente leigo quanto aos aspectos tecnológicos, que acaba prejudicado na obtenção dos serviços de Governo pela diversidade de sistemas e pelo excessivo tecnicismo de suas implementações.

C. INICIATIVAS PRECURSORAS

54. Algumas iniciativas já foram tomadas em nível governamental, no sentido de se buscar a convergência das soluções tecnológicas, a otimização dos custos e a excelência no atendimento ao cidadão.

Sociedade da Informação

55. Foi lançado, em 1999, o Programa Sociedade da Informação, cujos objetivos são: articular, coordenar e fomentar o desenvolvimento e utilização segura de serviços avançados de computação, comunicação e informação e suas aplicações à sociedade mediante a pesquisa, o desenvolvimento e ensino, oferecendo novos serviços e aplicações na Internet, garantindo vantagem competitiva e a inserção da empresa brasileira no mercado internacional e fornecer subsídios para a definição de uma estratégia destinada a estimular a inserção da sociedade brasileira na Sociedade da Informação. Esse programa abriga perfeitamente as novas formas eletrônicas de interação do Governo, que podem atuar como indutoras da sociedade, no sentido da obtenção daqueles objetivos.

Infra Estrutura de Chave Pública (ICP-GOV)

56. O Poder Executivo Federal está implementando, através de Decreto a ser publicado no mês de julho, a Infra-Estrutura de Chave Pública (ICP-GOV), constituída de um conjunto de regras para o estabelecimento de padrões de segurança para a tramitação, certificação e autenticação de documentos eletrônicos. Para a especificação e aplicação destes padrões, serão delineados e implantados as diversas componentes que conformarão a ICP-Gov, dentre os quais: a política de certificação, a arquitetura das chaves públicas, as atribuições e estrutura da autoridade gerenciadora e das autoridades certificadoras, bem como os protocolos de segurança e padrões técnicos a serem adotados.

57. A implantação dessa infra-estrutura, em vista da rápida evolução da tecnologia da informação, deverá permitir aos órgãos públicos explorar todo o potencial que ora se vislumbra em relação à prestação de serviços e circulação de informações em meio eletrônico, inclusive documentos. O equacionamento técnico e institucional das questões de segurança, de eficiência, de tecnologia e de interoperabilidade entre sistemas, é indispensável à consecução destes avanços.

58. A ICP-Gov será implantada, em até 120 dias, contados da publicação do Decreto, inicialmente no âmbito do Governo Federal. Futuramente, deverá interagir com outras infra-estruturas de chaves públicas, dos Poderes Judiciário e Legislativo, além de outros níveis de Governo.

59. O projeto da ICP-GOV está em conformidade com os padrões internacionalmente adotados, o que garante amplas possibilidades de interação com as soluções adotadas por outros países, tendo em vista a perspectiva de expansão das atividades de negócio eletrônico, denominadas *e-business*.

60. As medidas propostas no Decreto representam impulso significativo ao estabelecimento da base legal necessária à regulamentação do uso da tecnologia da informação, somando-se ao esforço do Congresso Nacional nesse sentido. A ativa participação do Governo Federal nessa questão tem sido intensamente demandada, considerando a amplitude de impactos que acarretará no incentivo aos negócios e transações eletrônicas e à própria administração pública, na prestação de serviços ao cidadão.

Br@sil.gov

61. Publicação da Proposta Br@sil.gov, do C-INI - Comitê Sobre a Infra-estrutura Nacional de Informações da Anatel, com os princípios básicos para a construção de uma infovia de abrangência nacional, orientada para a prestação dos serviços de Governo demandados pelo cidadão brasileiro localizado no interior, nas localidades remotas, nas periferias e nas regiões rurais. O C-INI é um comitê de assessoramento do Conselho Diretor da ANATEL, criado com o objetivo de formular proposições e recomendações, relacionadas com o setor de telecomunicações, que contribuam para o desenvolvimento e o uso da infra-estrutura nacional de informações.

62. Vários órgãos detentores de múltiplas redes internas, como o Serpro e o Banco do Brasil, desenvolveram projetos próprios de integração de redes, convergindo soluções, otimizando suas despesas com telecomunicações e oferecendo maior disponibilidade de serviços para seus usuários. A rede do Banco do Brasil, por exemplo, projeta uma economia da ordem de R\$ 500 mil/mês só no tráfego de voz corporativo que pode passar a trafegar pela rede integrada. Essa economia é ainda maior se for considerada a contratação de grandes bandas de transmissão que hoje formam o backbone da rede, em substituição aos diversos circuitos de baixa capacidade que serviam às redes isoladas.

63. Na mesma linha, alguns Governos estaduais estão convergindo suas redes e adotando soluções de compartilhamento entre seus diversos órgãos. Neste sentido, podemos citar o Governo no Paraná, por meio da CELEPAR, o de Minas Gerais, por meio da PRODEMGE, o da Bahia, por meio da PRODEB e o de São Paulo, por meio da PRODESP. Este último, por exemplo, desenvolveu um projeto denominado INTRAGOV, que parte de um convênio firmado voluntariamente entre diversos órgãos da administração estadual, no sentido de compartilhar e otimizar o uso de recursos de redes de comunicações. A idéia trouxe tantos benefícios que hoje estuda-se a interligação de todas as redes estaduais de processamento de dados, numa espécie de INTRAGOV nacional.

Rede Governo

64. O projeto Rede Governo, do Governo Federal, implantou o Portal de Serviços e Informações do Governo Brasileiro, disponibilizando, num só endereço na Internet, até 544 serviços para os cidadãos, apoiados numa ferramenta de pesquisa voltada para as funções do estado e no interesse dos cidadãos, numa clara iniciativa de convergência de soluções.

Gerências Regionais de Serviço

65. Encontra-se ainda em andamento, no âmbito do Governo Federal, a Implantação das Gerências Regionais de Serviço (GRS), que concentrarão todas as atividades meio do governo

em um único ponto de atendimento, o que certamente facilitará a integração e o compartilhamento de serviços de rede e de infra-estrutura.

66. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, encontra-se em fase final de contratação de uma consultoria para especificar uma Rede Multiserviços para o Governo Federal, que poderá ser desenvolvida de acordo com as recomendações contidas neste trabalho.

67. Simplificação do processo de contratação de serviços telecomunicações (dados, voz e imagem) com a adoção da modalidade pregão, recentemente instituída na legislação brasileira.

D. PLANO DE AÇÃO

Premissas

68. O planejamento dos serviços e infra-estrutura terá foco no cidadão brasileiro e, por decorrência, nas aplicações por ele demandadas.

69. Todos os órgãos da Administração pública federal, incluindo os órgãos da administração direta, da administração indireta, empresas públicas e sociedades de economia mista irão compartilhar recursos de infra-estrutura e serviços.

70. O compartilhamento de recursos contemplará tanto as soluções atualmente existentes, que serão integradas, como os novos projetos, que já nascerão com o conceito de integração.

71. Até que todo cidadão brasileiro tenha acesso às novas forma eletrônicas de interação do Governo, todos os recursos eventualmente economizados devido ao ganho de escala proporcionado pela integração das redes governamentais serão reinvestidos na capilaridade e na interiorização dos serviços de Governo.

72. A gestão dos recursos de infra-estrutura e serviços ocorrerá de forma profissional, transparente e descentralizada, segundo uma matriz de papéis e responsabilidades que contemplará as atribuições e a excelência de cada órgão governamental participante.

73. Serão incentivados mecanismos de parceria com a iniciativa privada para a viabilização do projeto.

74. As soluções técnicas adotadas permitirão a construção de um ambiente multivendor, permitindo a pluralidade de fornecedores e provedores.

75. O Governo assumirá o papel de indutor da participação da sociedade organizada (ONGs, comunidades, etc.).

76. Até que toda representação do Governo disponha de um PEP, a decisão de hospedagem do mesmo, numa localidade que disponha de mais de uma representação apta, será tomada com base na conveniência da comunidade local.

