



**Presidência da República  
Conselho de Governo  
Comitê Executivo do Governo Eletrônico**

**2 Anos de Governo Eletrônico  
Balço de Realizações e Desafios Futuros**

**Casa Civil da Presidência da República  
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**

**Secretaria Executiva  
Brasília, 2 de dezembro de 2002.**

## **Sumário**

### **1. Política de Governo Eletrônico**

- 1.1. Contexto
- 1.2. Diagnóstico
- 1.3. Iniciativas convergentes
- 1.4. Escopo do Programa
- 1.5. Diretrizes e objetivos
- 1.6. Projetos e ações
- 1.7. Arranjo institucional

### **2. Avaliação da Implementação e dos Resultados**

- 2.1. Universalização de serviços
- 2.2. Infra-estrutura (Rede Br@sil.gov)
- 2.3. Universalização de acesso à Internet
- 2.4. Normas e padrões

### **3. Principais avanços e limitações**

- 3.1. Liderança e coordenação
- 3.2. Formulação e avaliação da política
- 3.3. Ambiente cultural e motivacional
- 3.4. Infra-estrutura e padrões tecnológicos

### **4. Desafios**

## **Anexos**

O Governo Federal tem implementado, ao longo dos últimos dois anos, um conjunto de projetos e iniciativas de Governo Eletrônico, envolvendo a própria Administração Pública, a sociedade e o setor privado. Assimilando novas concepções, tecnologias e práticas de gestão, a política de Governo Eletrônico foi alçada à agenda prioritária do Governo Federal e acumula já diversas realizações que compõem este documento. O relatório apresenta as diretrizes, linhas de ação, arranjo institucional e projetos que integram o Programa Governo Eletrônico, com o balanço de metas e resultados alcançados. A avaliação dos avanços e limitações observados na implementação das diretrizes e dos projetos, apresentada na parte 3, foi subsidiada pelas discussões ocorridas em seminário<sup>1</sup> e em reuniões subseqüentes com os gerentes dos Grupos de Trabalho interministeriais que têm atuado no âmbito do Programa. A título de conclusão, o documento sugere um conjunto de desafios futuros a serem enfrentados com vistas à consolidação do Governo Eletrônico como política de Estado.

## **1. Política de Governo Eletrônico**

### **1.1. Contexto**

A revisão do papel do Estado na indução do processo de desenvolvimento econômico e social foi objeto de profunda revisão, em diversos países, no final da década de oitenta e início dos anos noventa. Na busca de alternativas à crise financeira e gerencial do Estado foram adotadas políticas de privatização, de reestruturação organizacional e de redução de despesas do setor estatal. Entretanto, conforme se observa na maioria dos casos, a transformação empreendida não pode ser associada a uma visão reducionista que atribua ao Estado um papel minimalista. Efetivamente, as mudanças contemplaram a revisão do modelo de intervenção direta na atividade econômica em direção à intervenção regulatória e de fomento à iniciativa privada. Isto se deu por duas vertentes: a primeira, de privatização das atividades industriais mantidas pelo Estado e a segunda, de criação de entidades reguladoras dos setores com características estruturais de monopólio, tais como energia elétrica, telecomunicações, petróleo e gás e transportes, dentre outros.

Com a mudança no perfil de intervenção estatal coloca-se a necessidade de alterar a forma organizacional e o perfil dos recursos humanos do Estado. Ainda na década de noventa, o Brasil, como diversos outros países latino americanos, avançou na formulação e implementação da reforma administrativa, buscando alcançar patamares superiores de transparência, eficiência, eficácia e efetividade na aplicação dos recursos públicos. A política adotada foi orientada pela crítica aos excessos do formalismo burocrático e pela ênfase na incorporação de métodos e práticas gerenciais, conjugada ao fortalecimento do núcleo estratégico do Estado e ao desenho de novos mecanismos de controle gerenciais e de descentralização com transparência e ampliação da autonomia dos gerentes públicos. Esta política teve seu marco nas diretrizes do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do

---

<sup>1</sup> O seminário “Balanço de 2 Anos de Governo Eletrônico: Desafios Futuros”, foi promovido pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico em Brasília, nos dias 18 a 20 de setembro de 2002, com a participação de gerentes públicos e representantes do setor privado, de entidades de pesquisa e de organizações não-governamentais, com atuação na área.

Estado<sup>2</sup>, de 1995 e mais recentemente, na experiência de organização da ação governamental por programas, corporificada no Plano Plurianual 2000-2003 – Avanço Brasil - PPA<sup>3</sup>.

Nas suas origens, a reforma administrativa no Brasil conviveu com um estágio pouco evoluído da tecnologia da informação e comunicação. Em especial, desconhecia-se o potencial de realização de transações de toda ordem, em escala global e a custos reduzidos, representado pelo advento da Internet. Dois fatores lançaram luz sobre a importância destas novas tecnologias: primeiro, a transferência da gestão do processamento de informações, dos especialistas dos Centros de Processamento de Dados – CPD, para os usuários, com o advento da microinformática. A partir de então, ganharam ampla disseminação o processamento distribuído e o ambiente para conectividade, por meio da criação de redes locais e posteriormente, de redes conectando estas redes locais. Isso possibilitou a popularização do ambiente virtual da Internet, que até então se restringia ao meio acadêmico. Em segundo lugar, foram desenvolvidos modelos de negócios para a Internet, que abordavam as relações entre empresas e destas com seus consumidores e até mesmo entre eles, denominadas respectivamente, transações B2B, C2C e B2C. Ou seja, transações entre empresas, entre consumidores finais e entre empresas e consumidores finais.

Todo esse movimento evidenciava a manifestação de novos parâmetros e mecanismos de impulso da atividade econômica, a partir da exploração do conhecimento e da informação como relevantes e inovadores fatores produtivos. O espaço virtual e sua dinâmica ensejam o crescimento da chamada “nova economia”, acompanhado de simultâneas e igualmente expressivas transformações na cultura e nos padrões de sociabilidade. Neste contexto, a Internet não surge somente como uma nova tecnologia da informação, mas também como uma forma inovadora de organização da economia e da sociedade como um todo, conformando nova arquitetura tecnológica, econômica, política, organizacional e de gestão coletiva. A capacidade de produção do conhecimento utilizando a informação, disponível em escala ampliada, será mais importante do que nunca.

As transformações nos novos modelos e práticas de gestão que se disseminaram nas organizações alcançaram também a administração pública. No Brasil, a administração gerencial propugnada no Plano Diretor e a gestão empreendedora do PPA foram marcos importantes da assimilação destas inovações. Também merecedora de registro é a experiência de gestão com flexibilidade e ampla coordenação e articulação praticada no programa do *bug* do ano 2000, mobilizando a administração federal como um todo e inúmeros parceiros no setor privado e na sociedade civil.

---

<sup>2</sup> BRASIL. Presidência da República - Câmara da Reforma do Estado. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Presidência da República, 1995.

<sup>3</sup> MP. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Plano Plurianual 2000-2003 - Avanço Brasil**. Brasília: 2000. Disponível na Internet em: <http://www.avancobrasil.gov.br>.

Dessa forma, a administração pública exercitou o aprendizado de diversas inovações e desenvolveu novos tipos de relacionamento, por meio das transações G2G (negócios intra e entre governos), G2B (negócios entre o governo e as empresas fornecedoras e investidores) e G2C (negócios entre o governo e o cidadão nos seus diversos extratos). Este movimento confluiu na formulação dos conceitos, diretrizes e propostas do Governo Eletrônico.

## 1.2. Diagnóstico

O marco inicial de formulação de uma política de Governo Eletrônico foi a criação de grupo de trabalho interministerial que realizou estudos e diagnósticos, identificou iniciativas precursoras e estabeleceu um conjunto de diretrizes e metas que deram origem ao Programa.<sup>4</sup> Os trabalhos possibilitaram o estabelecimento de um modelo conceitual de Governo Eletrônico, com ênfase na proposição de medidas para a promoção das novas formas eletrônicas de interação entre o governo e o cidadão. O documento contendo a proposta de política de Governo Eletrônico<sup>5</sup> foi apresentado em setembro de 2000 e aprovado pelo Presidente da República em reunião do Conselho de Governo.

O documento resgatava diversas iniciativas de grande relevância, em especial na área de serviços ao cidadão, que já estavam em processo avançado de implementação, de forma que o delineamento de um programa Governo Eletrônico pudesse partir de um patamar mais avançado nessa área. Assim, o Governo Federal já oferecia um amplo conjunto de serviços por meio da Internet e dispunha de um portal único de serviços e informações ao cidadão – o Rede Governo ([www.redegoverno.com.br](http://www.redegoverno.com.br)). Diversos serviços estavam já disponíveis ao cidadão na Internet, destacando-se os seguintes:

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

---

<sup>4</sup> Denominado informalmente Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação – GTTI, foi criado pelo Decreto de 3 de abril de 2000, com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, sendo integrado por representantes dos seguintes órgãos: Ministérios da Ciência e Tecnologia, Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Justiça, Comunicações, Planejamento, Orçamento e Gestão, Casa Civil, Gabinete de Segurança Institucional e Secretaria de Estado da Comunicação de Governo da Presidência da República. Posteriormente, houve a incorporação dos Ministérios da Saúde, Educação, Fazenda e da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

<sup>5</sup> Grupo de Trabalho Novas Formas Eletrônicas de Interação. **Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal**, Brasília, 20 de setembro de 2000, disponível no sítio [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br).

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

Com relação à infra-estrutura de serviços informatizados, o diagnóstico apontou a existência de uma malha de múltiplas e diversas redes administradas de forma isolada. Assim, os serviços não obedeciam a padrões de desempenho e de interatividade, as interfaces com o usuário nem sempre eram amigáveis e constatava-se um descompasso entre os diversos órgãos governamentais no ritmo de assimilação das tecnologias da informação. A capacidade de intercomunicação entre os sistemas era ainda muito limitada, uma vez que foram concebidos sob um paradigma tecnológico que se tornou obsoleto. Dessa forma, os sistemas corporativos da administração pública federal eram pouco integrados entre si e estavam estruturados com o foco na gestão de funções e não de processos. Outro aspecto apontado refere-se à necessidade de regulamentação legal da autenticação de documentos eletrônicos e, em especial, dos pagamentos eletrônicos ao governo.

Os trabalhos de diagnóstico enfocaram também o tema da exclusão digital, o qual ainda afeta pesadamente a efetividade de projetos voltados para a oferta de serviços na Internet. Nesse sentido, a política de Governo Eletrônico não poderia deixar de considerar o contexto sócio-econômico e um conjunto de obstáculos a serem equacionados na formulação dessa política. No Brasil, o acesso a linhas telefônicas pelos usuários e também pelas empresas provedoras era um fator limitante para a expansão da Internet<sup>6</sup>.

Os preços elevados dos serviços de telefonia convencional representavam também importante barreira de acesso. Não existiam categorias diferenciadas de tarifação que atendessem às necessidades do usuário da Internet, sendo que esta situação era agravada pelo custo excessivo das conexões internacionais dos *backbones* locais. Além disso, os provedores de acesso não dispunham de serviços de conexão com a Internet nas pequenas localidades, permanecendo a sua oferta concentrada nos grandes centros urbanos. Existe provedor em somente 350 dos 5.561 municípios. Assim, o usuário residente nas pequenas localidades era obrigado a pagar por ligações de longa distância para ter acesso ao provedor de Internet.

---

<sup>6</sup> O número atual de usuários de Internet é estimado em 14,3 milhões, o que o situa em 9ª posição na comparação internacional e primeira na América Latina, onde representa mais de 60% do contingente da população com acesso. O serviço de telefonia convencional é utilizado como principal meio de conexão pela maioria dos usuários da Internet no Brasil. O número de linhas telefônicas é de 49,4 milhões de linhas fixas e 31,5 milhões de celulares, o que coloca o Brasil como a 7ª maior rede de telefonia, considerando ambas as modalidades, embora com densidade de penetração na população ainda reduzida (47,5%) face à população de 169 milhões de brasileiros. Estes indicadores apresentaram crescimento expressivo nos últimos anos: em 1995 o número de domicílios atendidos por telefone era de apenas 22,4%, verificando-se um crescimento da ordem de 160% no período até 2001, quando as pesquisas do PNAD/IBGE indicam o atendimento em 58,9% dos domicílios.

