



Presidência da República

Universidade de Brasília – UnB/Centro de desenvolvimento Sustentável – CDS

Prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Mestrando: Marcelo Felipe Moreira Persegona

Orientadora: Prof. Dr^a Isabel Teresa Gama Alves



O que é e-Gov?

Diversos autores associam o termo Governo Eletrônico ao emprego da Tecnologia da Informação ou de outros meios de interconexão eletrônica pelas organizações públicas.

Segundo a OCDE, o Governo Eletrônico baseia-se no aproveitamento do potencial de transformação das estruturas e dos modelos de cooperação dos governos oferecidos pela Internet e tecnologias a ela relacionadas.

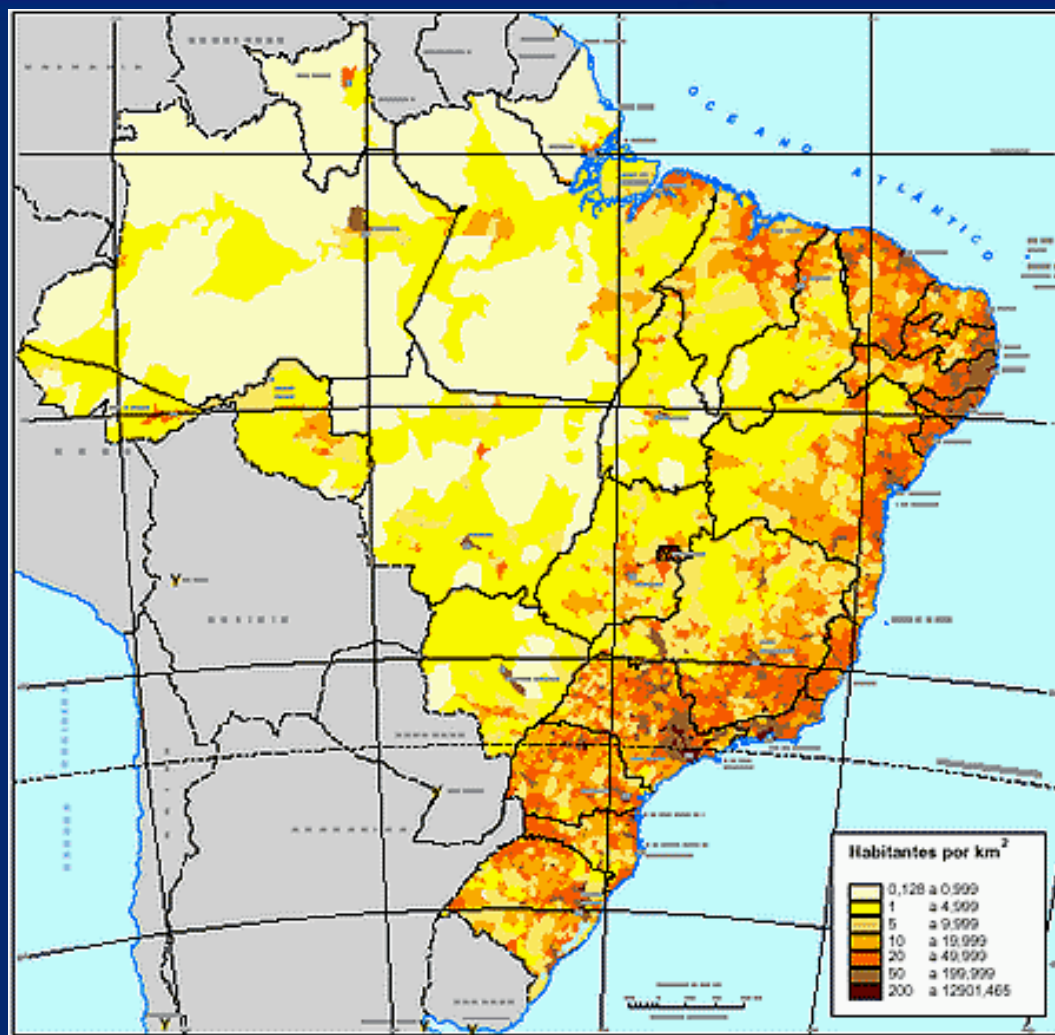
Outra idéia de Governo Eletrônico está associada às novas formas de oferta de informação e serviços, onde não há limite às novas ofertas, entendendo que tantos novos serviços e informações podem ser oferecidos, como os serviços concorrentemente não oferecidos on-line. **Não se trata de operar em substituição de canais tradicionais de atendimento, mas da sua suplementação para um novo canal.**