Diretrizes Gerais

77. A concepção, planejamento, implantação e operacionalização dos Serviços de Rede e Infra-estrutura deverão contemplar, dentre outros, os seguintes princípios gerais:

78. A inovação tecnológica deverá ser combinada com uma substancial renovação conceitual no relacionamento entre o governo e o cidadão;

79. O Governo se apresentará para o Cidadão como uma única entidade, permitindo o acesso a todos os serviços públicos a partir de um único referencial;

79. A perspectiva dos usuários, principalmente do cidadão mais humilde e mais distante, deverá prevalecer no planejamento e especificação do sistema, em especial no tocante a facilidades disponíveis, amigabilidade das interfaces, capacitação para uso, acessibilidade, disponibilidade e etc.;

80. A Infra-estrutura deverá ser vista como a integração das diversas redes governamentais, a qual terminará em Pontos Eletrônicos de Presença (PEP) do governo ao alcance de todo cidadão brasileiro;

81. Os PEPs representarão postos avançados de prestação de serviços de governo que, reunindo diferentes níveis de facilidades, poderão ir desde um simples computador conectado à linha telefônica convencional, até soluções mais complexas como redes locais de computadores interligadas via Satélite;

82. A natureza multiserviços do PEP deverá ser integralmente explorada no caso das pequenas e remotas comunidades que, dispondo apenas de uma prefeitura, uma escola ou outra representação de natureza governamental, passarão a contar, virtualmente, com todos os serviços do governo;

83. Deverão ser estabelecidas metas gradativas de instalação de PEPs no território nacional que privilegiem as menores e mais remotas localidades;

84. As soluções adotadas deverão ser variadas e flexíveis, de forma a permitir uma gama de possibilidades em termos de PEPs, os quais poderão ser instalados em ambientes inóspitos e desprovidos de qualquer infra-estrutura (inclusive energia elétrica);

85. A coordenação dos vários órgãos no relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços deverá apoiar-se em dispositivos (contratação centralizada, convênios operacionais...) que traduzam o "peso institucional" do governo;

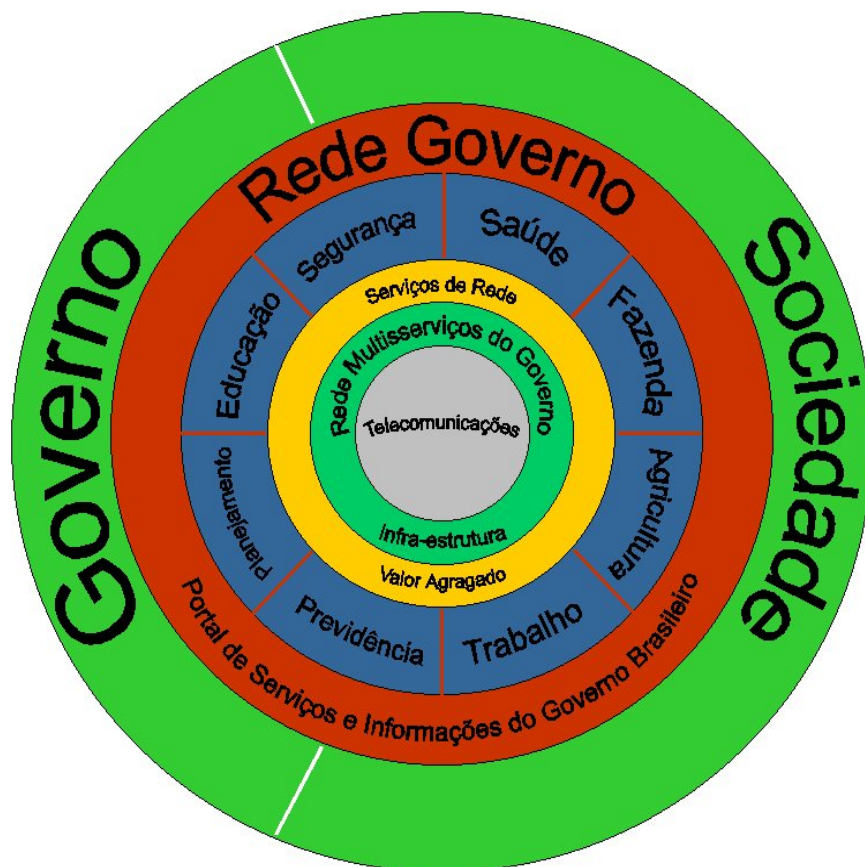
86. Respeitados os preceitos legais, deverá ser privilegiado o emprego de recursos nacionais, sejam serviços, equipamentos ou sistemas produzidos no Brasil. No caso de uso de segmento espacial, deverá ser utilizado satélite brasileiro, nos termos da LGT;

87. Contratação, pelo Ministério do Planejamento, de consultoria externa para o desenvolvimento dos projetos de Rede Multiserviço, serviços de Diretório e Mensageria.

Diretrizes de Gestão

88. Uma vez tomada a decisão político-estratégica de viabilizar a Infra-estrutura integrada do Governo, esta dependerá, como qualquer outro projeto, da consecução, dentre outras, das etapas de planejamento, projeto, orçamento, financiamento, contratação coordenada, implantação, divulgação, treinamento, operação, administração e gerenciamento. Entretanto, além das várias etapas, o modelo de gestão dessa solução deverá considerar os níveis (camadas) característicos e complementares de interesse a seguir representados:

89. A camada de Telecomunicações representa o conjunto de recursos (serviços e produtos) relacionados aos meios de transmissão, que deverão ser exclusivamente obtidos junto à iniciativa privada, por meio da contratação desses recursos ou de parcerias de cunho social, sendo da integral responsabilidade dos fornecedores sua operação e manutenção;



90. A camada de Infra-estrutura (Rede Governo) representa o conjunto de PEPs e os equipamentos necessários à configuração de uma rede entre eles, com recursos de roteamento, acesso remoto, gerenciamento de redes, etc, que deverão ser prioritariamente fornecidos pela iniciativa privada, mediante aquisições governamentais ou contratos de parceria com o Governo;

91. A camada de Serviços de Rede (Valor Agregado) representa o conjunto de facilidades adicionadas aos recursos de rede e telecomunicações, que permitirão a disponibilização das aplicações aos cidadãos (acesso, navegação, armazenamento, segurança, certificação digital, gerenciamento fim a fim...), que deverão ser prioritariamente fornecidos ou desenvolvidos pela iniciativa privada, tendo em vista a racionalização e otimização de recursos;

92. A camada de Aplicações (aqui exemplificada pelos serviços prestados por alguns órgãos) representa o conjunto de serviços de Governo demandados pelos cidadãos brasileiros e a eles disponibilizados através dos PEPs, constituindo responsabilidade dos diversos órgãos governamentais envolvidos no projeto;

93. A camada Usuário representa o conjunto dos usuários das novas formas eletrônicas de interação do Governo, com destaque para os cidadãos e para os próprios servidores dos órgãos de governo (especialmente de delegacias, escritórios, prefeituras, escolas, postos avançados, câmaras municipais...), aos quais deverão ser destinados todos os esforços de divulgação, conscientização e capacitação para uso (ex: campanhas, cartilha, cursos...) a serem empreendidos pelo próprio governo;

94. Com base nas etapas envolvidas, na abordagem por camadas apresentada (e em sub-camadas) e na representatividade e excelência de cada órgão do governo, deverá ser

estabelecido o modelo matricial de Gestão dos Serviços e da Infra-estrutura governamental, o qual deverá prever, no tempo, os papéis e responsabilidades de todos os agentes potencialmente envolvidos. Tal modelo deverá orientar-se pelo vetor estratégico *descentralização da gestão e participação pró-ativa da sociedade organizada*;

95. Deverá ser criado, dentro do escopo da *Matriz de Papéis e Responsabilidades*, um “*Comité de Convergência de Tecnologias da Informação*”, formado por representantes nomeados dos órgãos envolvidos, que atuará no sentido de garantir o modelo de integração e convergência dos Serviços de Governo;

96. Deverá ser exigida, para efeito de controle e contratação eficientes, a separação contábil e detalhada das despesas com telecomunicações de todos os contratos da administração pública;

97. Serão criados mecanismos que permitam a cooperação e ação integrada entre os órgãos de Governo, contemplando: possibilidade de transferências orçamentárias e patrimoniais; cessão, empréstimo e compartilhamento de recursos (físicos, humanos e materiais); rateio de despesas; etc.;

98. Como maior conta consolidada de serviços de telecomunicações e grande cliente de todas as soluções que contrata, o Governo, agindo de forma integrada, passará a exercer efetivamente seu do poder de compra, a partir de iniciativas como: divulgação das melhores práticas de contratação, contratação conjunta ou centralizada, exigência de níveis de qualidade e de disponibilidade de serviços, etc.;

99. Serão criados mecanismos que flexibilizem e agilizem os processos de contratação de serviços de telecomunicações, permitindo a rápida adequação da infra-estrutura às novas demandas, bem como a apropriação dos benefícios inerentes ao mercado competitivo desse setor;