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

### 1.3. Iniciativas convergentes

A formulação e a implementação da política de Governo Eletrônico levou ao envolvimento de diversas outras iniciativas e projetos, que já estavam em desenvolvimento, sendo que algumas preservaram dinâmica própria. A mais abrangente delas é o programa "Sociedade da Informação", conduzido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (Socinfo/MCT), que coordena ações voltadas para o fortalecimento da competitividade da economia e para a ampliação do acesso da população aos benefícios da tecnologia da informação<sup>7</sup>. As ações que o Socinfo propõe, buscam a atuação do Governo em parceria com o segmento empresarial e a comunidade científica e tecnológica. As suas principais linhas de ação são as seguintes:

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

As iniciativas voltadas para a universalização do acesso aos benefícios da tecnologia da informação dispõem de recursos financeiros provenientes do setor de telecomunicações, conforme definido no novo arranjo estabelecido após a privatização das empresas desse setor. São recursos que constituem um fundo para financiamento da expansão da rede de

<sup>7</sup> O detalhamento do diagnóstico e das ações propostas no âmbito deste Programa estão consolidados em documento de política, elaborado para debate com a sociedade (BRASIL, **Sociedade da Informação no Brasil – Livro Verde**, Ministério da Ciência e Tecnologia: Brasília, 2000).

telecomunicações nas localidades e segmentos onde esta não seja comercialmente viável<sup>8</sup>. Nesse sentido, a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, articulava em conjunto com diversos órgãos do Governo Federal, a implementação do projeto "Br@sil.gov", que prevê a aplicação daqueles recursos financeiros na ampliação da rede de telecomunicações, em especial nas localidades distantes. Este projeto foi incorporado ao programa Governo Eletrônico, na forma de um de seus grupos de trabalho, conforme explicado adiante. Outra importante iniciativa era o desenvolvimento de uma política de gestão da segurança da informação, por meio da implantação de padrões para a certificação e autenticação eletrônicas (infra-estrutura de chaves públicas), projeto que também passou a integrar o programa.

#### **1.4. Escopo do Programa**

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

Assim, o desenvolvimento do governo eletrônico visa promover a universalização do acesso do cidadão aos serviços prestados pelo Governo, a integração entre os sistemas, redes e bancos de dados da administração pública e a abertura de informações à sociedade, por meio da Internet. O programa representa um desdobramento da linha de ação prevista no âmbito da Sociedade da Informação, com a expectativa de obtenção de ganhos de sinergia, na medida em que atua principalmente sobre a máquina administrativa do Governo Federal, enquanto esse mantém seu direcionamento amplo para os segmentos empresarial e de pesquisa científica e tecnológica. Por outro lado, o programa Governo Eletrônico se propõe também a utilizar a sua infra-estrutura e recursos para apoiar a universalização do acesso à tecnologia da informação, por meio da disseminação de quiosques eletrônicos para acesso comunitário e em localidades distantes.

#### **1.5. Diretrizes e Objetivos**

A formulação de uma política de tecnologia da informação e comunicação voltada para a administração pública teve seu marco inicial no documento que definiu a política, diretrizes, objetivos e metas, até 2003<sup>9</sup>. Esse documento estabeleceu como diretrizes do

<sup>8</sup> O Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST, foi instituído pela Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000.

<sup>9</sup> Grupo de Trabalho Novas Formas Eletrônicas de Interação. Op. Cit.



Programa Governo Eletrônico do Poder Executivo Federal a melhoria dos serviços prestados ao cidadão, a ampliação do acesso a serviços, a melhoria da gestão interna e a transparência e controle social sobre as ações de Governo.

Foram definidos os seguintes objetivos de longo prazo, para o desenvolvimento do Governo Eletrônico:

- oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
- promoção da convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões adequados de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- utilização do poder de compra do Governo Federal para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias; e
- fortalecimento da competitividade sistêmica da economia.

A política brasileira de governo eletrônico foi orientada para a construção gradativa de uma arquitetura de relacionamentos envolvendo o Governo, os cidadãos e seus parceiros e fornecedores. Desta forma, contempla a atuação do Governo em três frentes fundamentais:

- a interação com o cidadão;
- a melhoria da sua própria gestão interna e,
- a integração com parceiros e fornecedores.

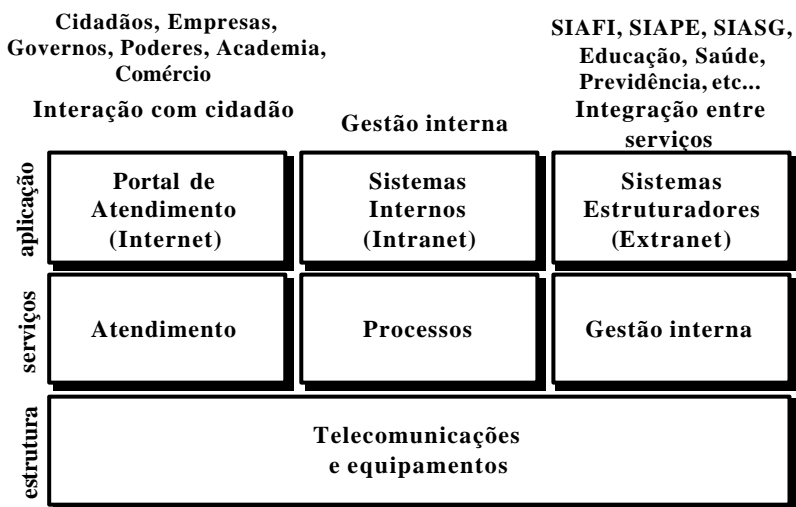
Em relação ao cidadão, estão sendo disseminados portais na Internet que funcionam como balcões virtuais de informação e de atendimento para a prestação de serviços. A articulação de parcerias com a sociedade em ações voltadas para a inclusão digital tem sido buscada de forma ativa, em consonância com diretrizes e recomendações discutidas em fóruns públicos<sup>10</sup>. Para a gestão interna, está sendo promovida a integração entre os sistemas em rede interna (*intranet*). A integração entre parceiros e fornecedores está sendo desenvolvida na forma de uma *extranet* conectada aos sistemas de informação do Governo Federal que compreende, dentre outros, os sistemas de administração financeira, de compras governamentais, de apoio à educação, à saúde e à previdência social. A

---

<sup>10</sup> O evento Oficina para a Inclusão Digital reuniu instituições e especialistas e resultou na elaboração de documento de diretrizes e recomendações que tem sido amplamente reconhecido como referência para o desenho de projetos e iniciativas nessa área. O documento, aprovado na plenária de encerramento do evento, em 18 de maio de 2001, está disponível no endereço [http://www.governoeletronico.gov.br/arquivos/inclusao\\_digital\\_relatorio\\_final.pdf](http://www.governoeletronico.gov.br/arquivos/inclusao_digital_relatorio_final.pdf)

estrutura relacional que está sendo construída entre os principais atores neste processo – apresentada no Diagrama n.º 1 - envolve o Governo, cidadãos/clientes e empresas, dentro das diversas possibilidades de transações eletrônicas (*e-business* e *e-government*).

**Diagrama n.º 1**  
**Estruturas e Relacionamentos no Âmbito do Governo Eletrônico**



**1.6. Projetos e ações**

Os projetos e ações do programa Governo Eletrônico têm sido definidos com base nos objetivos de longo prazo referidos no item 1.5. A maior parte deles está sendo implementada por meio de intenso relacionamento entre os níveis estratégico e operacional. São projetos que têm exigido contínua articulação interministerial, com importantes conseqüências sobre a organização e o funcionamento da prestação de serviços e dos processos em toda a administração pública federal, contemplando as seguintes linhas de ação:

- oferta de serviços e informações ao cidadão;
- promoção do acesso da população à Internet;
- promoção da integração entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais;
- implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e serviços na administração pública, e
- utilização do poder de compra do Governo Federal para a redução de custos.

O Quadro n.º 1 apresenta a descrição dos projetos e ações que integram o Programa, sua forma de implementação e implicações de ordem estratégica para a administração federal, considerando a sua organização atual. Os projetos estão agrupados com base nas linhas de ação anteriormente indicadas.

Inúmeros outros projetos na área de Governo Eletrônico têm sido desenvolvidos pelos órgãos e entidades da administração federal, embora sem vinculação formal ao Programa. São iniciativas que decorrem de demandas específicas e que não exigem articulações mais amplas para sua implementação. Não obstante, são afetadas pelas diretrizes e normas emanadas do Comitê Executivo e devem estar – em princípio – alinhadas com a orientação estratégica do Governo Eletrônico. Considera-se que grande parte destes projetos foi beneficiada pelo impacto mobilizador e pela liderança exercida pelo Programa na administração federal. Levantamento realizado pelo Comitê Executivo em 2002, enumera 557 projetos e iniciativas em governo eletrônico<sup>11</sup>.

**Quadro n.º 1**  
**Projetos e Ações do Programa Governo Eletrônico**

<b>Linha de Ação do GE Projeto/Ação</b>	<b>Forma de Implementação</b>	<b>Implicações para a Administração Pública Federal</b>
<i>Oferta de serviços e informações ao cidadão</i>		
Orientações para o desenvolvimento de sítios oficiais do Governo Federal na Internet.	Normas e diretrizes aplicáveis a todos os órgãos e entidades.	Padronização da apresentação visual, das funcionalidades e dos recursos de todos os sítios da Administração Pública Federal - APF.
Diretrizes para o desenvolvimento de Centrais de Relacionamento – CR, com o cidadão.	Normas e diretrizes aplicáveis a todos os órgãos e entidades.	Adequação do modelo e dos requisitos comuns aplicáveis às CR existentes. Os órgãos e entidades que não disponham de CR, deverão providenciar a sua criação.
Central de Relacionamento do Governo Federal.	Criação de serviço unificador, interligado às demais centrais, sediado em órgão a definir.	A CR do Governo Federal deverá ser criada, interligando as demais.
Inventário de serviços oferecidos na Internet pela Administração Federal	Realização de levantamento junto a todos os órgãos e entidades. Definição de serviços prioritários a serem oferecidos na Internet e acompanhamento da sua implantação.	Todos os órgãos e entidades deverão implantar os serviços considerados prioritários, na Internet.
Rede Governo	Manutenção, aperfeiçoamento e expansão do Portal.	Expansão do Portal Rede Governo para assegurar a conexão com todos os sítios oficiais, no âmbito da APF e de outros níveis de Governo.

<sup>11</sup> Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **Levantamento de Ações de Governo Eletrônico**, Grupo Universalização de Serviços, Brasília, 2002.

Pagamentos eletrônicos	Adoção de modelo único de recebimento universal.	Todos os órgãos e entidades com arrecadação própria deverão se adequar ao padrão, inclusive com oferta de serviços em meio eletrônico.
Interfaces para quiosques eletrônicos	Adoção de interfaces adequadas aos diversos tipos de equipamentos e de utilização dos quiosques.	Todos os órgãos e entidades com serviços na Internet providenciarão a adaptação da sua interface ao formato dos quiosques.
Rede Nacional de Informações em Saúde – RNIS	Interligação das instituições de atendimento à saúde, com possibilidade de conexão das unidades estaduais e municipais.	Todas as unidades de atendimento deverão compartilhar informações sobre sua clientela e sobre conhecimentos e experiências que dominem, por meio de sistema único, acessível de qualquer localidade.
Aplicação Micro e Pequenos Exportadores	Desenvolvimento de um portal.	Os órgãos e entidades com atribuições relacionadas a este público-alvo deverão compartilhar e integrar informações e serviços que sejam oferecidos em meio eletrônico.
Apoio ao Emprego	Criação de um portal de apoio à procura de emprego.	Os órgãos e entidades com atribuições relacionadas ao tema, inclusive pertencentes a diferentes níveis de Governo, deverão compartilhar informações, bancos de dados e serviços. O padrão de serviço oferecido ao cidadão passará a ter abrangência nacional na cobertura oferecida.
Sistema Integrado de Segurança Pública	Desenvolvimento de um sistema integrado de Segurança Pública	Os órgãos e entidades com atribuições relacionadas ao tema, inclusive pertencentes a diferentes níveis de Governo, deverão compartilhar informações, bancos de dados e serviços. O perfil de demanda poderá ser profundamente alterado, devido à maior facilidade de acesso ao serviço.
Informatização das Ações Educacionais	Ligação de todas as escolas públicas e bibliotecas à internet	As escolas poderão adotar novos métodos de ensino e de gestão que façam uso das possibilidades da Internet. Os mecanismos de supervisão e relacionamento com os órgãos centrais também poderão assumir formatos inovadores.
Apoio ao Micro e Pequeno Agricultor rural	Criação de um portal reunindo informações, serviços e dados relevantes, de interesse dos micro e pequenos agricultores	Os órgãos e entidades com atribuições relacionadas ao tema, inclusive pertencentes a diferentes níveis de Governo, deverão compartilhar informações, bancos

		de dados e serviços.
Cartão do Cidadão	Implantação de sistema de registro associado a cartão digital para acesso a benefícios na forma de auxílio-renda.	Integração dos cadastros dos órgãos e entidades gestores de programas sociais de auxílio-renda, os quais poderão ter acesso a informações mais amplas sobre suas clientela-alvo.
Apoio às Universidades, Centros de Pesquisas e Empresas	Criação de um portal denominado Plataforma Lattes com o objetivo de inventariar os grupos de pesquisa e pesquisadores do país.	Os órgãos e entidades de fomento à pesquisa e desenvolvimento tecnológico passam a ter uma ferramenta para avaliação de mérito para concessão de recursos aos clientes do sistema federal de fomento a C&T.
Apoio as Instituições de Ensino e Pesquisa e Instituições Governamentais	Ampliação dos serviços de comunicações e acesso a Internet das entidades governamentais e instituições de ensino e pesquisa ligadas a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa – RNP.	As instituições passam a acessar a internet utilizando meios de comunicação com maior velocidade, aumentando a qualidade e podendo movimentar maior fluxo de informações.
<i>Promoção do acesso da população à Internet.</i>		
Terminais de acesso público à Internet: projetos GESAC, Quiosques Rede Governo, Quiosques dos Correios, Telecentros, Atendimento ao Cidadão (MF), “Clic com a Gente” (CEF), “Pop Banco”.	Disseminação dos equipamentos com base em critérios sócio-econômicos e na disponibilidade de espaço físico e estrutura.	Todos os órgãos e entidades com áreas de atendimento ao público deverão prover condições de recepção dos terminais. Os serviços ao público passarão a incluir como nova modalidade, o acesso por terminais, ampliando e intensificando o acesso.
Tarifa Internet Projeto 0i00	Desenvolver mecanismo e regulamentação para identificação de chamadas de acesso à Internet, para permitir a redução de tarifas.	Custos de comunicação reduzidos nos órgãos situados em localidades que não possuam provedor de Internet e viabilização da utilização do correio eletrônico e do documento eletrônico.
<i>Promoção da integração entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais.</i>		
Rede Multiserviço	Integração entre redes locais, ampliação e aperfeiçoamento de serviços.	Interligação das redes atualmente em operação, com planejamento, contratação e gestão passando a ocorrer de forma conjunta.
Base Referencial de Integração dos Sistemas (SIORG)	Desenvolvimento de sistema de informações sobre estruturas e cargos de todos os órgãos e entidades da APF, para servir como parâmetro integrador dos demais sistemas.	Todos os órgãos e entidades deverão estar interligados ao SIORG. O intercâmbio de dados e informações entre sistemas poderá ocorrer tendo como parâmetro agregador, a estrutura de órgãos e entidades.
Catálogo de Informações (Páginas)	Implantação de diretório com	Todos os órgãos e entidades