restação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação



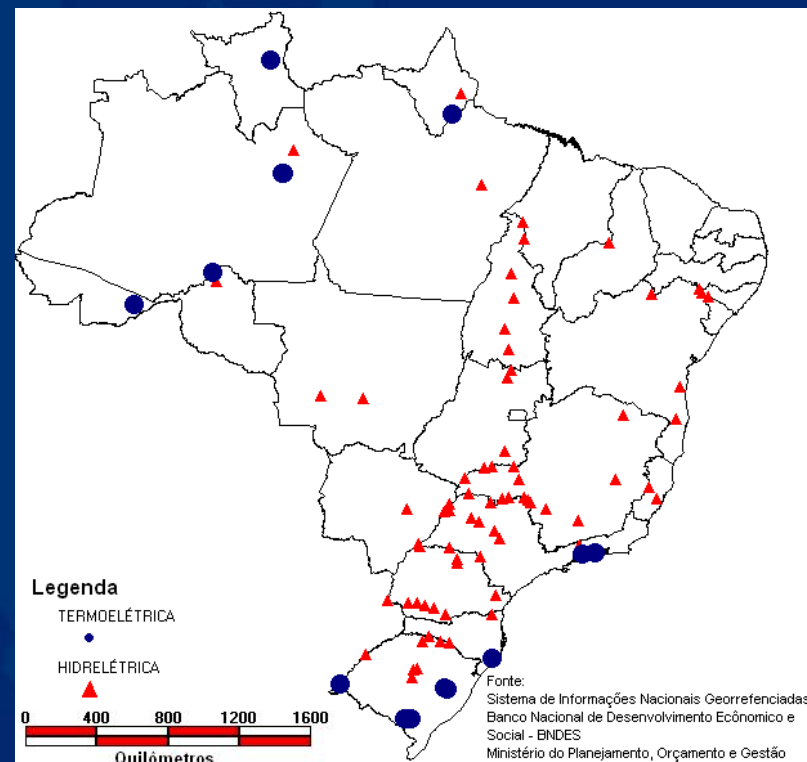
Qual é o nosso problema???

População



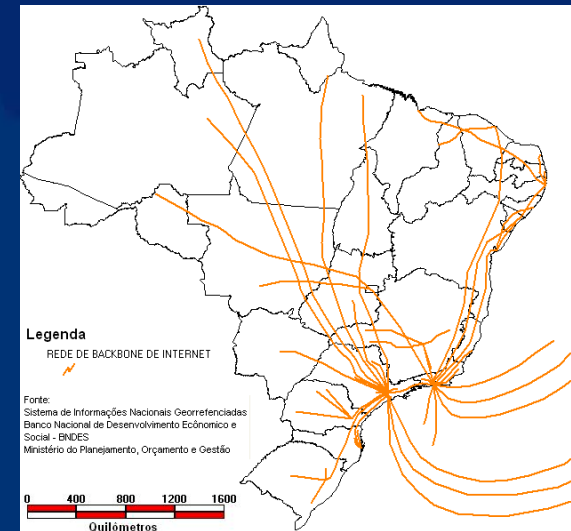
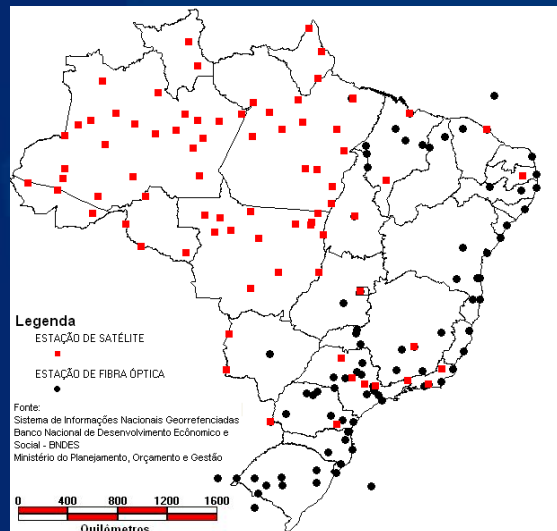
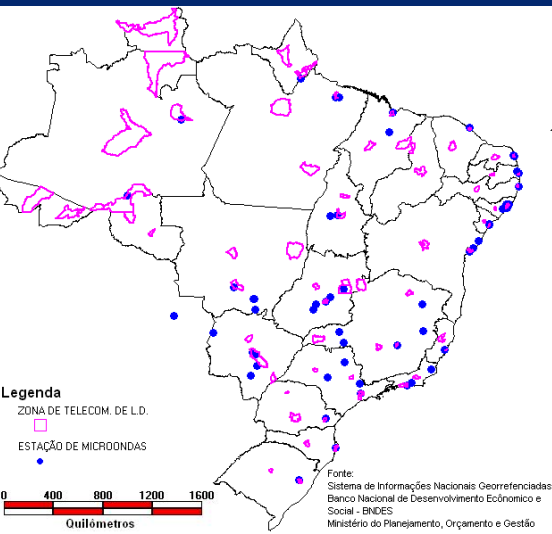
prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Mapa da distribuição de energia elétrica