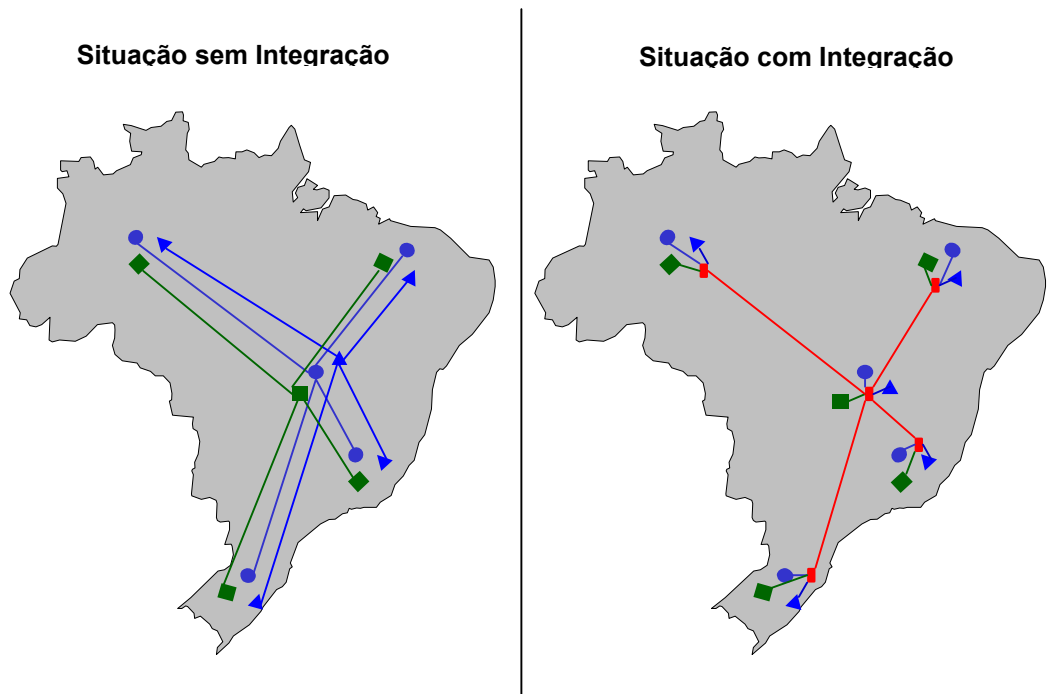
100. O projeto de integração, interiorização e convergência dos serviços de Governo será adotado primeiramente pelos órgãos do Poder Executivo Federal. No entanto, deverá ser prevista, desde a sua concepção, a participação futura dos demais poderes e das esferas Estadual e Municipal de Governo, a partir de mecanismos (acordos, convênios, repasses...) que permitam a atuação integrada do Governo como um todo, de modo a garantir a capilaridade da solução, o que representa, em última instância, o atendimento a todo cidadão brasileiro.

Diretrizes Técnico-operacionais

101. Do ponto de vista técnico, a integração das diversas redes governamentais de informação deverá considerar as peculiaridades de cada uma das camadas já mencionadas. No caso da camada de telecomunicações, por exemplo, não deverá ocorrer, a menos que por razões técnicas, a sobreposição de redes e soluções. Neste sentido, o planejamento da rede deverá considerar o inventário das redes e recursos já contratados e sua integração no tempo.

102. Deverão ser adotadas, para a Infra-estrutura governamental de informações, soluções de transporte da informação que, possibilitando a otimização (concentração, multiplexação...) de circuitos, permitam materializar os princípios de compartilhamento de recursos e integração das várias sub-redes do governo, garantindo os seguintes aspectos:

103. Racionalização e simplificação da topologia da rede, uma vez que será evitada sobreposição de redes individuais interligando cada sede de órgão aos seus respectivos escritórios/unidades operacionais, conforme representado a seguir;



104. Integração das redes atualmente existentes nos órgãos da Administração Pública Federal;

105. A Infra-estrutura governamental deverá estar interconectada à Internet de forma a permitir, por um lado, que o cidadão conectado à primeira possa ter acesso e navegar na segunda e, por outro, que qualquer cidadão conectado à Internet possa, através do seu computador (ou *PEP pessoal*), acessar os serviços de Governo;

106. Redução significativa do preço do *Kilobit* transmitido, uma vez que tal procedimento permitirá ao governo, como um todo, contratar, em vez de uma grande quantidade de circuitos de baixa velocidade de transmissão, uma menor quantidade de circuitos de alta velocidade, os quais embutem expressivos ganhos de escala (ex: apesar de um circuito de 2Mbps equivaler a aproximadamente 30 circuitos de 64Kbps, o custo do primeiro não supera em 12 vezes o custo do segundo);

107. O compartilhamento implicará, adicionalmente, na melhoria da ocupação e minimização da ociosidade dos circuitos, uma vez que os perfis de tráfego dos diferentes órgãos guardam complementaridade entre si (ex: os picos de tráfego por órgão não são coincidentes, algumas aplicações poderão valer-se da rede à noite ou de madrugada...);

108. O planejamento da rede deverá valer-se de um diagnóstico detalhado das necessidades e limitações dos órgãos de governo, o qual associado ao inventário das soluções e redes já contratadas, permitirá um melhor direcionamento do esforço de integração;

109. A possibilidade de integração, no mesmo suporte de telecomunicações, de vários serviços deverá ser considerada, em especial, no caso das localidades alvo da universalização do serviço telefônico fixo comutado;

110. A característica multiserviços dos serviços de rede e da infra-estrutura não interferirá nas características funcionais, operacionais, de segurança, confidencialidade e independência das aplicações de cada órgão participante do projeto;

111. Do ponto de vista operacional, deverão ser previstos todos os mecanismos necessários ao bom funcionamento e uso eficiente da rede, incluindo cartilha de uso, procedimentos de manutenção corretiva;

112. A tecnologia a ser utilizada na construção do núcleo da rede (*backbone*) deverá ser ATM, permitindo, entre outras facilidades, a convergência dos tráfegos de voz, dados e vídeo, a flexibilidade na criação de circuitos virtuais interligando nós das redes de acesso, a compatibilidade com protocolos consagrados, o roteamento automático do tráfego em caso de contingência, o gerenciamento centralizado e outras facilidades que assegurem a qualidade adequada aos serviços suportados;

113. Deverão ser adotados, sempre que possível, padrões mundialmente reconhecidos (ex: o padrão de roteamento IP - *Internet Protocol*) que permitam a diversidade em termos de fornecedores (ambiente *multi-vendor*), a modularidade, a conectividade e a flexibilidade em termos de expansão, além dos ganhos naturais de disponibilidade e custos.

114. Serão adotadas soluções variadas de acesso, tais como: discado, dedicado, fixo, móvel, satélite, etc.;

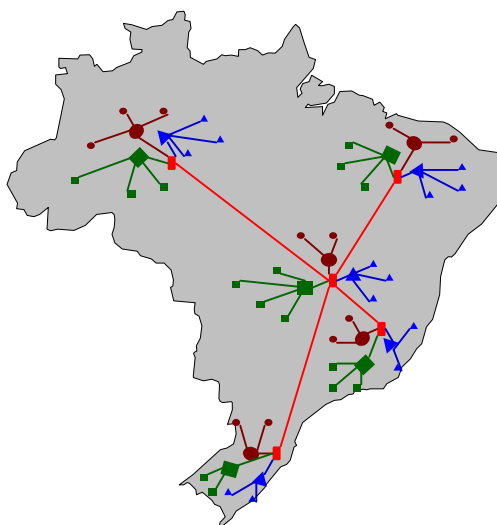
115. De forma a popularizar seu uso por parte dos cidadãos comuns, os PEPs deverão possuir interfaces amigáveis com o usuário, utilizando-se inclusive de recursos multimídia para a apresentação dos serviços e para a operação por meio de voz;

116. Os PEPs públicos deverão embutir os conceitos de modularidade, escalabilidade e adaptabilidade às condições disponíveis de infra-estrutura básica (robustez, alimentação solar ou por baterias, etc.);

Diretrizes Financeiro-Orçamentárias

117. A viabilização econômico-financeira da Infra-estrutura governamental de informações dependerá, antes de mais nada, da identificação das fontes de recursos mais apropriadas a cada uma das camadas já mencionadas.

118. No caso da camada Telecomunicações, por exemplo, deverão ser previstos mecanismos para utilização dos recursos decorrentes da aguardada otimização e redução dos gastos governamentais com telecomunicações, dentro da visão de redirecionamento dos esforços do governo para as atividades finalísticas, interiorizando cada vez mais a rede, conforme ilustrado na figura abaixo. Deverão ser igualmente utilizados recursos oriundos de fundos, como o FUST, cuja tramitação do projeto de Lei deve ser agilizado no Congresso Nacional.



119. Além do FUST, deverão ser empregados no projeto recursos de outros fundos voltados para a consecução de projetos sociais e de desenvolvimento desta natureza.

120. O envolvimento de outras fontes externas de recursos, em especial os necessários às ações voltadas para as camadas Serviços (Valor Agregado) e Aplicações, deverá ser capitaneado por uma entidade governamental voltada para o crédito/financiamento. Os princípios que maximizam o potencial de retorno da rede, em termos socio-econômicos para o país e em termos institucionais para os agentes financiadores (ex: integração, compartilhamento, inovação conceitual...) deverão constituir a base de um eventual comprometimento entre agentes financiadores e o governo.