Branças)	informações sobre servidores federais e sua inserção na estrutura organizacional, além de dados sobre currículo e formação, com acesso pela Internet.	deverão alimentar esta base de dados e estarão sujeitos ao acesso por público interno e externo.
Catálogo de Aplicações e Bases de Dados	Realização de inventário de aplicações e de bases de dados da APF, possibilitando a criação do dicionário.	Disponibilidade de informação global sobre acervo de aplicações e de bases de dados da Administração Federal.
Política de Divulgação de Informações e de Prestação de Serviços.	Elaboração de norma que estabelece padrões para a prestação de informações e de serviços na Internet.	Todos os órgãos e entidades com serviços na Internet deverão se adequar a formatos e parâmetros fixados para a APF.
Sistema de Recursos Humanos (novo SIAPE)	Desenvolvimento de novo sistema para emissão da folha de pagamentos.	Mantém situação atual, na qual todos os órgãos e entidades estão interligados. Poderá abranger outros aspectos que componham uma política de gestão de RH.
<i>Implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e serviços na administração pública</i>		
Infra-estrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil)	Implantação das normas e padrões de segurança que permitam conceder validade jurídica aos documentos e transações efetuados via <i>web</i> .	Adequação de sistemas e redes aos padrões, alcançando todos os órgãos e entidades.
Mensageria integrada da Administração Federal.	Integração entre os serviços de correio eletrônico de todos os órgãos e entidades da APF.	Interligação dos correios eletrônicos atualmente em operação, passando a definição de padrões e a gestão a ocorrer de forma conjunta.
Integração dos sistemas de protocolo dos ministérios	Integração entre os protocolos para o acompanhamento e recuperação de informações sobre processos administrativos.	Intercâmbio de informações entre os sistemas de protocolos de todos os órgãos e entidades. Adoção de numeração continuada, para efeito de acompanhamento.
Documentos Eletrônicos	Implantação de sistema para criação e tramitação de documentos eletrônicos na APF.	Todos os órgãos e entidades deverão adotar os mecanismos e padrões de documento eletrônico fixados.
Espaço de trabalho virtual – Portal Governo	Implantação de portal na Internet com recursos de trabalho em ambiente virtual, integrando diversas ferramentas de acesso a dados e de comunicação.	Todos os escalões gerenciais e técnicos da administração federal deverão realizar seu trabalho cotidiano no ambiente virtual, com intensificação do acesso à informação e da interação entre o pessoal. A disseminação da nova forma de trabalho poderá ter repercussão sobre a estrutura organizacional vigente.
Sistema de Acompanhamento de Obras Públicas do Governo Federal (Obrasnet).	Implantação de sistema de apoio à contratação e acompanhamento de obras de engenharia.	Acompanhamento dos contratos firmados pela APF, pela sociedade e pelos respectivos órgãos e entidades.
Modernização de redes	Elaboração de projeto, aquisição	Disseminação de redes em âmbito

locais.	de equipamento e implantação de redes locais, em apoio a órgãos e entidades da APF.	local.
Política de redes locais.	Fixação de diretrizes e padrões para gerência de redes, por meio de projetos-piloto para posterior disseminação na APF.	Adaptação dos órgãos e entidades às orientações para gerência de redes.
Plano de Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação	Estabelecimento de normas e padrões para a elaboração dos planos no âmbito de cada órgão e entidade da APF.	Adequação do planejamento de investimento em tecnologia da informação e comunicação às normas. A alocação de recursos global na APF poderá considerar os parâmetros obtidos a partir da comparação entre os diversos planos.
<i>Utilização do poder de compra do Governo Federal para a redução de custos.</i>		
Compartilhamento de redes com contratação conjunta. Rede Br@sil.gov	Legislação e normas regulamentando a contratação conjunta e sua disseminação entre os órgãos usuários de rede.	Adaptação das políticas e procedimentos de compras dos órgãos e entidades para a contratação conjunta.
Sistema de compras eletrônicas - Conprasnet	Desenvolvimento de sistema de apoio eletrônico aos procedimentos de compra e contratação em conexão com a revisão de normas e processos.	Revisão de procedimentos de compra e contratação para assimilação de ferramentas e bancos de dados eletrônicos, alcançando todos os órgãos e entidades.
Pregão eletrônico	Normatização e implantação de sistema para realização de compras eletrônicas na forma de pregão.	Adequação dos procedimentos de compras e contratações de todos os órgãos e entidades à nova modalidade de licitação.

## 1.7. Arranjo institucional

O Programa Governo Eletrônico tem sido implementado com base na atuação coordenadora e mobilizadora, empreendida a partir da Presidência da República, com apoio técnico e gerencial da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP. A SLTI é responsável pelo planejamento estratégico, coordenação interministerial e emissão de normas relacionadas com a área de informática. O arranjo institucional adotado combina a capacidade técnica e experiência da SLTI em tecnologia da informação com a capacidade de coordenação política da Presidência da República.

Esta atuação está sustentada em comitê integrado pelos Secretários-Executivos (e cargos equivalentes) dos ministérios e órgãos da Presidência da República, denominado Comitê Executivo de Governo Eletrônico<sup>12</sup>, que possui as seguintes atribuições:

<sup>12</sup> O Comitê foi criado por Decreto de 18 de outubro de 2000.

- definir estratégias e coordenar projetos de TI no âmbito do Governo Eletrônico;
- definir diretrizes e metas para a oferta de serviços e de informações por meio eletrônico;
- definir padrões para prestação de serviços e gestão da infra-estrutura de Tecnologia da Informação - TI;
- definir diretrizes e parâmetros para o planejamento de TI pelos ministérios, inclusive para a elaboração do orçamento; e
- coordenar medidas de racionalização de gastos e de controle de recursos em TI.

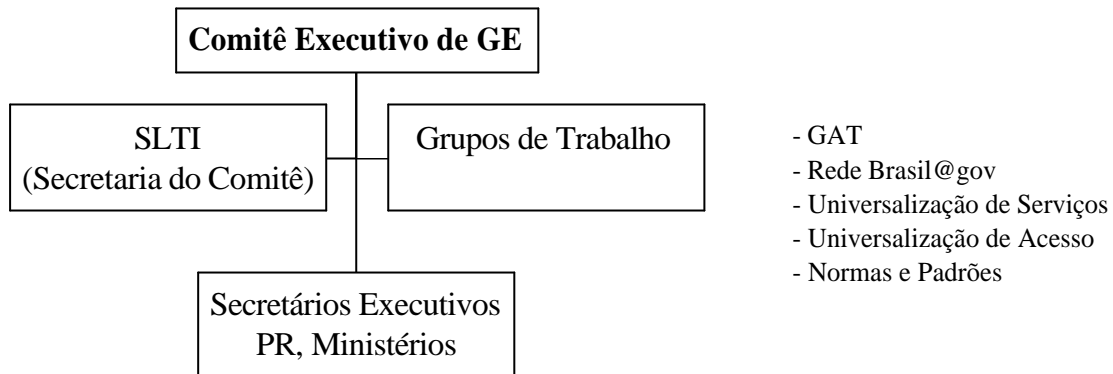
De particular importância na implementação do Programa tem sido o seu patrocínio por dirigentes públicos em posições de liderança estratégica. Assim, o Chefe da Casa Civil é o Presidente do Comitê de Governo Eletrônico e o Secretário de Logística e Tecnologia da Informação exerce as funções de secretaria-executiva. Em cada Ministério, existe a expectativa de que a liderança seja exercida pelo Secretário-Executivo, que é o dirigente em segundo nível na estrutura hierárquica geralmente voltado aos assuntos de natureza técnica e administrativa.

O Comitê estabeleceu diversos mecanismos de coordenação e acompanhamento dos projetos. A cada semana, uma reunião de monitoramento dos projetos envolve a Secretaria Executiva do Comitê (SLTI/MP), a Presidência da República e os coordenadores dos Grupos de Trabalho. A Secretaria Executiva também realiza uma avaliação quinzenal com as equipes ampliadas dos Grupos de Trabalho. O Grupo de Assessoramento Técnico – GAT, integrado por especialistas na área de tecnologia da informação, é convocado sempre que necessário, para a discussão de temas de maior complexidade técnica. As reuniões ordinárias do Comitê são realizadas com periodicidade mensal, com a pauta voltada para a disseminação de informação, mobilização dos ministérios, acompanhamento dos projetos e deliberação estratégica. A documentação produzida durante os trabalhos no âmbito do Programa é disponibilizada no *sítio* do Governo Eletrônico na Internet ([www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)).

O Diagrama n.º 2, a seguir, apresenta a estrutura atual do programa Governo Eletrônico.



**Diagrama n.º 2**  
**Estrutura Organizacional do Programa Governo Eletrônico**



O Comitê constituiu Grupos de Trabalho – GT, que congregam dirigentes e técnicos dos ministérios, agências e autarquias, para a elaboração de documentos e projetos, os quais são submetidos à aprovação do Comitê. Os GT são, em grande medida, apoiados nas equipes da SLTI e em consultores contratados. São os seguintes os GT em funcionamento atualmente:

- universalização dos serviços;
- universalização do acesso à Internet;
- normas e padrões de serviços; e
- implantação da rede Br@sil.gov.

O grupo de trabalho criado pelo Decreto de 3 de abril de 2000, teve atuação decisiva no diagnóstico e formulação da política de Governo Eletrônico, e por esta razão foi mantido para prestar assessoramento a todos os projetos, com a denominação de Grupo de Apoio Técnico – GAT. O Quadro n.º 2 descreve a organização dos GT e os projetos sob sua responsabilidade.

Foi empreendido amplo esforço de comunicação e divulgação do Programa, interna e externamente ao Governo. A criação do sítio Governo Eletrônico ([www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)) permitiu a concentração de todas as informações e sua divulgação dinâmica levando à constituição de uma rede de acompanhamento e suporte às ações do Programa. O jornal eletrônico de divulgação, denominado Info-gov, alcança 15 mil pessoas semanalmente e já ultrapassa 90 edições desde sua criação. Porém, a estrutura de divulgação é ainda insuficiente para a obtenção de impacto mais amplo sobre a sociedade e sobre a maioria dos servidores públicos. Além disso, o Programa foi ativamente divulgado em foros especializados, em âmbito nacional e internacional (veja Anexo n.º 1).

**Quadro n.º 2**  
**Grupos de Trabalho, projetos e participantes no âmbito do Comitê de Governo Eletrônico**

<b>Grupo de Trabalho</b>	<b>Projetos sob sua responsabilidade</b>	<b>Órgãos participantes</b>
<b>Implantação da rede Br@sil.gov</b>	<p>Rede multi-serviço</p> <p>Terminais públicos em órgãos da administração pública</p> <p>Serviço de mensageria</p> <p>Modernização de Infra-estrutura de redes locais</p> <p>Gerencia de redes locais</p>	<p>SLTI/MP (coordenação)</p> <p>Ministério da Ciência e Tecnologia</p> <p>Ministério da Educação</p> <p>Ministério das Comunicações</p> <p>Ministério da Integração Nacional</p> <p>Agência Nacional de Telecomunicações</p> <p>Correios</p> <p>Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro</p> <p>Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev</p> <p>Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde – Datasus</p> <p>Caixa Econômica Federal - CEF</p>
<b>Universalização de serviços</b>	<p>Oferta de serviços nos CR conectados à Internet</p> <p>Central de Relacionamento</p> <p>Orientação para o desenvolvimento de sítios oficiais</p> <p>Pagamentos eletrônicos</p> <p>Programas (<i>software</i>) para terminais públicos</p>	<p>SLTI/MP (coordenação)</p> <p>Casa Civil da PR</p> <p>Secretaria de Comunicação da PR</p> <p>Gabinete de Segurança Institucional da PR</p> <p>Todos os ministérios</p>
<b>Universalização do acesso à Internet</b>	<p>Projetos de terminais públicos de acesso à Internet.</p>	<p>Ministério das Comunicações (coordenação)</p> <p>Secretaria de Comunicação da PR</p> <p>SLTI/MP</p> <p>Ministério da Ciência e Tecnologia</p> <p>Ministério da Fazenda</p> <p>Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio</p> <p>Ministério da Previdência e Assistência Social</p> <p>Ministério da Integração Nacional</p> <p>Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel</p> <p>Caixa Econômica Federal – CEF</p> <p>Correios</p>
<b>Normas e padrões para prestação de serviços</b>	<p>Integração dos Sistemas Administrativos do Governo Federal</p> <p>Sistema de Gestão de Recursos Humanos do pessoal civil da União</p> <p>Sistema de Acompanhamento de Obras Públicas do Governo Federal</p> <p>Gestão de Documentos Eletrônicos</p> <p>Catálogo de Informações (Páginas Brancas)</p> <p>Política de Divulgação de Informações e de Prestação de Serviços</p> <p>Plano de Serviços e Investimentos em TIC</p>	<p>SLTI/MP (coordenação)</p> <p>Casa Civil da PR</p> <p>Secretaria de Comunicação da PR</p> <p>Ministério da Ciência e Tecnologia</p> <p>Ministério da Fazenda</p> <p>Ministério da Integração Nacional</p> <p>Ministério da Defesa</p> <p>Ministério da Saúde</p> <p>Arquivo Nacional</p> <p>Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro</p>

	Inventário dos Recursos de TIC Serviço integrado de documentos e protocolos Compartilhamento de Recursos Capacitação em TI	
--	---	--

## 2. Metas e Resultados Alcançados

Conforme exposto, grande ênfase foi conferida à fixação de metas, objeto de acompanhamento pelo Comitê Executivo, instância de condução estratégica do Programa. As principais metas do programa Governo Eletrônico, sua situação atual de implementação e os obstáculos e circunstâncias que afetaram seu desempenho, são detalhadas nos itens a seguir. A descrição e análise estão baseadas em avaliação realizada junto aos coordenadores dos GT.

A repercussão das ações implementadas deu ensejo ao recebimento de diversas premiações e reconhecimentos que atestam o caráter inovador e a efetividade de muitos dos projetos (veja Anexo n.º 2). O reconhecimento do esforço empreendido é evidenciado também nas avaliações comparativas promovidas por organismos internacionais e empresas de consultoria renomadas, nas quais o Brasil aparece bem posicionado, quase sempre ao lado das experiências mais avançadas (veja Anexo n.º 3).

### 2.1. Universalização de serviços

Como fatores e circunstâncias de ordem geral que afetaram os projetos voltados para a universalização de serviços, foram identificadas questões relativas à organização, à formulação estratégica e aos mecanismos de coordenação e comando do Programa. A percepção é de inexistência ou debilidade de conexões internas mais fortes e orgânicas junto aos ministérios, sendo que nesse contexto a atuação dos órgãos setoriais de informação e informática é percebida como demasiado autônoma, desprovida de visão mais ampla e de alinhamento com as diretrizes do Governo Eletrônico. Outra circunstância relevante é a inexistência de orçamento destacado para os projetos da área e de mecanismos para – de alguma forma - direcionar ou no limite, impedir a realização de despesa que seja considerada incompatível com as diretrizes adotadas no âmbito do Governo Federal.

Com relação ao perfil e constituição do GT responsável por esta área, considera-se que não foi assegurado o desenvolvimento de uma consistente cadeia de articulação e coordenação junto aos órgãos e entidades. Em grande medida, esta situação se deve às características de perfil e de composição do GT, que não mobilizou suficientes recursos de liderança e de poder decisório para a implementação dos projetos nos ministérios. Embora a presença de Secretários-Executivos na instância de coordenação estratégica do Programa - o Comitê Executivo - seja avaliada favoravelmente, nem sempre assegurou uma efetiva penetração dentro das estruturas dos ministérios. Como corolário geral, avalia-se que na implementação bem sucedida de projetos no âmbito do Governo Eletrônico, têm sido cruciais o patrocínio pessoal e a liderança, exercidas por dirigentes ao longo do processo.

A avaliação dos projetos e sua situação atual está sintetizada no Quadro n.º 3, adiante. De uma forma geral, pode-se considerar que os projetos de universalização de acesso aos serviços estiveram mais voltados para a oferta na Internet do que para o redesenho de processos de trabalho. Esta limitação em certa medida está associada à carência de uma mais profunda integração com os projetos voltados para a melhoria da gestão. Iniciativas de integração com o Programa Qualidade no Serviço Público, implementado no âmbito da Secretaria de Gestão do MP, foram iniciados, mas ainda se encontram em estágio incipiente. A aproximação com o Programa Nacional de Desburocratização, da mesma Secretaria, embora ainda restrita à parceria em ações preponderantemente de sensibilização e mobilização, obteve maior sucesso.

O levantamento de serviços prestados pelo Governo Federal na Internet, realizado em 2000, proporcionou uma visão global da sua situação com relação à prestação de serviços ao cidadão. Foi verificado que aqueles considerados de maior relevância já estão disponíveis na rede, embora com padrões ainda baixos de resolutividade: 49% são de caráter informativo, 10% permitem interatividade e somente 15% são transacionais. De uma maneira geral, 28% dos serviços ainda estão fora da Internet. O inventário gerou ainda diversas indicações de serviços a serem oferecidos na Internet, que foram objeto de recomendações encaminhadas aos ministérios. Além disso, as restrições orçamentárias que se impuseram nos exercícios de 2001 e 2002, representaram circunstância que limitou a expansão da oferta de serviços na Internet, em especial porque as dotações em tecnologia da informação são classificadas como investimento e sofrem mais pesadamente o contingenciamento de recursos.

O portal de serviços e informações do Governo Federal - Rede Governo - experimentou contínua expansão e desenvolvimento nos seus padrões de navegação, desenho, ergonomia e qualidade da oferta de serviços. O número de serviços oferecidos no portal cresceu de cerca de 400, em outubro de 2000 para mais de 1.700, em setembro de 2002, além de cerca de 22 mil *links* de serviços e informações, que permitem o acesso direto a outros sítios da Internet. O volume de consultas ao portal apresentou crescimento notável, no mesmo período, evoluindo de 4 milhões para mais de 40 milhões de páginas acessadas (*page view*) mensalmente. A construção de padrões e mecanismos de controle da qualidade dos serviços oferecidos foi objeto de atenção específica, de modo a evitar a mera expansão quantitativa. Por meio de norma específica<sup>13</sup>, foram definidas diretrizes para a criação de sítios na Internet, que contemplam os aspectos relacionados com o acesso, apresentação visual e navegação.

O delineamento da vocação do portal, particularmente em relação a outros portais do Governo Federal, foi objeto de atenção por parte da equipe que conduziu o projeto, com ênfase na busca a serviços pelo cidadão. Nesse sentido, esforços foram direcionados na melhoria dos recursos de navegação que fossem capazes de conduzir o usuário de forma didática, amigável e sempre que possível interativa, ao sítio responsável pela prestação do serviço desejado.

---

<sup>13</sup> Resolução n.º 7, do Comitê Executivo de Governo Eletrônico, de 29 de julho de 2002.

A gestão do Rede Governo é responsabilidade de equipe de projeto da SLTI-MP<sup>14</sup>, que atua em permanente articulação com os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços. O zelo pelo fortalecimento de sua credibilidade do portal como serviço de Estado, se evidencia na atuação exclusivamente como prestador de serviços e informações e não como veículo de propaganda ou de noticiário governamental, papel que é exercido pelo portal de comunicação social de governo - a Agência Brasil - no endereço [www.radiobras.gov.br](http://www.radiobras.gov.br).

Os avanços no portal Rede Governo deveriam propiciar condições para um salto adiante, no sentido da construção de um canal único de acesso do cidadão aos serviços e informações governamentais. Com esse propósito, foi concebido o projeto da Central de Relacionamento, voltada para o cidadão, cuja implementação não se viabilizou. A Central unificaria os canais de acesso dos cidadãos ao Governo Federal, por quaisquer dos meios disponíveis (presencial, correios, telefone e Internet), por meio de número de telefone, endereços postal e na Internet, únicos e com ampla divulgação. Outras Centrais deveriam ser replicadas nos órgãos e entidades, sendo que representariam importante instância indutora de mudanças nos processos de trabalho de retaguarda. Este projeto, de concepção ousada e de complexa implementação, encontrou dificuldades na sua elaboração. Seu escopo, modelo conceitual e características sofreram sucessivas reformulações ao longo dos trabalhos. Além disso, o volume de recursos requerido para sua implantação, conforme estimativas preliminares, revelou-se ponderável obstáculo.

Diversos projetos de implantação de portais voltados para públicos específicos não tiveram êxito na sua implementação, sobretudo devido a dificuldades de coordenação, articulação e de identificação e atribuição de papéis e responsabilidades entre as partes envolvidas. De uma maneira geral, permanecem válidos enquanto propostas e deveriam ser retomados ou continuados. O projeto de criação de um sítio para micros e pequenos exportadores não foi implementado, podendo ser apontados como obstáculos a falta de patrocínio mais incisivo à sua implementação.

O projeto de sítio de apoio ao emprego também não foi implementado, sendo que nesse caso houve dificuldade de promover a articulação necessária, a qual abrangeria inclusive entidades em outros níveis de governo. Da mesma forma, o sítio de apoio a micro e pequenos agricultores também não foi implementado, afetado por limitações de orçamento.

Outro conjunto de projetos teve sua implementação equacionada com relativa independência em relação às instâncias de coordenação do Governo Eletrônico. Trata-se de projetos conduzidos por órgãos com orçamentos e volume de serviços expressivos, nas áreas de educação, saúde e previdência social. Considera-se que há poucos atrativos a um maior envolvimento de suas equipes e gerentes com as instâncias de caráter interministerial, o que prejudica o aproveitamento, pelo conjunto do Governo Federal, dos benefícios da disseminação de competências acumuladas por estes órgãos. Desse conjunto, a informatização de ações educacionais foi prejudicada por controvérsias jurídicas com relação ao processo de licitação para a aquisição de equipamentos para as

---

<sup>14</sup> Resolução n.º 12, do Comitê Executivo de Governo Eletrônico, de 14 de novembro de 2002.

escolas. Em circunstâncias similares, a segunda fase de implantação da Rede Nacional de Informações em Saúde – RNIS, teve seu avanço obstruído devido a problemas com a gestão de recursos do FUST.

Com relação ao projeto para a disseminação de terminais públicos de acesso à Internet, a equipe responsável buscou uma forma de atuação que fosse viável e compatível com as atribuições e conhecimentos detidos pelo Executivo Federal. Assim, foi abandonada a perspectiva de operação física dos terminais e serviços em favor do desenho de um modelo de negócio que admitisse parcerias com órgãos e entidades responsáveis por espaços físicos e empresas privadas com interesse comercial no compartilhamento dos espaços abertos pelo equipamento. De uma forma geral, considera-se que a configuração assumida pelo projeto foi satisfatória e permitiu avanços no desenho dos serviços e na gestão de conteúdos e funcionalidades na Internet, elaborados para atender às peculiaridades dos terminais públicos de Internet.

O projeto para desenvolvimento de sistema de pagamentos eletrônicos experimentou avanços no desenho de modelo técnico e normativo, o qual encontra-se pendente de autorização pelo Banco Central. O projeto na área de segurança foi implementado de forma independente das atividades do GT.