121. Visando a auto-sustentação do projeto, deverão ser estimulados patrocínios e aplicações remuneradas, tais como: loterias e prestação de serviços de interesse particular (correio, por exemplo);

122. Deverão ser previstos mecanismos que permitam e estimulem a participação da sociedade (através de comunidades organizadas, ONG's...) na obtenção de equipamentos terminais e outros recursos relacionados ao ambiente do usuário. Visando, ainda, à auto-sustentação do projeto, poderão ser buscados mecanismos (ex: patrocínio institucional ou de produto, etc.) que permitam, ao governo, auferir recursos aplicáveis exclusivamente na expansão e capilaridade da rede;

123. Deverão ser criados mecanismos que incentivem o segmento não Governo, ou seja, a sociedade em geral, a acessar as novas formas eletrônicas de interação do Governo, tais como: facilidades para a aquisição de microcomputadores e redução dos custos de acesso à Internet;

124. Do ponto de vista orçamentário, o planejamento da rede deverá contemplar não só os mecanismos de previsão orçamentária, em conformidade com o PPA 2000-2003, mas também o grau de participação e os eventuais repasses entre os órgão envolvidos no projeto, que trabalharão de forma integrada, otimizando a aplicação dos recursos;

E. PLANO DE METAS

Metas para o Governo Federal

Ano 2000

125. Implantação da Infra-estrutura de chave pública, no âmbito do Poder Executivo Federal, até 11/2000.

126. Contratação, pelo Ministério do Planejamento, de consultoria para o desenvolvimento de um projeto visando a definição de uma solução de rede de comunicações multiserviços (com tráfego de voz, dados e imagem), de âmbito nacional, que permitirá o suporte às diversas aplicações, sistemas e serviços do Governo Federal, inclusive telefonia, integrando os seus Ministérios e demais unidades administrativas, baseada na utilização de redes privadas e/ou públicas, ajustadas às necessidades da administração federal. Conclusão do projeto até 12/2000.

127. O Governo Federal deverá divulgar Portaria, até 12/2000, estabelecendo procedimentos para a contratação de serviços de rede e infra-estrutura, visando a implantação de sua rede multiserviço dentro dos padrões estabelecidos.

128. Realização de um inventário, no nível da administração pública federal, dos recursos de TI utilizados, bem como de suas infra-estruturas e serviços de redes de comunicação, indicando as topologias, tecnologias adotadas, velocidades dos circuitos e pontos de atendimento, atuais, em fase de implantação e planejados, a ser concluído até 12/2000.

129. Serão disponibilizados incentivos à popularização do acesso à Internet e à infra-estrutura governamental de informações pelos próprios órgãos de Governo, tais como: redução de

impostos, linhas de financiamento para a aquisição de equipamentos e redução nos custos de telecomunicações até 12/2000.

130. Será criada, até 12/2000, uma entidade interministerial, denominada provisoriamente de “Comitê de Convergência de Tecnologias da Informação”, que garantirá o modelo de compartilhamento e integração no âmbito do Governo Federal, analisando os projetos de redes de cada órgão.

131. Iniciar estudos visando a discriminação dos recursos de tecnologia de informação e de telecomunicações no Orçamento da União, a partir de 2001.

Ano 2001

132. Toda a representação do Governo Federal, em território nacional, deverá ter pelo menos um PEP de acesso público até 12/2001.

133. As redes atualmente existentes nos órgãos da APF deverão estar integradas até 12/2001.

134. Não serão admitidos editais para a contratação de redes para órgãos de Governo que não sejam “integradas” a partir de 03/2001.

135. Governo Federal divulgará para seus órgãos “Modelos de Referência” para a contratação de redes até 07/2001.

136. Toda nova contratação de redes deverá ser submetida ao “Comitê de Convergência de Tecnologias da Informação”, a partir de 07/2001.

137. Não serão admitidas renovações de contratos de rede que não sejam “integrados” a partir de 12/2001.

138. Implantação da Rede Multiserviços do Governo Federal, até 12/2001, incluindo os planos de migração, manutenção, gestão e treinamento de pessoal, além dos editais para a contratação dos serviços de rede e de telecomunicações e para a aquisição de PEPs.

Mensageria

139. Será implantado um serviço de mensageria, como meio oficial para troca de mensagens entre todos os órgãos da APF até 12/2001.

Este serviço deverá conter as seguintes características básicas:

140. Dispor de dispositivos de segurança, sigilo, auditabilidade e disponibilidade necessários a um meio oficial para troca de mensagens entre os órgãos do Governo Federal;

141. Perfis definidos para os diversos tipos de usuários do serviço, em função dos níveis de segurança que a mensagem exige quando trocada com outros órgãos e com a própria sociedade (cidadãos e organizações não governamentais);

142. Dispor de uma qualidade de serviço que garanta a disponibilidade para atendimento da função;

143. Acesso a listas completas com todos os servidores que encontram-se cadastrados no serviço de mensageria do órgão a que pertence;

144. Caixas institucionais implantadas para todas as unidades orgânicas da APF;

145. Mecanismo de busca que permita a localização de servidores através de outras informações além do nome, telefone, sala, unidade orgânica em que trabalha, nome do órgão, endereço de correio eletrônico, cargo, função, etc;

- 146. Acesso as listas de todas as caixas postais institucionais;
- 147. Acesso a listas de distribuição compostas para envio de mensagens a grupos de interesse da APF;
- 148. Facilidade de criação de listas de interesse particular das unidades;
- 149. Capacidade para envio de mensagens para a Internet.

Diretório

150. Será concluída a implantação, até 12/2001, de um serviço de diretório que permita aos servidores e à própria sociedade, acessar informações sobre a estrutura organizacional, informações de uso geral sobre os servidores e organizações da APF, perfis dos usuários dos serviços da Rede Governo e a política de segurança a ser implementada. Esse serviço deverá conter as seguintes características básicas:

151. Será implementado de forma gradativa e será utilizado como uma base de informações sobre os próprios servidores e quanto da informações das organizações. Essa base estará disponível tanto para a APF quanto para a sociedade. Essa base será um grande catálogo (Páginas Brancas) do Governo Federal. A principal característica desse serviço é a facilidade de acesso às informações;

152. Base central com informações sobre os servidores. Essas informações dizem respeito ao seu nome, endereço físico, telefone, endereço eletrônico, unidade a que pertence, cargo, função, etc;

153. Base central com a localização de todos os órgãos, seus titulares, endereços físicos, endereço eletrônico institucional de suas unidades, telefones de contato, endereço de seus Web Sites, etc;

154. Serviço de pesquisa nas bases implementadas;

155. Base referencial com a relação dos serviços implementadas pelos órgãos da Administração Pública Federal;

156. Base com o perfil dos usuários dos serviços e aplicações implementados na Rede Governo;

Base com as chaves criptográficas públicas dos servidores;

157. Disporá de características de segurança, sigilo e auditabilidade.

Projeto Piloto

158. Implantação, até 07/2001, de um projeto piloto em 100 localidades de aproximadamente 500 habitantes, disponibilizando aplicações precursoras nas áreas de educação, saúde, previdência social, trabalho e segurança, através do portal Rede Governo.

Treinamento & Divulgação

159. Serão montados programas de treinamento para os operadores dos PEPs públicos (multiplicadores comunitários) até 12/2001, uma vez que darão orientação aos cidadãos.

160. Serão montadas campanhas no rádio e na TV para divulgar as novas facilidades disponíveis aos cidadãos, de acordo com a implantação dos PEPs.

Ano 2002

161. Toda localidade brasileira com mais de 500 habitantes deverá dispor de pelo menos 1 PEP de acesso público até 12/2002, de forma que XX (**falta pesquisar**)% da população brasileira terá acesso eletrônico aos serviços de Governo em sua própria localidade até 12/2002.

162. A densidade de PEPs de acesso público por habitantes, em qualquer localidade brasileira com mais de 500 habitantes será de, no mínimo, 2/1000 até 12/2002, num total aproximado de 300.000 PEPs em todo Brasil.