**Quadro n.º 3**  
**Metas de Universalização de Serviços**  
**Situação em novembro de 2002**

<b>Projeto/Meta</b>	<b>Situação Atual</b>
<p><b>Prestação de todos os serviços e informações pela Internet</b>            Todos os órgãos e entidades da Administração Federal com seus serviços e informações ao alcance do cidadão, por meio da Internet e demais formas eletrônicas de comunicação.</p>	<p>Oferta de mais de 1.700 serviços e 22 mil <i>links</i> de serviços e informações, no portal Rede Governo. Cerca de 35 milhões de páginas do portal são visitadas, mensalmente. Desde outubro de 2000, verificou-se crescimento de mais de 300% no volume de consultas ao portal.</p>
<p><b>Sítios de serviços e informações na Internet</b>            (vide Quadro n.º 1 para detalhes)</p>	<p>Editada norma com diretrizes para os sítios na Internet da Administração Pública Federal (gov.br e mil.br), por meio da Resolução n.º 7, de 30 de julho de 2002, do Comitê Executivo de Governo Eletrônico. A norma abrange os aspectos de estrutura da informação, controle e monitoramento, gestão dos elementos interativos, modelo organizacional, identidade visual e segurança dos sítios governamentais na Internet. Os sítios deverão ser adaptados ao novo modelo até o final de 2002.</p>
<p><b>Centros de Relacionamento</b>            (vide Quadro n.º 1 para detalhes)</p>	<p>Documento contendo a metodologia para implantação, concluído.</p>
<p><b>Inventário de Serviços</b>            (vide Quadro n.º 1 para detalhes)</p>	<p>Realizado inventário de serviços, que contemplou a identificação daqueles atualmente disponíveis e dos prioritários para fins de inserção na Internet. As recomendações do Inventário foram informadas a todos os ministérios.</p>
<p><b>Rede Nacional de Informações em Saúde – RNIS</b>            Interligação em rede das instituições de atendimento em saúde, com possibilidade de interconexão de unidades de estado e Municípios</p>	<p>1º fase concluída, o que representa 23 % dos Municípios interligados através de 3 mil unidades de saúde.</p>
<p><b>Portal de Apoio ao Micro e Pequeno Agricultor</b></p>	<p>Projeto não implementado.</p>
<p><b>Programa de Informatização das Ações Educacionais</b>            Implantação de programas de informatização das ações educacionais</p>	<p>Implantado Sistema que permite o cadastramento, o acompanhamento dos processos dos cursos de ensino superior, a realização de censos na área educacional, os exames de desempenho das instituições de ensino e educação a distância, disponíveis para acesso no endereço eletrônico <a href="http://www.mec.gov.br">www.mec.gov.br</a>.</p>
<p><b>Porta de Apoio à Procura de Emprego</b></p>	<p>Projeto não implementado.</p>
<p><b>Sistema Integrado de Segurança Pública</b></p>	<p>Implantado Sistema que integra os banco de dados de informações criminais das Secretarias de Segurança Pública estaduais e da Polícia federal</p>
<p><b>Portal para Micro e Pequenos Exportadores</b></p>	<p>Implantado o portal Exporta Brasil, pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, disponível no endereço eletrônico <a href="http://www.exportabrasil.gov.br">www.exportabrasil.gov.br</a>.</p>
<p><b>Desenvolvimento de interfaces e conteúdo para os terminais públicos de acesso a Internet</b>            (vide Quadro n.º 1 para detalhes)</p>	<p>O programa foi desenvolvido e está operando nos terminais piloto, para avaliação.</p>

<p><b>Pagamentos Eletrônicos</b>  Implantar um <i>gateway</i> de pagamentos para recebimento eletrônico de taxas, contribuições, impostos e emolumentos, permitindo o ciclo completo do serviço ser realizado pelo cidadão na Internet (até 2002).</p>	<p>O modelo tecnológico foi definido e parcialmente implantado. Nos serviços Sispagon da PGFN/MF e ReceitaNet e no Siscomex da SRF/MF foram implantados pagamentos eletrônicos de taxas e de tributos federais.</p>
--	---

## 2.2. Infra-estrutura (Rede Br@sil.gov)

O GT Rede Br@sil.gov foi constituído para conduzir a agenda estabelecida pelo trabalho precursor do grupo criado pelo Decreto de 3 de abril de 2000, a qual contemplava um conjunto de metas relacionadas com a contratação de redes e especificação de padrões e aplicativos, visando a criação de uma rede fechada de comunicação do Governo Federal. A percepção da gerência do GT é de que a implementação da agenda de projetos do grupo tem sido afetada pela ausência de uma visão melhor estruturada do conjunto de linhas de ação no âmbito do Programa Governo Eletrônico. Observam que o planejamento do Programa não adotou – conforme inicialmente pretendido – o arcabouço de metodologias, conceitos e práticas que tinha norteado o Programa do *Bug 2000*, o que explicaria um relativo insucesso no delineamento das ações a serem empreendidas. Nesse sentido, é enfatizada a necessidade de um planejamento que procure reduzir superposições e lacunas na construção da agenda do Governo Eletrônico.

Em particular, é apontada como importante lacuna estratégica a inexistência de definição de padrões para o desenvolvimento e gestão de redes locais, as quais permanecem conduzidas à revelia das ações integradas do Governo Eletrônico. Tais padrões deveriam contemplar tanto o gerenciamento como a definição de equipamentos e de políticas para as redes locais. Este aspecto implica em que a elevada heterogeneidade existente em relação ao desenvolvimento das redes locais venha a comprometer a adoção futura de soluções no âmbito do Governo Federal como um todo.

Nesse sentido, um passo à frente significativo deveria ser a fixação de padrões unificados de rede abrangendo todos os órgãos e entidades, de modo a viabilizar a futura conformação de uma Intranet do Governo Federal. Este avanço possibilitaria ganhos de qualidade de serviços e de custos, além de representar pré-condição básica a projetos de criação de espaço virtual de trabalho, a exemplo do Portal Governo. Este mesmo requisito de adoção de padrões uniformes se aplica também ao aperfeiçoamento futuro dos sistemas estruturadores da Administração Federal.

De uma forma geral, considera-se que a configuração de forte patrocínio foi requisito indispensável à implementação dos projetos que foram bem-sucedidos. É considerada também de importância crítica a manutenção – senão o fortalecimento – de instâncias de coordenação interministerial no âmbito da Presidência da República e de mecanismos que propiciem algum tipo de controle sobre as dotações do Orçamento destinadas a projetos de Tecnologia da Informação relacionados com as diretrizes do Governo



Eletrônico. O Quadro n.º 4 traz a síntese das metas realizadas até outubro de 2002, na área de infra-estrutura do Governo Eletrônico.

A implementação do projeto Rede Br@sil.gov, foi prejudicada pelo ineditismo da proposta, que demandou uma complexa articulação não só entre os próprios órgãos do Governo Federal, como também entre a SLTI e os diversos prestadores de serviços de comunicação, para definição dos aspectos técnicos e operacionais do projeto, inclusive da modalidade de licitação a ser adotada e das características do edital. Foram previstas três licitações para a contratação conjunta, respectivamente, do acesso ao *backbone*, do acesso metropolitano e do acesso discado, envolvendo 13 órgãos interessados. A licitação de acesso metropolitano, não obstante o esforço despendido no desenvolvimento de suas especificações, foi objeto de recurso por parte de alguns licitantes, em face da existência de erro técnico, que motivou sua revogação. Uma segunda licitação de acesso metropolitano foi iniciada, encontrando-se paralisada devido a pendências jurídicas relativas ainda ao certame anterior. Os problemas se devem à interposição de recursos, comum em procedimentos dessa natureza. O projeto de compartilhamento de redes é considerado como primeiro passo à futura constituição de uma rede multi-serviço que servirá de infra-estrutura a uma Intranet do Governo Federal. Uma rede dotada de tal abrangência, ofereceria facilidades e especificações de segurança, de acesso remoto e de comunicação – inclusive na forma de telefonia privada – de alta performance, inclusive com potencial para redução de despesas, em especial dos custos de telefonia.

**Quadro n.º 4**  
**Metas de Infra-estrutura (Rede Br@sil.gov)**  
**Situação em novembro de 2002**

Projeto/Meta	Situação Atual
<p><b>Rede Br@sil.gov</b>            Redução de custos e otimização dos serviços de rede entre os órgãos e entidades do Governo Federal, até 2001.            A longo prazo, integração de todas as redes locais e conformação de uma rede multi-serviço, para o Governo Federal.</p>	<p>Contratação conjunta de serviços para serviço de acesso à rede em andamento, por meio de edital de licitação publicado em 13 de setembro de 2002. O contrato compreenderá 7.600 pontos, os quais correspondem a 80% da demanda total do Governo Federal.            Elaborada proposta de norma relativa à integração compulsória dos órgãos da Administração Federal à Rede Br@sil.gov, por ocasião da renovação de seus contratos de serviços de rede, a ser publicada após a efetivação do registro dos preços.</p>
<p><b>Serviço de Mensageria Integrada do Governo Federal</b>            Todas as sedes ministeriais e suas unidades vinculadas localizadas em Brasília integrados ao Serviço, até 2001.</p>	<p>A Presidência da República, todos os ministérios, a Advocacia Geral da União - AGU, a Imprensa Nacional - IN, o SERPRO, a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, os Correios e o Banco Central, estão integrados.</p>
<p><b>Modernização de redes locais</b>            Realização de Projetos de implantação ou de modernização de redes locais, compreendendo pelo menos 6 mil pontos de rede.  <b>Política de redes locais</b>            Desenvolvimento da política e implementação de pilotos em pelo menos 6 órgãos.</p>	<p>7 mil pontos de rede foram instalados em 17 órgãos. 8 servidores de grande porte e 24 departamentais, foram instalados em 11 órgãos.            A proposta para a política de gestão de redes locais foi elaborada, todavia a insuficiência de recursos humanos alocados exclusivamente para esse fim, impossibilitou sua implementação.</p>

### 2.3. Universalização de Acesso à Internet

A percepção no GT aponta como maior desafio à universalização de acesso, a priorização e a potencialização dos recursos disponíveis, bem como a definição clara de papéis e de responsabilidades, por parte de cada órgão. Considera-se que na constituição do Grupo, não foi satisfatoriamente considerada a vocação de cada órgão e seu papel natural, com relação à agenda da universalização de acesso. Além disso, as metas estabelecidas foram demasiado ousadas e mesmo de inviável atingimento, a exemplo da que fixava a relação de 1 Ponto Eletrônico de Presença – PEP, para cada localidade com população superior a 600 habitantes.

O projeto de disseminação de terminais públicos GESAC - Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão – agora denominados “Internet Comunitária” teve sua implementação retardada em virtude de serem os recursos provenientes do FUST. Através de licitação, foi contratada a instalação de 3.500 conjuntos de equipamentos, dos quais 800 ainda em 2002.

O projeto disseminação de Pontos Eletrônicos de Presença – PEP, previa a instalação de 6 mil pontos até o final deste ano, abrangendo 2 mil municípios. Devido ao corte de recursos orçamentários, não avançou além da instalação de pilotos: foram distribuídos 80 PEP em órgãos da Administração Federal, custeados por parceiros privados.

O projeto “e-Post”, dos Correios, começa a ser implementado, com a conclusão do processo licitatório de parceiros tecnológicos. Serão 5.690 terminais, sendo que os primeiros com instalação prevista ainda este ano. Até fins de 2003, todas as agências localizadas em cidades com mais de 10 mil habitantes deverão estar contempladas. O programa de inclusão digital “ComUnidade Brasil”, vinculado ao Programa Comunidade Ativa, inaugurou em 30 de outubro o primeiro de uma série de Telecentros - salas comunitárias com acesso à Internet - situado na localidade de Santo Antônio de Leverger, no Mato Grosso.

No seu conjunto, os projetos para disseminação de terminais eletrônicos pretendiam a instalação de mais de 250 mil equipamentos, até o final de 2003, sob diversos formatos e arranjos institucionais, configurando meta demasiado otimista. Não há informação sistemática que abranja todas as diversas iniciativas em andamento, inclusive aquelas patrocinadas no âmbito da sociedade civil, as quais se desenvolvem de forma independente, mas que poderiam gerar sinergias favoráveis a partir de uma aproximação com os trabalhos do GT e do Governo Eletrônico. Considera-se que a realização de um levantamento de tais iniciativas permitiria subsidiar com mais segurança e fundamentação o planejamento de ações nessa área.

**Quadro n.º 5**  
**Metas de Universalização de Acesso à Internet**  
**Situação em novembro de 2002**

Projeto/Meta	Situação Atual
<b>Serviços de Atendimento ao Cidadão - GESAC</b>	Foram contratados por meio de licitação 3.500 conjuntos de equipamento e instalações denominados GESAC – Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão, dos quais 800 deverão ser instalados em 2002.
<b>Tarifa Internet</b> Redução do custo das tarifas telefônicas em municípios que não possuam provedores locais.	A ANATEL realizou consulta pública sobre o modelo 0i00 e está em fase de consolidação das sugestões recebidas.
<b>Cartão do Cidadão</b> Implantação de cartão digital para acesso aos serviços, informações e recebimento de pagamentos e benefícios pelo cidadão.	Lançado em maio de 2002, para recebimento dos auxílios provenientes dos programas de renda mínima: Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, Agente Jovem e Auxílio-Gás. O cartão estará beneficiando cerca de 8,1 milhões de famílias.
<b>Terminais de acesso público a Internet</b> Instalar terminais eletrônicos públicos na forma de quiosques, permitindo o acesso gratuito aos serviços oferecidos pelo Governo Federal por meio da Internet.	Equipamentos e sistemas em fase de testes, com 80 quiosques funcionando como pilotos. 6 ministérios, o Serpro, o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e a Anatel, já possuem “salas do cidadão” instaladas, com terminais eletrônicos

<p>Instalação de equipamentos para teste como piloto em 100 localidades, até 2001.</p> <p>Instalação de equipamentos em delegacias locais de órgãos do Governo Federal e em localidades remotas, até 2003.</p>	<p>públicos.</p> <p>Encontra-se em implantação o projeto-piloto Comunidade Brasil, em 6 municípios do Mato Grosso, através de parcerias com o Comunidade Ativa, PIAPS, Governo do Estado, Prefeituras Municipais e empresas privadas.</p>
--	---

## 2.4. Normas e padrões

O GT Normas e Padrões do Governo conduziu projetos de natureza bastante diferenciada, abrangendo desde a elaboração de normas e padrões em sentido estrito até a implantação de aplicações tecnológicas para o aprimoramento da gestão interna da Administração Federal. A percepção dos seus gerentes é de que o GT teve por foco, efetivamente, a gestão interna, uma vez que este foi o escopo da maioria dos projetos.