Call Center

163. Será implantado, até 12/2002, um call center único para toda APF, disponibilizando uma Central de atendimento ao cidadão, que permitirá acesso telefônico, por fax e por e-mail. A solução de call center adotada terá as seguintes características:

164. Atuará como um porta de entrada para qualquer serviço de Governo, disponível nas novas formas eletrônicas de interação;

165. Será subdivida em Ilhas de especialização, que cobrirão as diversas áreas do Governo. Estas Ilhas não necessitam estar num mesmo local, mas serão acessadas de forma única pelo cidadão;

166. Permitirá várias formas de acesso, de forma a tornar disponíveis as informações para qualquer cidadão, respeitando a situação socio-econômica e cultural de cada um;

167. Roteamento de chamadas;

168. Discagem por comandos de voz;

169. Gerenciamento de comunicações Voz, Fax, e-mail, Internet e Redes Privadas em ambiente comum;

170. Integração com bases de dados para respostas automáticas;

171. Serviços de marketing do Governo (caminho de volta ao cidadão);

172. Comunicação através dos Browsers (Tecnologia Web) substituindo chamadas telefônicas;

173. Imagem x Imagem – Tráfego de voz, dados e vídeos simultâneos.

174. O call center contará com uma eficiente e bem dimensionada infra-estrutura de help desk na retaguarda, para garantir um nível satisfatório de atendimento. Esse help desk contará com os seguintes recursos:

175. Base de Problemas e Soluções – para agilizar o atendimento de chamadas com demandas comuns;

176. Registro de problemas e solicitações – para garantir o retorno ao cidadão.

177. Análises estatísticas – permitindo uma avaliação da prestação dos serviços, para aprimoramento dos processos no Governo.

Metas para os Poderes Legislativo e Judiciário e para os Governos Estaduais e Municipais

178. Articulação com o Governo Executivo Federal, no sentido de criar mecanismos que permitam o engajamento no projeto e o compartilhamento de serviços de rede e de infraestrutura a partir de 07/2001.

Metas para o setor não Governo (sociedade e iniciativa privada)

179. Serão organizados workshops com fornecedores e usuários de soluções modernas de tecnologia de informações a partir de 09/2000, para orientar a elaboração do projeto;

180. Serão disponibilizados incentivos à popularização do acesso à Internet e à infra-estrutura governamental de informações, tais como: redução de impostos, linhas de financiamento para a aquisição de equipamentos e redução nos custos de telecomunicações (multiplicadores e formadores de opinião, a partir de 01/2001; para a população em geral, a partir de 07/2001).

V – SUBGRUPO APLICAÇÕES

A. MACRO OBJETIVOS

181. As propostas apresentadas a seguir, pelo Subgrupo de Aplicações, visam o estabelecimento de uma política de desenvolvimento, disseminação, gestão e controle das aplicações, no âmbito da administração pública federal, com ênfase no atendimento das necessidades de informações e serviços do cidadão brasileiro, qualquer que seja sua amplitude ou complexidade, bem como às necessidades informacionais de gestão interna do governo, especialmente as de natureza estratégica.

182. A evolução das tecnologias de tratamento da informação possibilitaram um inquestionável avanço na geração de sistemas de informação para gerenciamento e controle das atividades governamentais. Nesse segmento, o Estado Brasileiro desenvolveu e implantou um significativo conjunto de aplicações que introduziram sensíveis melhorias na gestão das funções que elas abrangiam. Pode-se dizer que a gestão interna do Governo foi amplamente beneficiada pela implantação de aplicações em suas diversas áreas de atuação.

183. Quando se analisa pela ótica da Sociedade, percebe-se, porém, que os ganhos obtidos pelo Governo não foram repassados ou percebidos pelo cidadão. Essa constatação é a base para o estabelecimento de um conjunto de normas e recomendações para as Aplicações Governamentais: todos os recursos envolvidos e toda energia consumida para geração de aplicações deve ser focada no cidadão. Todo esforço de melhoria, de atualização e de crescimento deve ser dirigido para o cidadão.

A partir desse cenário, são os seguintes os macro objetivos preconizados por essa proposta:

184. Construção de um novo paradigma de gestão governamental, elegendo o cidadão como cliente preferencial das aplicações e principal beneficiário dos ganhos obtidos, sejam eles traduzidos em redução de gastos, em melhoria da gestão, em transparência das ações governamentais ou em simplificação e eliminação da burocracia e, principalmente, na melhoria da prestação de serviços;

185. Conscientização de que a informação é o elemento que possibilita a efetiva transformação dos processos e da forma de atuação governamental e o que garante maior qualidade nas decisões e na transparência das relações do Governo com a Sociedade e que é um recurso estratégico de importância equivalente ao capital, à mão-de-obra e a tecnologia;

186. Construção de uma base cultural e comportamental que permita o assentamento de uma Sociedade da Informação e sua transição para a Sociedade do Conhecimento;

187. Estímulo à cooperação, convergência e integração dos esforços de desenvolvimento, manutenção e processamento das aplicações, visando compartilhamento e racionalização de recursos humanos, tecnológicos, orçamentários, materiais e logísticos, por parte dos órgãos governamentais;

188. Estabelecimento de um sistema integrado de gestão governamental, que permita a unicidade e a troca de informações entre as diferentes aplicações sem prejudicar a independência e a especificidade de cada uma;

189. Definição de um patamar tecnológico de qualidade, tempestividade e integridade das informações públicas, com a responsabilização e credenciamento dos gestores da informação em cada órgão;

190. A inclusão social e ampliação de uso da tecnologia da informação pelo cidadão brasileiro.

B. ANÁLISE CONTEXTUAL E DIAGNÓSTICO

Visão Geral

191. O uso da tecnologia da informação na gestão pública está consolidado, após a constatação de que os ganhos obtidos com sua utilização superam por larga margem os investimentos realizados. Embora a intensidade e o modelo de uso não tenham sido uniformes, o que gerou descompasso no ritmo de implantação de soluções, praticamente todos os órgãos da Administração Pública Federal são gestores e/ou usuários de sistemas de informação.

192. A utilização da informática, iniciada em meados da década de 60, possibilitou a criação de sistemas informatizados, geridos por órgãos distintos e desenvolvidos para atenderem aos requerimentos específicos de cada um. Em que pese existirem relações de causa e consequência entre eles, não se estabeleceram, em princípio, canais lógicos que permitissem permutar dados e informações de uso comum. Em consequência, ocorrem múltiplas e redundantes coletas que oneram o processo e introduzem inconsistências decorrentes de métodos diferenciados de captação e tratamento.

193. A Administração Federal, em vista disso, não dispõe de um sistema integrado de gestão governamental, embora possua sistemas poderosos e eficientes para a maioria das funções.

194. Da mesma forma, a aquisição de equipamentos, e sua organização em redes locais, obedeceu princípios particulares e específicos, preocupando-se em otimizar o desempenho e a segurança localmente, criando-se ilhas de excelência, mas obstruindo-se a intercomunicabilidade dos diversos organismos governamentais.

195. A compreensão deste cenário enseja a busca e a implantação de medidas necessárias para que a máquina administrativa esteja aparelhada para superar as dificuldades e para aumentar sua produtividade, proporcionando que a tecnologia de informação seja empregada de forma eficiente e eficaz no cumprimento das atividades de suporte ao funcionamento do aparelho do Estado, para que se alcance o objetivo principal de atender o cidadão brasileiro e dar transparência às ações de governo.

Interação com o Cidadão

196. Os órgãos governamentais estão investindo em melhorar sua comunicação com a Sociedade, pela prestação de serviços e de informações em mídia eletrônica, utilizando a INTERNET. A tecnologia disponível já possibilitou a criação de inúmeras aplicações para prestação de serviços e de informações que são facilitadores da relação sociedade/governo, não só no Governo Federal, mas também nos Estaduais e Municipais. Hoje, no Governo Federal, segundo levantamento feito pelo portal *Rede Governo*, já estão catalogados um conjunto de 544 serviços prestados e o fornecimento de 3.816 informações por intermédio da rede mundial de computadores, cobrindo as mais diversas áreas.

Dentre eles destacam-se:

- 197. Preenchimento e a entrega das Declarações Anuais de Ajuste do Imposto de Renda;
- 198. Emissão de certidões comprobatórias de regularização quanto ao pagamento de impostos, contribuições ou taxas;
- 199. Divulgação das compras governamentais;
- 200. Disseminação das informações relativas aos censos demográfico e agropecuário;
- 201. Matrícula de alunos em escolas públicas e para realizar o Provão;
- 202. Informações para o segurado sobre sua aposentadoria

203. O oferecimento desses serviços em mídia eletrônica comprovou a sua eficiência e validade para que o Governo ofereça ao cidadão informações e serviços com maior qualidade, rapidez e transparência a custos menores.

204. A oferta de serviços, embora ampla e variada, ainda é concentrada nos órgãos públicos que possuem uma maior capacidade de investimento em tecnologia da informação.

205. Dois outros fatores contribuem para retardar o crescimento da oferta de serviços de governo para o cidadão:

206. A falta de uma regulamentação clara e objetiva que torne o documento emitido eletronicamente válido e aceitável em todas as instâncias jurídicas e sociais, estimulando o gestor público a criar e incentivar seu uso e difusão;

207. A impossibilidade do cidadão efetuar os pagamentos de taxas públicas por mídia eletrônica contribui para impedir o crescimento do uso da INTERNET, já que o cidadão, mesmo que faça o preenchimento de formulários e solicitação de serviços pela rede de computadores, terá que se deslocar a uma agência governamental para efetuar o pagamento das taxas.

208. Existe, portanto, um espaço significativo para o aumento da oferta de serviços e de informações, principalmente aqueles que privilegiem camadas da Sociedade mais afastadas dos grandes centros e de menor poder aquisitivo. Nessa linha de pensamento, deve-se induzir os investimentos governamentais em aplicações e sistemas informatizados para setores de forte apelo social como o setor agrícola, a saúde, o saneamento, a segurança e para estimular o crescimento econômico facilitando aos pequenos e microempresários o acesso ao mercado externo.

209. Vários órgãos estão desenvolvendo ações voltadas para a utilização da mídia eletrônica para melhorar o atendimento ao cidadão. Como por exemplo, o Ministério da Educação. Dentre as diversas ações desenvolvidas pelo Ministério destacamos: o Censo Educacional e a escolha do livro didático, ambos realizados diretamente nas escolas; a inscrição para o Provão e, em breve, para o ENEM; a criação do EADNet, ambiente de capacitação a distância, que oferecerá diversos cursos de formação interativa. Merece destaque, também, o ambiente integrado de atendimento ao cidadão combinando o Fala Brasil, atendimento telefônico via 0800, e o Fale com o MEC, via Internet.

210. Deve-se chamar a atenção também para o fato de que muitos órgãos estão preocupados em atender a todos os cidadãos, principalmente aqueles que ainda não acessam a INTERNET, e que estão localizados em regiões afastadas e inóspitas. Nesse particular, destaca-se o Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS que desenvolveu e implantou serviços e informações que chegam ao segurado por diversos meios, inclusive por barco para atendimento às populações ribeirinhas do Estado do Pará, que não podem ser atendidas de outra forma.

211. Esse é o modelo que deve ser multiplicado e transformado no padrão de atendimento ao cidadão e a diretriz mais forte da política governamental para a aquisição de aplicações em todos os setores: levar a informação e o serviço público a todos os cidadãos, onde quer que ele esteja, pela mídia que estiver ao seu alcance, contribuindo para o fortalecimento dos elos mais frágeis da cadeia social e econômica do País.

A Gestão Interna

212. Os sistemas de gestão governamental existentes, em função de condicionantes metodológicas e tecnológicas da época em que foram concebidos, obedeceram à técnica dominante de tratar todas as ocorrências conhecidas e as previsíveis, num único núcleo lógico, atendendo as características do processo operacional da atividade ou função que estava sendo informatizada. Dessa prática, resultaram sistemas de alta complexidade, direcionados para as necessidades particulares de um órgão ou função. Em sua grande maioria são sistemas eficientes, que resolvem os problemas individuais e foram peças fundamentais no processo de melhoria de gestão governamental experimentado pelos órgãos ao longo da última década.

213. Os sistemas existentes, embora indispensáveis, pecam por dividir o governo em blocos de funções isoladas, de onde é extremamente complicado obter informações consolidadas de mais de um sistema, embora seja rica, variada e abrangente a geração de informações por função administrativa. Essa dificuldade é fruto, principalmente, dos seguintes fatores:

214. Não existem elementos referenciais comuns a todos os sistemas, que funcionem como núcleo de vinculação e agregação dos dados e informações pertinentes a cada um dos diferentes sistemas. Exemplificando: a Unidade Organizacional, elemento referencial básico de agregação de dados, é tratada diferenciadamente em cada um dos sistemas governamentais, inviabilizando, na prática, qualquer tentativa de apresentar resultados consolidados por Unidade Organizacional. Outro elemento referencial importante para agregação de dados e também tratado diferentemente, é o Município. Somente se todos os sistemas usarem a mesma Tabela de Unidades Organizacionais e de Municípios, será possível agregar de forma coerente e inteligível os atributos de orçamento, finanças, recursos humanos, serviços gerais, saúde, educação e todos os outros;

215. Os sistemas atuais foram concebidos e desenvolvidos com foco na função e não no processo. Isso significa que não são acionados por eventos e que o fluxo de trabalho (“workflow”) não está informatizado. Além disso, tornou-se necessário duplicar cadastros e bases de dados, gerando-se diversas versões para a mesma informação, muitas vezes de conteúdo diferente, embora estejam corretas dentro do interesse de cada função. Esse modelo de aquisição de sistemas gerou, ainda, duplicidade na captação, tratamento, armazenamento e definição dos dados, provocando uma quase impossibilidade de integração e compartilhamento deles. Na prática, torna-se extremamente custoso gerar sistemas de dados agregados, como os sistemas de apoio à decisão e os sistemas gerenciais baseados na tecnologia de “datawarehouse”;

216. Cada órgão definiu de forma independente sua arquitetura computacional, incluindo tipo e modelo de computador, sistemas operacionais, gerenciadores de bases de dados, linguagens

de programação e outras ferramentas operacionais. Essa liberdade, tão útil para agilizar a decisão e informatizar o órgão, transforma-se num complicador quando existe a necessidade de trocar informações, arquivos, e rotinas entre os sistemas.

217. Apesar da constatação de que essa forma de obtenção de sistemas e arquiteturas computacionais introduziu essas dificuldades na gestão pública, a falta de uma política global que enfatize e determine que o Governo Federal é uma organização única, permitiu que as novas gerações de sistemas que estão sendo desenvolvidos ou adquiridos mantenham a mesma orientação básica.

218. Nesse momento, grandes esforços e recursos estão sendo consumidos para melhorar, modernizar e adequar os sistemas existentes às novas exigências da reforma administrativa do setor público. Assim, um novo sistema de gestão do planejamento plurianual foi concebido e implantado, para atender às mudanças no modelo de planejamento introduzido com o AVANÇA BRASIL. No seu rastro, novas versões do sistema de orçamento e do sistema de administração financeira foram desenhadas e estão sendo implementadas, bem como um novo sistema de gestão de recursos humanos está sendo desenhado. Todas essas inovações e melhorias, indispensáveis, à melhoria da gestão interna, preservam o modelo inicial de concepção isolada, com foco na função e atendendo, quase exclusivamente, as necessidades do órgão que o está concebendo.

219. A eliminação desses problemas será um grande facilitador para melhorar a gestão interna governamental e dotar os gestores públicos e os formuladores de políticas públicas de recursos informacionais indispensáveis à melhoria da qualidade das decisões administrativas. Esse ganho deverá ser instantaneamente canalizado para a Sociedade em forma de eficiência governamental e de custos decrescentes.

220. A diretriz para esse segmento é a formulação de um sistema de gestão governamental, totalmente integrado aos sistemas existentes, totalmente orientado a processos, com os fluxos de trabalho informatizados e gerando, automaticamente, sistemas de informações gerenciais e indicadores de desempenho, qualidade e produtividade dos programas governamentais. Esse sistema deverá estar alicerçado numa estrutura matricial, permitindo o aprofundamento e a agregação vertical das informações pela estrutura organizacional do Governo ou, no sentido horizontal, pelos programas constantes no Planejamento Plurianual – PPA.

Integração com a Cadeia de Valor

221. Os esforços do Governo Brasileiro, em relação ao uso de tecnologia da informação, para integração com parceiros, fornecedores e prestadores de serviço foram escassos e localizados em algumas empresas de economia mista e no órgão central do SISG – Sistema de Serviços Gerais. Em parte, por que a Lei 8.666 estabelece um rito procedimental bastante rígido e detalhado para as contratações de bens, obras e serviços, obrigando os órgãos públicos a manter um relacionamento estático com a cadeia de valor e em parte por que os recursos existentes foram direcionados para sistemas de gestão interna e de prestação de serviços e informações à Sociedade.

222. Entre as aplicações existentes, merece destaque o SICAF – Sistema de Cadastramento de Fornecedores, que registra e mantém dados de, aproximadamente, 120.000 fornecedores habilitados para participar das licitações federais. Esse sistema é usado por toda a Administração Pública Federal e representou um grande avanço em simplificação de rotinas e de procedimentos. Hoje encontra-se integrado aos sistemas do FGTS e do INSS, e em processo de integração com a Receita Federal e a PGFN, para permitir a verificação atualizada da situação fiscal dos licitantes, sem a necessidade da comprovação documental.

223. Entre as empresas públicas, pode-se citar a experiência bem sucedida do Banco do Brasil de implantar um sistema de leilão eletrônico. Esse sistema permite compra ou venda de produtos eletronicamente, desde a apresentação das propostas até a homologação do resultado final.

224. Pode-se afirmar, entretanto, que os órgãos governamentais ainda não estão utilizando da tecnologia de comércio eletrônico para agilizar, simplificar e baratear suas ações de compras de bens e serviços, bem como para distribuição e recebimento de produtos. E esse deve ser o foco de uma política governamental para aplicações de integração com a cadeia de valor: utilizar o comércio eletrônico como fonte prioritária para todos os negócios de compra e venda dos órgãos governamentais.