De maneira geral, os projetos se caracterizaram pela multidisciplinaridade, complexidade e abrangência, o que ensejou a constituição de parcerias com diversos segmentos da administração federal. O GT atuou com ampla liberdade e delegação, o que é considerado crucial para os avanços obtidos. Projetos como o de elaboração de política de prestação de informações e serviços, de realização do inventário de recursos e da integração de sistemas de protocolo, exigiram esforço de negociação e articulações em todos os ministérios, o que resultou na criação de uma rede de apoio e suporte considerada muito eficaz. O gerenciamento dos projetos adotou formato que conferiu ampla autonomia aos gerentes, conjugado a pontos de controle e ao planejamento de produtos intermediários comuns. Por outro lado, a oportunidade de trabalhar com projetos de tecnologia de ponta, como no caso da integração de sistemas e do desenvolvimento de novo sistema de recursos humanos, atuou como fator de motivação sobre a equipe envolvida.

Como aspectos que afetaram negativamente os trabalhos, os gerentes destacam em primeiro lugar, a ambigüidade em relação à definição de prioridades e a liberação de orçamento para cada projeto, o que levou a que quatro licitações fossem canceladas, impedindo a implantação de projetos dentro dos prazos estabelecidos. Nesse caso, apontam o distanciamento entre a política enunciada e as decisões efetivamente adotadas, uma vez que o contingenciamento orçamentário não considerou os projetos prioritários, que foram indistintamente atingidos pela suspensão de liberação de recursos.

Em segundo lugar, o GT se ressentiu do baixo conhecimento e internalização de conceitos, objetivos e diretrizes do Programa no ambiente interno da administração federal, o que dificultou as ações de articulação e o envolvimento dos órgãos setoriais no processo. O Grupo procurou, sem êxito, reunir os órgãos setoriais de informação e informática para divulgar o Programa e ampliar a base de apoio ao projeto. Finalmente, a falta de uma estrutura de prestação de serviços especializados em tecnologia da informação é apontada como ponto fraco na implementação do Programa. A parceria com o Serpro é considerada limitada, sendo que os recursos orçamentários colocados à disposição para o apoio ao Programa seriam insuficientes para atender à demanda de

serviços. Alguns projetos só puderam ser implementados quando obtido apoio em dotações orçamentárias controladas por órgão setorial. A seguir, é analisada a situação atual de cada projeto e seu processo de implementação. O Quadro n.º 6 oferece a síntese das metas realizadas até outubro de 2002.

O projeto de delineamento de uma política de prestação de informações e serviços teve um texto básico elaborado e submetido a validação pelos órgãos setoriais de informação e informática de todos os ministérios. Mas, sua efetiva aprovação enquanto norma encontrou dificuldades de tramitação interna, na análise de sua conformidade jurídico-formal. Por outro lado, verificou-se alguma dificuldade de delineamento de escopo e objetivos dessa política, face à normatização já aprovada, relativa a orientações para criação de sítios governamentais (Resolução CEGE n.º 7/2002), gerando possível área de sobreposição.

O catálogo de informação, denominado Páginas Brancas, foi implantado no portal Rede Governo, no endereço da Internet [www.paginasbrancas.redegoverno.gov.br](http://www.paginasbrancas.redegoverno.gov.br). A base de dados do sistema conta com a totalidade dos servidores ativos do Governo Federal que estão no cadastro do Siape, num total de 501 mil servidores. A continuidade do desenvolvimento do sistema prevê a incorporação das informações sobre estrutura (denominadas Páginas Amarelas), possibilitando a pesquisa integrada de identificação do servidor e sua inserção na estrutura organizacional. Outra integração prevista é com o Diretório da Rede Governo para permitir a inclusão de servidores cujo pagamento seja realizado fora do Siape. A navegação no sistema e sua adequação a ampla consulta, inclusive pela sociedade, deverão ainda ser realizados em etapas subsequentes.

O projeto de identificação e compartilhamento de recursos e aumento da oferta de serviços foi iniciado, por meio da análise de cadastros e tabelas de informações e equipamentos (*hardware*) e de centros de dados. Os trabalhos têm sido desenvolvidos por subgrupo criado informalmente, mas o projeto ainda está pendente de formalização no âmbito do Comitê Executivo. Considera-se que as restrições orçamentárias no exercício de 2002 afetam, nesse momento, a sua efetiva implementação.

A elaboração de um plano de serviços e de investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação, seria implementada por meio da contratação de consultoria técnica especializada, valendo-se de recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, mas encontra-se paralisada devido a restrições orçamentárias. O processo licitatório foi iniciado e teve prosseguimento até a etapa de recebimento e análise de propostas.

O inventário de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação foi realizado por meio do desenvolvimento de sistema e metodologia específicos. O sistema foi implantado no portal Rede Governo ([www.inventic.redegoverno.gov.br](http://www.inventic.redegoverno.gov.br)), a partir de levantamento realizado em 2000, que se tornou defasado. A sua implantação inicial não assegurou mecanismos de atualização permanente o que afetou a sua efetividade como base de consulta para o planejamento na área de Tecnologia da Informação. Posteriormente, foi desenvolvida metodologia para a atualização, a qual encontra-se em andamento, com

conclusão prevista para este ano. O sistema deverá então ser aberto à Administração Pública Federal para consultas na Internet.

O projeto do Sistema de Acompanhamento de Processos – denominado Protocolo.net - foi desenhado mediante parceria com representantes das áreas de documentação dos ministérios, culminando na preparação de projeto básico, executado e implantado pelo Serpro. O sistema está disponível para acesso no endereço [www.protocolo.redegoverno.gov.br](http://www.protocolo.redegoverno.gov.br), mas abrange somente os protocolos dos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão e da Fazenda. Está prevista a incorporação progressiva dos demais sistemas de protocolo dos ministérios.

O projeto Gestão de Documentos Eletrônicos – GEDE, teve sua implementação inicial por meio da contratação de consultoria para a especificação de um sistema e respectiva normatização. Nas etapas subsequentes, está prevista a criação do sistema de gestão de documentos e informações e respectivo órgão central, com atribuições de supervisão técnica e de normatização. Em paralelo, será implantado sistema informatizado para apoio à tramitação, registro e armazenamento de documentos oficiais (decretos, medidas provisórias, projetos de lei, etc.). Este modelo foi discutido junto aos órgãos de documentação dos ministérios e aprovado no âmbito do Comitê Executivo.

O projeto de integração dos sistemas de gestão administrativa prevê três linhas de ação, contemplando: o sistema de informações sobre a estrutura organizacional, a base de integração entre os sistemas e o sistema de comunicação. O Sistema de Informações Organizacionais – Siorg, foi renovado e teve sua estrutura e funcionalidades aprimoradas, encontrando-se em processo de implantação a ser concluída até o final do ano. A modelagem da base referencial de integração e do módulo de comunicação entre os sistemas está sendo realizada por empresa especializada contratada em setembro de 2002, com prazo de um ano para conclusão dos trabalhos. Foi desenvolvido ainda, um conjunto de pilotos do módulo de comunicação, integrando o Sistema de Planejamento – Sisplan, ao Sistema de Orçamento – Sidor, o sistema denominado “Dotação” ao Sidor e o sistema de gestão patrimonial da Presidência da República ao Sistema Integrado de Serviços Gerais - Siasg.

O Sistema de Gerenciamento de Recursos Humanos, que deverá substituir o atual sistema de processamento da folha de pagamentos dos servidores públicos federais, encontra-se em processo de licitação para contratação de consultoria especializada, sendo que, no momento, aguarda a aprovação do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, para formalização do contrato com a firma vencedora.

O Sistema de Acompanhamento de Obras Públicas do Governo Federal – Obrasnet, seria desenvolvido por meio de contratação de consultoria, cujo processo foi paralisado devido a restrições orçamentárias. Redefinida a orientação adotada, foi identificado como opção adequada aos objetivos do projeto o sistema de acompanhamento de obras civis da Caixa Econômica Federal – CEF, que será adotado pela Administração Federal, mediante protocolo de cooperação técnica celebrado em outubro de 2002. A implantação da primeira parte do sistema foi concluída em 30 de outubro deste ano, sendo que o sítio do

Obrasnet está disponível para consultas no endereço [www.obrasnet.gov.br](http://www.obrasnet.gov.br). Para a execução da segunda etapa, está prevista a celebração de acordo específico, ainda neste ano, após o qual, será iniciado seu desenvolvimento.

As iniciativas de capacitação em Tecnologia da Informação foram implementadas sob diversas configurações institucionais. Em nível básico, a capacitação foi realizada de forma descentralizada, o que propiciou a proliferação de experiências bem sucedidas, com aplicação de inovações a exemplo do ensino a distância com utilização da Internet. Estes cursos abrangem o uso de equipamentos e programas da rotina de trabalho diário, bem como a preparação para o uso de sistemas afins. Dentre as experiências desenvolvidas, destaca-se a denominada Universidade Virtual do INSS – Uniprev, que oferece diversos cursos no endereço [www.uniprev.gov.br](http://www.uniprev.gov.br). Além disso, foi realizado o curso de formação de pregoeiros para o pregão eletrônico, do Departamento de Logística e Serviços Gerais da SLTI/MP e diversos cursos na Escola Nacional de Administração Pública - ENAP e na Escola Superior de Administração Fazendária - ESAF. Para a formação de gerentes de todas as áreas em atividades específicas de governo eletrônico, está sendo implantada escola virtual, a ser hospedada em página do portal Rede Governo. O primeiro curso, de gestão da informação, formará a primeira turma ainda em 2002.

Visando atender a necessidade de formação de quadros estratégicos, foi criado curso de formação de gestores em tecnologia da informação e comunicação, em nível de especialização, com o objetivo de preparar servidores de carreiras de nível superior para a gestão do governo eletrônico nos seus órgãos, por meio de parceria com a ENAP. Foram concluídas duas turmas de 30 alunos cada, em 2000 e em 2001. A terceira turma terá, além da ENAP, a parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, e início em outubro de 2002, contando com 32 alunos inscritos.

**Quadro n.º 6**  
**Metas de Estabelecimento de Normas e Padrões para a Prestação de Serviços**  
**Situação em novembro de 2002**

Projeto/Meta	Situação Atual
<b>Política de prestação de informações e serviços</b> Todos os serviços devem atender com padrões de apresentação, acesso e performance. (vide Quadro n.º 1 para detalhes)	O documento de política foi concluído, todavia não convertido em norma face às possíveis sobreposições com os preceitos da Resolução n.º 7/2002, do Comitê Executivo.
<b>Catálogo de Informações (“Páginas Brancas”)</b> (vide Quadro n.º 1 para detalhes)	Concluído e disponível na Internet no sítio <a href="http://www.paginasbrancas.redegoverno.gov.br">www.paginasbrancas.redegoverno.gov.br</a>
<b>Novo Sistema de Gestão de Recursos Humanos</b> (vide Quadro n.º 1 para detalhes)	O desenvolvimento do sistema está em fase de contratação, sendo que o relatório final da Comissão de licitação já foi entregue ao BID, financiador do projeto.
<b>Plano de Investimentos em tecnologia da informação</b> (vide Quadro n.º 1 para detalhes)	O modelo não foi desenvolvido.
<b>Catálogo de Aplicações e Bases de Dados</b> (vide Quadro n.º 1 para detalhes)	Concluído e disponível na internet no sítio <a href="http://www.inventic.redegoverno.gov.br">www.inventic.redegoverno.gov.br</a>
<b>Integração de Protocolos</b> (vide Quadro n.º 1 para detalhes)	A solução tecnológica foi desenvolvida e está sendo implantada em 5 ministérios, como etapa inicial para sua disseminação.