C. PLANO DE AÇÃO

Premissas

225. A elaboração da presente proposta levou em consideração as seguintes premissas, necessárias para o estabelecimento de uma política:

226. Todo cidadão brasileiro deve receber todas as informações e serviços prestados pelo Governo na forma que estiver ao seu alcance, ou seja, pela INTERNET, por telefone, por fax, em papel ou por atendimento personalizado, entre outras;

227. As normas e recomendações elaboradas afetarão os órgãos da Administração Pública Federal de Administração Direta, Fundações e Autarquias, Empresas Públicas e de Economia Mista;

228. Órgãos públicos que prestam serviços correlatos irão compartilhar recursos, tecnologia e mídias para unificar e simplificar o atendimento ao cidadão;

229. O sistema integrado de gestão governamental, que será implementado, será utilizado pelos órgãos da administração direta, fundações e autarquias;

230. Todas as bases de dados geradas e mantidas por órgãos da Administração Pública Federal direta e indireta pertencem ao patrimônio público, sendo o acesso aos dados neles armazenados um direito de todo cidadão brasileiro, observados os impedimentos de ordem legal;

231. Haverá uma gestão centralizada responsável pela definição de prioridades de investimentos em aplicações para prestação de serviços e de informações à sociedade e garantir a convergência dos investimentos com os planos e programas de Governo;

232. Todos serviços e informações prestados por órgãos do Governo Federal deverão estar ligados ao Portal Rede Governo, que é o Portal de serviços e informações do Governo Brasileiro.

Diretrizes Gerais

233. O planejamento de novas aplicações ou de melhorias nas existentes terá foco no cidadão brasileiro, principalmente aqueles localizados em regiões mais afastadas ou com maior dificuldade de acesso às agências governamentais.

234. Serão fortalecidas as parcerias com Governos Estaduais e Municipais, com o Legislativo e o Judiciário para otimizar a aplicação de recursos públicos na prestação de serviços ao cidadão.

235. Serão formadas parcerias com a iniciativa privada visando a geração de aplicações de interesse comum e o fortalecimento da indústria nacional.

236. Utilização do comércio eletrônico como forma de realização dos negócios realizados pelo Governo Federal.

Diretrizes Financeiro-Orçamentárias

237. O orçamento federal aprovado para o ano de 2000 registra, para a subfunção Tecnologia da Informação, uma dotação de R\$ 1.539.133.079,00 (um bilhão, quinhentos e trinta e nove milhões, cento e trinta e três mil e setenta e nove reais), dos quais 85,96 % para o Poder Executivo, conforme mostra a figura 1. Na figura 2, é mostrado o detalhamento desses valores por órgão.

238. Como este é o nível mais detalhado de agrupamento do orçamento, não é possível estabelecer claramente quanto é investido em aplicações ou em infra-estrutura, ou ainda, em manutenção das aplicações existentes e em desenvolvimento de novos sistemas. Sabe-se, ainda, que muitas aquisições de tecnologia da informação entram dentro de outras rubricas dificultando uma análise mais precisa dos valores dispendidos anualmente.

239. Imagina-se, entretanto, que um volume significativo de recursos públicos possa ser canalizado para suprimento de fundos da presente proposta, apenas, com uma administração do conjunto, evitando-se gastos repetidos em estudos, consultorias, desenvolvimento de aplicações em órgãos diferentes para produtos similares.

Poder Legislativo	R\$39.327.481,00
Poder Judiciário	R\$161.562.140,00
Poder Executivo	R\$1.338.243.458,00
Total	R\$1.539.133.079,00

Orçamento 2000, aprovado para a subfunção tecnologia da informação

240. Uma segunda linha a ser considerada para financiamento dessa proposta é a busca de recursos por intermédio da prestação de serviços de valor agregado a determinados setores da economia, interessados em recuperar informações segmentadas, tratadas e analisadas do Governo Federal. Estudos preliminares feitos no âmbito de alguns órgãos indicam que essa pode ser uma fonte muito importante para o financiamento das despesas previstas.

241. Outra fonte a ser considerada é a formação de parcerias com Estados, Municípios e iniciativa privada para implantação de serviços públicos regionalizados de interesse comum.

242. Acredita-se ser plenamente viável a execução desta proposta sem que se onere significativamente o orçamento geral da União.

Poder Executivo	Valor
Presidência da República	R\$4.087.524,00
Ministério da Agricultura e do Abastecimento	R\$3.058.000,00
Ministério da Ciência e Tecnologia	R\$3.388.312,00
Ministério da Fazenda	R\$459.886.000,00
Ministério da Educação	R\$24.170.000,00
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	R\$5.732.000,00
Ministério da Justiça	R\$2.328.160,00
Ministério de Minas e Energia	R\$18.282.908,00
Ministério da Previdência e Assistência Social	R\$273.713.969,00
Ministério Público da União	R\$4.418.000,00
Ministério das Relações Exteriores	R\$3.868.144,00
Ministério da Saúde	R\$91.957.972,00
Ministério do Trabalho e Emprego	R\$106.475.167,00
Ministério dos Transportes	R\$24.017.176,00
Ministério das Comunicações	R\$22.468.588,00
Ministério da Cultura	R\$2.828.248,00
Ministério do Meio Ambiente	R\$6.146.380,00
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	R\$75.673.000,00
Gabinete do Ministro Extraordinário de Política Fundiária	R\$4.380.000,00
Ministério do Esporte e Turismo	R\$2.924.736,00
Ministério da Defesa	R\$197.262.376,00
Ministério da Integração Nacional	R\$1.176.798,00
	R\$1.338.243.458,00

Orçamento 2000 aprovado para a subfunção tecnologia da informação, no Poder Executivo, por órgão.

D. PLANO DE METAS

Metas Gerais

243. Esse conjunto de metas de caráter geral formam o arcabouço para a construção de uma política governamental que tem por objetivo a inserção do Governo Federal Brasileiro no uso pleno das tecnologias de tratamento e disseminação da informação, usando-as como instrumento de fortalecimento da cidadania, da justiça social e da gestão interna.

Ano 2000

244. Todos os órgãos governamentais deverão estabelecer e publicar, até dezembro de 2000, sua política de divulgação de informações e de prestação de serviços ao público, na qual conste:

245. A relação de serviços e de informações que são de sua responsabilidade prestar e divulgar;

246. O plano de ações para que sejam oferecidos eletronicamente à Sociedade;

247. A definição dos gestores e responsáveis pelos serviços e informações;

248. As normas legais que definam sigilo e privacidade de algum serviço ou informação;

249. As regras e procedimentos que devem ser obedecidos para obtenção do serviço ou da informação.

250. Desenvolvimento e publicação no portal redegoverno, até setembro de 2000, de um instrumento de orientação e de condições básicas que toda página oficial de órgão governamental na INTERNET deve ter para que o cidadão possa reconhecer um site do Governo Federal e encontrar facilidades de acesso e interação, sem prejuízo da liberdade e da criatividade de cada órgão público. O instrumento deverá estabelecer, no mínimo :

251. Prazo para que todos os sites sejam adequados às suas recomendações:

252. Obrigatoriedade de que toda alteração, expansão e mudança de endereço seja comunicada ao Portal Rede Governo;

253. Instruções para pesquisas de qualidade e satisfação dos visitantes;

254. Controles para medição do índice de atendimento às consultas e solicitações dos visitantes.

255. Todos os órgãos governamentais deverão apresentar, anualmente a partir de Dezembro de 2000, um plano de Tecnologia da Informação , caracterizando os serviços que pretende oferecer a sua clientela interna e externa e a estimativa dos investimentos necessários. Esta medida objetiva consolidar os planos e orçamentos setoriais num único Plano de Tecnologia da Informação de Governo e visa racionalizar a aplicação de recursos e garantir a interoperabilidade das aplicações governamentais.

256. Campanha publicitária de divulgação das iniciativas do governo no ambiente de tecnologia da informação e divulgação e incentivo ao uso do portal Rede Governo.

257. Desenvolvimento, implantação e publicação no portal da Rede Governo, até dezembro de 2000, de um inventário de aplicações e bases de dados governamentais, necessário para permitir uma gestão eficaz do acervo de informações e elaborar estratégias de integração, compartilhamento e troca, sem prejudicar a independência e a agilidade de cada órgão envolvido no processo.

Ano 2001

258. Estabelecimento e implantação de um sistema de gestão governamental que permita a integração e utilização num ambiente único dos sistemas estruturadores das atividades governamentais já existentes (planejamento, orçamento, administração financeira, contabilidade e custos, gestão de recursos humanos e logísticos, gestão de documentos e informações, auditoria e atendimento ao cidadão, por exemplo) permitindo uma gestão eficiente dos recursos aplicados e dos programas em execução, com a criação de um sistema de informações gerenciais e de sistema de indicadores de desempenho, qualidade e produtividade. Deverão ser estabelecidos regras e prazos para que os sistemas estruturadores sejam adequados ao sistema de gestão governamental. Considerando sua abrangência e complexidade, o projeto será estruturado de forma que a primeira etapa constitua protótipo a ser desenvolvido na Presidência da República e no Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, até dezembro de 2001 para análise de viabilidade e oportunidade.

259. Implantação, até julho de 2001, de uma estrutura para permitir que o cidadão possa efetuar o pagamento de taxas, impostos, contribuições, laudêmios e outros pagamentos eletronicamente para permitir a realização do ciclo da prestação de um serviço pela INTERNET.

260. Regulamentação do uso, validade e condições gerais para a efetivação do documento eletrônico como um documento legal de uso pleno, até dezembro de 2001, visando a eliminação do uso de papel na documentação governamental, até dezembro de 2006.

Ano 2002

261. Todos os serviços prestados pelos órgãos governamentais relativos à saúde, educação, previdência social e emprego, deverão estar disponíveis na INTERNET, até dezembro de 2002.

Ano de 2004

262. Todos os serviços prestados pelos órgãos governamentais, deverão estar disponíveis para o cidadão pela INTERNET e por outras mídias, até dezembro de 2004.

263. Todos os órgãos governamentais deverão implantar até dezembro de 2004, serviços de atendimento ao cidadão, onde 95 % das perguntas feitas sejam respondidas instantaneamente.

Metas Específicas

264. O conjunto de metas de caráter específico que se apresenta na seqüência, são propostas de implantação de aplicações para compor uma programa de ações com resultados mensuráveis e de impacto sobre a sociedade, cobrindo vários segmentos da atuação do governo federal.

265. Implantação do CARTÃO DO CIDADÃO, um cartão digital, associado à autoridade certificadora do governo, por meio do qual o cidadão tenha acesso a todas as informações e serviços de que necessite, tais como o programa previdenciário, acesso a serviços de saúde e de emprego, além de poder receber pagamentos e benefícios. No momento, já existem projetos de criação de cartões para essas áreas, cada um com um objetivo. O projeto deverá juntar todas as propostas e propor uma solução que atenda ao cidadão sem prejudicar os planos individuais de cada órgão que já está desenvolvendo seu cartão.

266. Apoio a Estados e Municípios no desenvolvimento de um sistema integrado de SEGURANÇA PÚBLICA, a ser coordenado pelo Ministério da Justiça, aproveitando a experiência bem sucedida do INFOSEG, para expandir a nível nacional o sistema de PLANTÃO ELETRÔNICO implantado na Prefeitura da cidade de São Paulo e que permite ao cidadão registrar ocorrências policiais a qualquer instante pela INTERNET. Esse sistema seria expandido com o aparelhamento do policiamento de rua e das delegacias de polícia para que houvesse sensoriamento e localização das viaturas e elas pudessem atender os chamados eletronicamente.

267. Desenvolvimento de um Portal de apoio ao micro e pequeno agricultor, reunindo informações e serviços sobre plantio, irrigação, condições climáticas, técnicas de adubação e outros dados relevantes, com participação dos Ministérios da Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Agrário.

268. Na mesma linha do Portal de Investimentos, que está sendo desenvolvido pelo MDIC para centralizar a captação de investimentos no Brasil, seria construído uma aplicação para facilitar aos micro e pequenos empresários a exportação de seus produtos. Esse projeto poderia ser conduzido pelo MDIC em parceria com o MF, o MRE e com o SEBRAE e outras entidades empresariais.

269. Desenvolvimento de um Portal de Apoio à Procura de Emprego, coordenado pelo Ministério do Trabalho e do Emprego, interligando todos os postos de atendimento ao cidadão.

270. Transformar os veículos de prestação de serviços e atendimento ao cidadão de um órgão em veículos (quiosques) do Governo Federal permitindo o compartilhamento de recursos e o crescimento da oferta e do atendimento ao cidadão a custos reduzidos. Isso significa aproveitar barcos, ônibus, kombis, postos e agências em núcleos de prestação de um amplo espectro de serviços, custeado com recursos dos órgãos que o utilizam.

271. Oferecimento de treinamento remoto em programas de navegação e uso da INTERNET e em programas básicos de automação de escritórios como processadores de texto, planilhas eletrônicas, criadores de páginas na INTERNET e geradores de aplicações simples, com avaliação e certificação para capacitar os potenciais usuários do Governo Eletrônico. Poderiam ser incluídos outros cursos, desenvolvidos de acordo com as necessidades de cada localidade. Esse serviço poderá ser monitorado em conjunto pelo Ministério da Educação e pelo Ministério da Ciência e da Tecnologia.

272. Implantação dos primeiros Pontos Eletrônicos de Presença – PEP nos 100 (cem) Municípios de menor atividade econômica, equipados com um pacote de serviços e informações direcionados para o perfil da população, com recursos do Governo Federal, como um marco do lançamento do programa e do interesse em facilitar o acesso do cidadão aos serviços e informações governamentais. Entre os serviços do pacote estariam os recursos de treinamento à distância em uso de computadores e da INTERNET, serviços de saúde e da previdência social. Sugere-se que esta meta seja desenvolvida em conjunto com as ações, já em curso, do programa Comunidade Ativa, cuja atividade é promover o desenvolvimento local integrado e sustentável de localidades carentes.

273. Estabelecimento de um programa de informatização das ações educacionais, a ser coordenado pelo Ministério da Educação, visando preparar os cidadãos para o uso dos recursos tecnológicos e dos serviços oferecidos eletronicamente, para que se tenha:

274. Todas as escolas públicas com ensino médio (cerca de 13.000) ligadas à Internet até 2001;

275. Todas as 62.000 (sessenta e duas mil) escolas públicas atendidas pela TV Escola ligadas à Internet até 2002;

276. Todas as escolas públicas ligadas à INTERNET até 2006;

277. Todas as bibliotecas públicas e de escolas ligadas à Internet até 2006;

278. Aplicações avançadas que permitam combinar TV Escola, INTERNET e PROINFO no esforço de capacitação interativa de recursos humanos em continuidade aos programas como "Parâmetros (curriculares) em Ação";

279. Investimentos na área do ensino superior para criação de bibliotecas virtuais, especialmente as temáticas;

280. Investimentos que acelerem o desenvolvimento da Educação a Distância e Telemedicina.

E. CAPACITAÇÃO DE PESSOAL EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

281. uso cada vez mais intensivo da tecnologia da informação pelas organizações públicas, faz com que seja necessário manter programas permanentes de capacitação e atualização técnica dos usuários dos serviços de informática. Isto significa manter treinados todos os servidores públicos para que eles possam utilizar do modo mais eficiente possível os recursos e serviços realizados com base nos sistemas de informação do governo federal.

282. Neste contexto, o Ministério do Planejamento, está ultimando as bases de um projeto para estabelecer programas globais de capacitação utilizando-se da INTERNET como ferramenta de capacitação do pessoal.

O desenvolvimento do projeto, consiste nas seguintes atividades:

283. Identificação de necessidades, público-alvo e conteúdos;

284. Elaboração de Programa de Capacitação ajustado às necessidades identificadas;

285. Formação de Gestores para Tecnologia da Informação;

286. Especialização de técnicos e gerentes em tecnologia da informação – utilizando metodologia à distância;

287. Capacitação em aplicativos de escritório – metodologia à distância com tutoria (WBT + tutoria);

288. Capacitação em sistemas e técnicas de trabalho – metodologia de ensino à distância com tutoria (WBT);

289. Capacitação em técnicas tutoriais – metodologia de ensino à distância com tutoria

VI – SUBGRUPO LEGISLAÇÃO

290. O Subgrupo de Legislação tem atuação diversa dos demais, por não lidar diretamente com as questões técnicas da Tecnologia da Informação, o que não significa posição de menor relevância dentro do plano de ação a ser desenvolvido pelo GTTI.

291. Ao analisarmos a abrangência do que sejam *novas formas de interação eletrônica*, percebemos que a transformação dos ambientes onde elas incidem (comercial, social, político, etc...), não ocorrerá na ausência de uma transformação do arcabouço legal, por menos que se queira regulamentar esta nova realidade.

292. Neste contexto inseri-se o Subgrupo de Legislação, atuando na preparação, ordenação e sistematização das propostas legislativas de iniciativa dos Poderes Legislativo e Executivo atinentes a políticas de uso e acesso da informação, segurança e privacidade.

Ações Imediatas

293. Transformação do Projeto de Lei (em tramitação no Congresso Nacional) sobre crimes eletrônicos contra a Previdência Social em projeto abrangendo os crimes eletrônicos contra a Administração Pública Federal.

294. Elaboração de proposta de norma do executivo federal para a implantação de uma infraestrutura de chave pública