<p><b>Integração de Sistemas</b> Integração dos sistemas de gestão administrativa do governo federal (SIAFI, SIASG, SIAPE, SIORG, SIDOR, SIGPLAN)</p>	<p>Criado subcomitê para gerenciamento do projeto, por meio da Resolução n.º 8, de 4 de setembro de 2002, do Comitê Executivo de Governo Eletrônico. Contratada consultoria para modelagem e especificação da base referencial de integração dos sistemas e do módulo de comunicação com os sistemas corporativos. Projeto piloto integrando o SISPLAN e o SIDOR, concluído. Projeto piloto integrando o SIASG com o sistema de gestão administrativa da Presidência da República, em desenvolvimento.</p>
<p><b>Sistema de Acompanhamento de Obras Cíveis no Setor Público</b> (vide Quadro n.º 1 para detalhes)</p>	<p>Sistema em desenvolvimento, por meio de parceria com a CEF. A primeira fase entrou em operação em 30 de outubro de 2002, possibilitando o acompanhamento de 20 mil obras realizadas através de recursos do Orçamento Geral da União e o acesso ao Sistema Nacional de Preços da Construção Civil - SINAPI.</p>
<p><b>Pregão Eletrônico</b> Implantação de sistema para realização de compras eletrônicas</p>	<p>O pregão eletrônico foi regulamentado pelo Decreto n.º 3.697, de 21 de dezembro de 2000, no âmbito da Administração Federal. A Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, estendeu o pregão eletrônico aos Estados, Distrito Federal e Municípios. Desde a criação da nova modalidade, o Governo Federal já realizou mais de 7 mil pregões, adquirindo cerca de R\$ 1,8 bilhão.</p>
<p><b>Documentos Eletrônicos</b> Regulamentação legal e normativa para o uso documentos eletrônicos na Administração Federal. (vide Quadro n.º 1 para detalhes)</p> <p><b>Infra-estrutura de Chaves Públicas</b> Desenvolvimento de um modelo de infra-estrutura que possibilite o uso de assinaturas eletrônicas, a certificação digital e a validade legal dos documentos que tramitam por meio eletrônico.</p>	<p>Desde janeiro de 2001, a Presidência da República recebe documentos dos ministérios, exclusivamente em meio eletrônico, com certificação digital. Foi implantada a expansão da tramitação eletrônica de documentos, envolvendo os Gabinetes de Ministro e as Secretarias de Ministério, por meio do Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais – SIDOF. A partir de 17 de dezembro, a divulgação dos atos oficiais federais pelo sítio da Imprensa Nacional na Internet será realizada <i>on-line</i>, tão logo assinado e numerado o documento e autorizada sua publicação. Editada a Medida Provisória n.º 2.200, de 28 de junho de 2001, criando a ICP-Brasil. Criado o Instituto de Tecnologia da Informação, com atribuições de órgão certificador-raiz. Foram credenciados como órgãos certificadores, a Serasa, o Serpro e a Receita Federal.</p>

### 3. Principais avanços e limitações

O levantamento a seguir foi elaborado com base nas discussões realizadas durante o Seminário e em reuniões posteriores com representantes dos Grupos de Trabalho



constituídos no âmbito do Comitê Executivo de Governo Eletrônico. A análise e categorização dos assuntos, adota como referência um *check list* baseado nas melhores práticas mundiais de governo eletrônico, contemplando as seguintes dimensões: liderança e coordenação, política, ambiente cultural e infra-estrutura e padrões<sup>15</sup>. Com relação a cada item, foram discriminados os avanços e as limitações verificadas durante o período.

### **3.1. Liderança e coordenação**

#### Avanços

- houve envolvimento ativo de altos dirigentes na promoção do programa;
- foi criada instância de coordenação estratégica do programa com participação de altos dirigentes de todos os ministérios;
- a agenda do programa foi gerida por alto dirigente com suporte técnico e inserção efetiva na instância de coordenação estratégica;
- foram criados grupos de trabalho por linha de ação, para a coordenação em nível interministerial dos principais projetos, explorando sinergias e inter-relações;
- a maioria dos projetos bem sucedidos foi implementada valendo-se de mecanismos de consulta e de participação junto aos ministérios;
- os principais órgãos e respectivos dirigentes, responsáveis por aplicações de informática no governo federal, foram mobilizados para participação ativa no programa; e
- o engajamento no programa e a atuação integrada entre os ministérios foi continuamente encorajado na instância estratégica e nos grupos de trabalho interministeriais.

#### Limitações

- não foram estabelecidas dotações e mecanismos que assegurassem a implementação de projetos que, embora definidos como prioritários, sofreram significativo contingenciamento orçamentário;
- não foram criadas instâncias de coordenação do programa no âmbito de cada ministério sendo que em muitos casos não se constituiu uma liderança, o que afetou a formulação e a implementação de projetos;
- as unidades administrativas responsáveis pela gestão de informação e informática nos ministérios nem sempre tiveram participação ativa no programa, sendo que seu papel e atribuições não foram claramente definidos;

---

<sup>15</sup> O *check list* foi elaborado a partir de metodologia da *PWC Consulting* (veja Anexo n.º 4).

- a implementação de projetos de alcance interministerial, voltados para a gestão interna, encontrou dificuldades de mobilização e coordenação junto aos ministérios;
- a implementação de projetos prioritários foi fortemente prejudicada por atrasos e obstáculos na execução de procedimentos administrativos de rotina, em especial de contratação e licitação; e
- os avanços alcançados são ainda desiguais entre as áreas chave para a consolidação do programa e em muitos casos a implementação dos projetos ainda padece de incipiente integração (saúde, educação, previdência social, arrecadação e tributos, apoio a negócios).

### **3.2. Formulação e avaliação da política**

#### Avanços

- o programa foi apoiado por documentos que definiram claramente a política e tiveram ampla divulgação;
- foram definidos diretrizes, projetos prioritários, objetivos e metas, objeto de acompanhamento contínuo no nível estratégico;
- a construção e disseminação de uma visão avançada de governo eletrônico foi ativamente promovida e expressa em documentos.

#### Limitações

- a formulação da política e dos projetos não avançou suficientemente em direção à integração com as políticas voltadas para a gestão e identificadas com a reforma administrativa;
- a assimilação da visão de governo eletrônico propugnada ainda é insuficiente em diversas áreas de governo que poderiam ser importantes parceiros na sua implementação, prevalecendo ainda a percepção do programa como simples informatização;
- a construção de indicadores de progresso em direção ao governo eletrônico e de avaliação de aplicações é ainda incipiente; e
- não há processo regular de avaliação sistemática e abrangente do programa.

### **3.3. Ambiente cultural e motivacional**

#### Avanços

- foram promovidos diversos eventos de discussão e disseminação de inovações com participação ativa de dirigentes, servidores, parceiros e sociedade;
- o treinamento de pessoal em nível estratégico para o governo eletrônico teve início de forma precursora; e
- em algumas áreas chave, a disseminação de informações, o treinamento e a mobilização do pessoal para novas aplicações e mudanças no processo de trabalho foi promovido em ampla escala (compras governamentais, previdência social e outras).

#### Limitações

- não há iniciativas amplas e estruturadas no sentido de promover um novo ambiente e postura de trabalho em sintonia com as inovações do governo eletrônico;
- não foram implementados ainda mecanismos e instrumentos de incentivo à inovação, de compartilhamento de experiências e de mobilização em sintonia com a visão do governo eletrônico;
- as unidades responsáveis pela área de informação e informática ainda não estão ativamente motivadas e engajadas no programa; e
- não há uma clara definição de perfis e conhecimentos requeridos para trabalhar com tecnologia da informação, alinhados à visão de governo eletrônico.

### **3.4. Infra-estrutura e padrões tecnológicos**

#### Avanços

- foi ampliada e modernizada a infra-estrutura de cabeamento lógico e elétrico dos ministérios em Brasília, sendo que a maioria dos órgãos e entidades dispõe de Intranet própria e de acesso à Internet;
- houve avanço expressivo na disseminação de equipamentos e programas de computação junto aos servidores públicos federais;
- a infra-estrutura para comunicações seguras foi desenhada e sua implantação teve início com a criação da ICP-Brasil;
- as principais funções administrativas (planejamento, orçamento, finanças, compras) e os serviços prestados diretamente ao cidadão (previdência social, arrecadação tributária) apresentam avanços na informatização de processos, no compartilhamento de bancos de dados, na extração de informação gerencial e no acesso, inclusive pelo cidadão; e

- a tramitação de documentos eletrônicos foi adotada como canal obrigatório entre altos dirigentes em nível estratégico, no governo federal.

#### Limitações

- não foi ainda viabilizada a constituição de uma Intranet do governo federal com recursos avançados de comunicação e serviços, sendo que as redes locais permanecem geridas à revelia de padrões básicos;
- funcionalidades avançadas de interação eletrônica, em especial recursos de trabalho virtual, são ainda em grande medida pouco disseminados entre os dirigentes e servidores públicos; e
- as plataformas tecnológicas dos prestadores internos de serviços estão defasadas em relação aos padrões adotados no mercado, de uma maneira geral.

#### 4. Desafios

Os desafios são conclusões que decorrem da análise dos avanços e limitações apresentados no item 3. Representam diretrizes ou iniciativas específicas julgadas essenciais ao avanço do Programa Governo Eletrônico a partir da sua situação atual, visando o seu alinhamento com as melhores referências internacionais e com a percepção apurada durante o seminário “Balanço de 2 Anos de Governo Eletrônico: Desafios Futuros” e as reuniões com os Grupos de Trabalho, para avaliação estratégica da implementação dos projetos. De forma sumária, os desafios futuros são os seguintes:

- consolidar a inserção do Programa na agenda prioritária do governo, sua estrutura de comando e coordenação interministerial e o patrocínio por altos dirigentes;
- fortalecer a penetração do programa na estrutura organizacional dos ministérios, por meio de uma melhor e mais incisiva definição de papéis, estímulo ao surgimento de lideranças e redefinição do perfil e do papel das unidades administrativas setoriais, responsáveis pelas atribuições na área de informação e informática;
- assegurar recursos orçamentários num contexto de restrição fiscal, em especial por meio da coordenação dos investimentos em projetos de tecnologia da informação no âmbito da administração federal, identificando as respectivas dotações, racionalizando despesas e focalizando prioridades, por meio de mecanismos de planejamento integrado;
- aprofundar a integração entre projetos enfocando, em especial, a unificação de canais de oferta de serviços ao cidadão e o compartilhamento da infra-estrutura, abrangendo inclusive os demais Poderes e os níveis de governo estadual e municipal;
- fortalecer instâncias e mecanismos para a coordenação e o estabelecimento de padrões para a gestão da infra-estrutura do governo eletrônico, visando assegurar a integração entre plataformas e sistemas;
- definir e implementar como projeto prioritário, a constituição da infra-estrutura necessária e o desenvolvimento de espaços de trabalho virtual;
- avançar na evolução da qualidade e do desempenho da oferta de serviços relevantes ao cidadão na Internet, em direção à sua plena capacidade de efetuar transações com resolutividade;
- viabilizar a implementação de ações voltadas para o fomento à área de negócios, em consonância com as diretrizes do governo eletrônico, em especial por meio do desenvolvimento de portal de apoio aos empreendedores privados;
- prover quadros qualificados e dotados de visão estratégica para a implementação dos projetos de governo eletrônico;

- mobilizar, motivar e qualificar o pessoal da administração pública para as novas formas de trabalho, comunicação, acesso a informações e prestação de serviços, inerentes ao governo eletrônico;
- utilizar os recursos da tecnologia da informação na ampliação da oferta de programas de capacitação e no desenvolvimento de novas metodologias e práticas de ensino, em particular o ensino à distância, de forma integrada com a política de recursos humanos e com uma estratégia de gestão de conhecimento voltada para as necessidades da administração pública;
- avançar em direção à reestruturação organizacional da administração federal e à melhoria da gestão, com base na reengenharia de processos, centrada no cidadão;
- assegurar a atualização tecnológica da administração pública num contexto de acelerada mudança e inovação, em especial por meio da identificação e gestão das competências essenciais ao governo eletrônico;
- reavaliar a estrutura, inserção institucional e forma de atuação das empresas prestadoras de serviços de informática controladas pelo governo federal, visando assegurar a agilidade, autonomia administrativa, ampliação e diversificação de receitas, atualização tecnológica e satisfação dos seus clientes;
- consolidar modelos de negócios viáveis, transparentes e efetivos nos seus resultados, que possibilitem a parceria com o setor privado no aporte de recursos e no desenvolvimento de soluções para a implementação de projetos e operação de serviços;
- consolidar e disseminar modelos de parceria com entidades da sociedade civil e com outros níveis de governo, para a implementação de projetos e operação de serviços, em particular aqueles voltados para a ampliação do acesso à Internet e para a transparência da ação governamental.

Como desafio maior, que de certa forma sintetiza a visão que permeia o conjunto de recomendações apresentado, coloca-se a necessidade de assegurar a continuidade e consolidação do Programa, enquanto política de Estado. Característica marcante que mereceria ser preservada, tem sido a formulação e implementação desta política mediante ampla interação com as instituições da administração pública federal, com os governos estaduais e municipais e com os inúmeros parceiros na área de negócios e na sociedade civil. As novas tecnologias da informação e os conceitos e abordagens inaugurados com a implementação do Governo Eletrônico, representam extraordinária possibilidade de avançar no sentido de devolver à sociedade o acervo de informações do qual o Estado é talvez o principal detentor, na forma de acesso ampliado ao conhecimento, melhores serviços, maior transparência da gestão pública e melhor qualidade do processo de formulação e controle das políticas públicas.

**Anexo n.º 1**

**Participação na Divulgação do Programa e de Projetos de Governo Eletrônico –  
Principais Eventos: 2000-2002**

<b>Evento</b>	<b>Local</b>	<b>Data</b>
Representação do Brasil na “Sessão Plenária da XVIII Conferência de Autoridades Ibero-americanas de Informática (CAII)” e na “Conferência da Região da América Latina e do Caribe - As Tendências das Telecomunicações no Novo Milênio: Integração e Segurança da Informação”.	Panamá	24 a 30/09/2000
Participação no evento “Governos em Linha: Promovendo o Serviço <i>on line</i> no Mundo” e visita técnica a entidades governamentais.	Canadá	30 a 07/10/2000
Participação no “I Congresso Nacional para Melhoria da Qualidade dos Serviços Públicos”, apresentando palestra: “As Implicações da Tecnologia da Informação para a Reforma do Estado e a Democracia”.	Panamá	28 a 30/11/2000
Participação no “Third Global Forum on Reinventing Government”, em Nápoles, Itália e visita a órgãos do governo.  Palestra sobre a experiência brasileira de Governo Eletrônico, no evento “A Policy Forum for Brazil, China and Índia”, promovido pelo Banco Mundial em Londres.	Nápoles, Itália  Londres	9 a 25/03/2001
Participação em reunião com o Assessor para Licitações Regionais do Departamento da América Latina e Caribe do Banco Mundial, em Washington.  Montagem de estande e demonstração do Comprasnet em evento sobre administração pública, em Nova York.  Reuniões técnicas com UNOPS e PNUD, sobre o sistema de pregão eletrônico e legislação brasileira de licitações.	Washington  Nova York,  EUA	18 a 24/06/2001
Participação na “Conferência 2001 da América Latina em Governo Eletrônico e Tecnologia da Informação”	Califórnia, EUA	13 a 18/08/2001
Cooperação técnica com o Governo da Índia, na área de Tecnologia da Informação, integrando missão internacional coordenada pelo Ministério de Ciência e Tecnologia.	Nova Delhi  Bangalore  Madrás,  Índia	17 a 29/08/2001
Participação na reunião anual da rede “Government On Line - GOL”, para apresentação de relato sobre a	México	07 a 14/09/2001

experiência brasileira em Governo Eletrônico e intercâmbio de informações com os demais países.		
Participação na “Semana da Tecnologia em Governo – 2001”.	Ottawa, Canadá	17/10/2001
Palestra sobre “Implicações do Governo Eletrônico na Organização da Administração Pública”, no painel “Governo Eletrônico no Brasil: avanços e perspectivas”, no VI Congresso Internacional do CLAD sobre a Reforma do Estado e da Administração Pública.	Buenos Aires	5 a 10/11/2001
Coordenação do painel “Inovações recentes nas compras governamentais do governo brasileiro”, apresentação da palestra “O pregão: uma nova modalidade de licitação” e no VI Congresso Internacional do CLAD sobre a Reforma do Estado e da Administração Pública.	Buenos Aires	5 a 10/11/2001
Participação na Conferência “Governo Eletrônico - Da Política à Prática”. Montagem de estande com demonstração do portal Comprasnet.	Bruxelas, Bélgica	26/11 a 02/12/2001
Participação no “Colóquio Internacional sobre Administração Eletrônica a serviço dos cidadãos”, apresentando o painel “O papel da Administração Eletrônica”.	França	18 a 23/01/2002
Participação no “XIV Seminário Regional de Política Fiscal”, proferindo palestra no painel “Governo Eletrônico”.	Chile	30/01 a 02/02/2002
Participação no evento “Compras Governamentais Eletrônicas: Lições Aprendidas e Novas Oportunidades de Desenvolvimento” e apresentação da palestra “A Experiência do Brasil com o Sistema COMPRASNET”.	Washington, EUA	19 a 22/02/2002
Participação na “Reunião Técnica sobre Informática e Governo Eletrônico”.	Lisboa, Portugal	10 a 13/04/2002
Exposição sobre o “Programa Governo Eletrônico” e apresentação da proposta de sítio sobre governo eletrônico para a CPLP, no “IV Encontro de Ministros e Secretários de Estados da Presidência e Assuntos Parlamentares da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa”.	Luanda, Angola	6 a 12/05/2002
Apresentação do tema "Fazendo o Comércio Eletrônico Funcionar em Favor do Governo: Compras, Licitações e Pregões", na “Terceira Cúpula Global Anual sobre E-Governo Multi-canais e E-Serviço Público”.	Lisboa, Portugal	20 a 25/05/2002



Apresentação de conferência no “Seminário Tecnologias de Informação para o Desenvolvimento da Administração Pública”.	México	8 a 14/09/2002
Apresentação sobre “Resultados de Transparência e Eficiência alcançados com a Modernização das Compras Federais”, em reunião do Grupo de Trabalho “Transparência em Compras Governamentais”.	Suécia	7 a 13/10/2002
Apresentação de palestra no “ <i>Workshop</i> Regional” conjunto da Organização Mundial do Comércio (OMC) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), sobre Compras Governamentais para os Países Caribenhos.	Jamaica	10 a 16/11/2002
Participação no evento “Implementação de Governo Eletrônico”, a ser realizado pelo Departamento de Estado do Governo dos EUA, apresentando palestra no tema: “Modelo de Compras Governamentais no Brasil – ComprasNet”.	Washington, EUA	19 a 23/11/2002
Participação no “II Seminário de Peritos Governamentais sobre Economia e Governo Digital da ALADI”, realizando apresentação sobre “Situação atual e Tendências do Governo Digital”.	Montevidéu, Uruguai	27/11 a 1/12/2002

**Anexo n.º 2**  
**Premiação e Reconhecimento de Projetos de Governo Eletrônico: 2000-2002**

<b>Prêmio/Reconhecimento</b>	<b>Instituição Premiadora</b>	<b>Data</b>
<p>CERTIFICADO DE QUALIDADE</p> <p>Sistema Integrado de Administração e Serviços Gerais – SIASG</p> <p>Vencedor na categoria “Excelência em Informática Pública”</p>	<p>VI Congresso de Informática Pública - CONIP</p>	2000
<p>CITATION – e-GOVERNMENT GOOD PRACTICE</p> <p>Receitanet</p>	<p>Presidência da Bélgica e Comissão Européia</p>	2001
<p>CITATION – e-GOVERNMENT GOOD PRACTICE</p> <p>Comprasnet – The Brazilian Government e-procurement system</p>	<p>Presidência da Bélgica e Comissão Européia</p>	2001
<p>DESTAQUE DE DESBUROCRATIZAÇÃO</p> <p>VI Concurso de Inovações na Gestão Pública Federal</p> <p>Projeto Comprasnet - O <i>site</i> da Transparência das Compras Governamentais.</p>	<p>Instituto Hélio Beltrão, Brasília.</p>	2001
<p>CERTIFICADO DE QUALIDADE</p> <p>Portal de Compras do Governo Federal</p> <p>Vencedor na categoria “Modernização da Gestão Pública”</p>	<p>VIII Congresso de Informática Pública – CONIP</p>	2002
<p>PRÊMIO HÉLIO BELTRÃO</p> <p>7ª Concurso de Inovações na Gestão Pública Federal</p> <p>Casos Pregão e Rede Governo</p>	<p>Escola Nacional de Administração Pública - ENAP</p> <p>Instituto Hélio Beltrão</p>	2002

**Anexo n.º 3**  
**Posicionamento do Governo Eletrônico no Brasil em Estudos Comparativos**  
**Internacionais: 2000-2002**

Instituição	Posicionamento do Brasil	Referência
PWC Consulting	Estudo realizado em 2002, junto aos países mais avançados em governo eletrônico, indica que o programa brasileiro está alinhado com as melhores práticas internacionais.	PWC. <b>Estudo de Benchmarking Global em e-Government.</b> PWC Consulting, 2002.
ONU ASPA	<p>Em estudo realizado em 2001, o Brasil está classificado na 18ª posição, no estrato dos 36 países mais avançados, tipificados como “<i>High E-gov Capacity</i>”.</p> <p>O mesmo estudo situa o Brasil, juntamente com outros 16 países, no estágio de desenvolvimento caracterizado pela presença de serviços transacionais. Este estágio corresponde ao 4º, penúltimo em uma escala de 5, na qual nenhum país alcançou até o momento a posição mais avançada.</p>	UN/DPEPA-ASPA. United Nations, Division for Public Economics and Public Administration / American Society for Public Administration. <b>Benchmarking E-government: A Global Perspective</b> , New York, 2002.
Center for International Development, Harvard University	Foram pesquisados 75 países em 2001, sendo que no item “e-government”, o Brasil está em 15º lugar, sua melhor posição em todos os itens pesquisados.	CID. Center for International Development. <b>The Network Readiness Index: Measuring the Level of Preparedness of Nations for the Networked World</b> , 2001.
Accenture	<p>O Brasil está em 18º lugar na pesquisa de 2001, sendo que ocupava o 20º lugar, em 2000.</p> <p>O estágio brasileiro de maturidade em governo eletrônico é categorizado como “construtor de plataformas”, caracterizado por um nível ainda baixo de disponibilização de serviços <i>on line</i>.</p> <p>Foi constatado desenvolvimento contínuo, com destaque para as áreas de transporte, administração e educação.</p>	ACCENTURE. <b>E-Government Leadership – Realizing the Vision</b> , The Government Executive Series, 2002.

## **Anexo n.º 4**

### **Chave Analítica para Avaliação da Implementação do Governo Eletrônico**

#### **Dimensão de Liderança e Coordenação**

##### **Suporte da liderança**

- O principal dirigente promove ativamente o Governo Eletrônico.
- O principal dirigente muda o comportamento para adotar o Governo Eletrônico.
- A alta administração defende o financiamento específico para o Governo Eletrônico.
- A alta administração define metas e indicadores de desempenho.

##### **Papéis e Responsabilidades**

- A existência de um comitê para coordenar e monitorar a estratégia do Governo Eletrônico dentro do Governo.
- A designação de um dirigente sênior dedicado para controlar a agenda do Governo Eletrônico e conduzir a estratégia.
- A indicação de um Líder de Governo Eletrônico em cada órgão/entidade mais importante.
- Os órgãos-chave envolvidos nas aplicações mais importantes (por exemplo, compras eletrônicas) são parte da equipe do Governo Eletrônico que se reporta ou coopera com o líder do Governo Eletrônico.

##### **Colaboração e Coordenação**

- A colaboração com o Governo e entre os Governos é ativamente perseguida e é dada alta proeminência dos documentos públicos.
- Os órgãos/entidades e Governos compartilham as lições aprendidas a partir de implantações bem sucedidas da aplicação do Governo Eletrônico.
- As áreas chave para a consolidação são identificadas (por exemplo, baseadas em eventos da vida, canais de negócios, canais de saúde, etc.).
- As medidas são estabelecidas para encorajar e monitorar a colaboração através dos departamentos.

#### **Dimensão Política**

##### **Objetivos Gerais para o Governo Eletrônico**

- Documentos públicos e políticas em andamento que destaquem as prioridades dentro do Governo Eletrônico.
- Foco em alguns facilitadores de ambiente e aplicações mais importantes.

##### **Metas e Resultados Limitados**

- Metas claras, mensuráveis e públicas são definidas em um amplo nível do Governo bem como em importantes aplicações específicas.

- As metas são vistas muito mais como definição e motivação de visão do que como medidas precisas.
- O progresso em direção ao Governo Eletrônico e nas aplicações do Governo Eletrônico é monitorado com base em indicadores pré-definidos.

#### **Política – Calendário de Revisão Política**

- Revisão regular do documento de políticas e estratégias em intervalos semestrais
- Processo para a consulta com os órgãos.

### **Dimensão Cultural**

#### **Atitude Pró-ativa a Mudança**

- Promoção ativa de uma nova atitude de trabalho em um ambiente habilitado para Internet.
- Treinamento desenvolvido e programa de educação sobre o gerenciamento de mudança e questões em torno do ritmo de mudança dos negócios.
- Incentivos para departamentos que implantam os serviços eletrônicos de forma efetiva.

#### **Inovação**

- Recompensa para a inovação.
- Fórum para a discussão da inovação do Governo Eletrônico.
- Apoio da inovação pela provisão de financiamento.

#### **Aceitação da Tecnologia e das Habilidades em Tecnologia da Informação - TI**

- Exigências de habilidades definidas para níveis específicos de gerenciamento do Governo.
- Programa de treinamento em TI.

### **Dimensão da Infra-estrutura e Padrões**

#### **Tecnologia de Hardware e Rede**

- Ampla rede do Governo em banda larga com ATM de alta velocidade e Fast Ethernet.
- Integração de Voz e Dados na mesma infra-estrutura.
- Acesso a rede em todos os lugares para correio eletrônico e aplicativos comuns via Internet.
- Acesso em banda larga a Internet através de rede interna do Governo.
- Rede segura para informações classificadas, transações e comunicações.

#### **Sistemas e Bancos de Dados Compartilhados**

- Aplicações e sistemas vinculados ao Governo para as atividades centralizadas.
- Fornecedores de tecnologias preferenciais para os sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERPs).
- Bancos de dados de conhecimento compartilhado.

- Portais de informações compartilhadas para o Governo.

### **Padrões para o Uso da Tecnologia**

- Gerenciamento de registros eletrônicos.
- Publicação na Web.
- Meta-dados e esquemas XML.
- Acessibilidade.
- Autenticação e confidencialidade.
- Privacidade.
- Interoperabilidade.
- Placas “inteligentes”.
- Tecnologias verificadas.

### **Segurança e Privacidade**

- Uso comum de certificação digital, PKI ou outros mecanismos de autenticação.
- Consciência crescente das questões de segurança.
- Mecanismo para garantir a privacidade no local.
- Comando da política de privacidade.
- Melhores práticas de segurança documentadas.