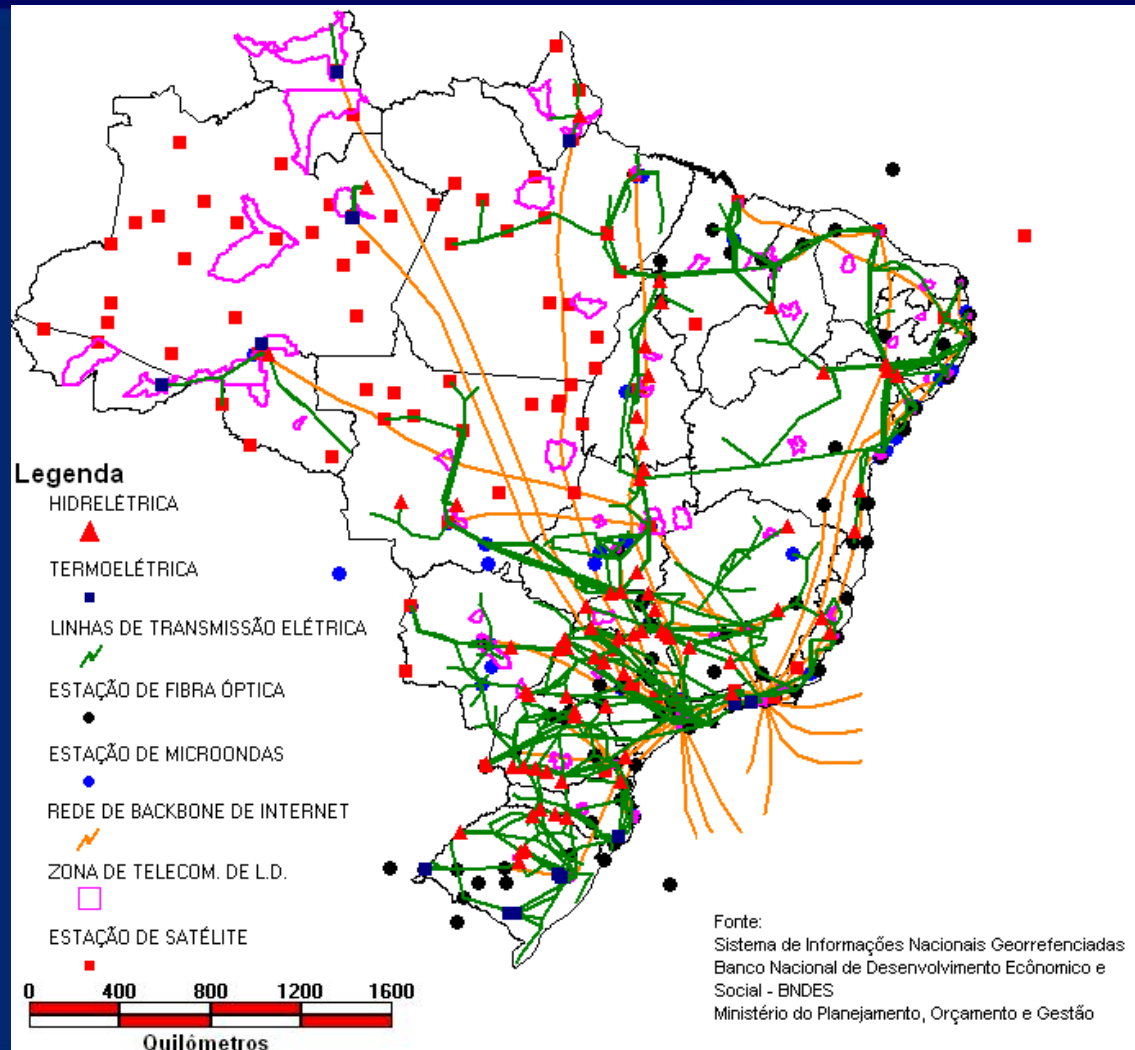
Mapa da distribuição de telecomunicações



prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

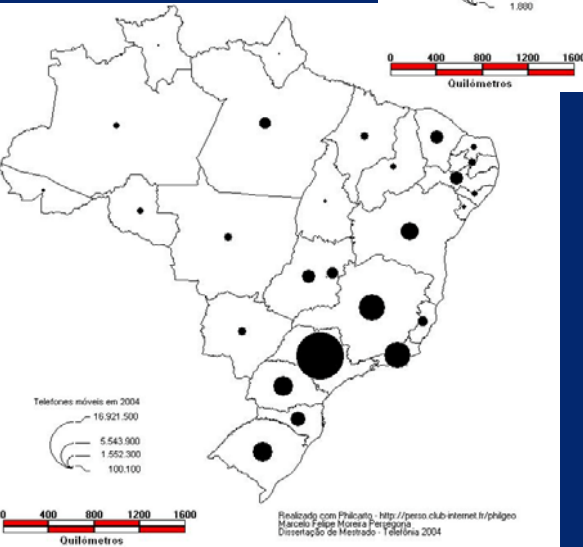
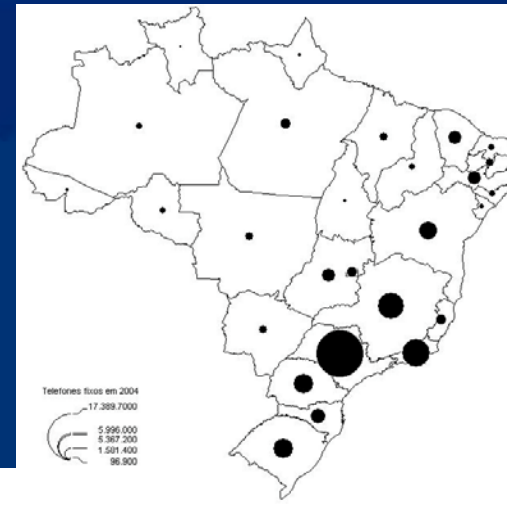
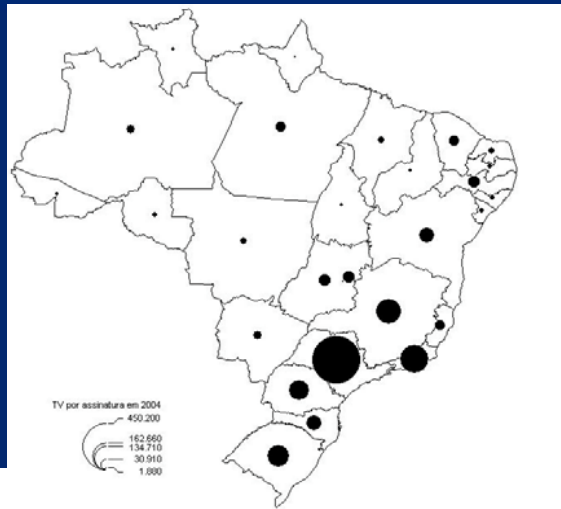


Mapa da distribuição de telecomunicações e eletricidade

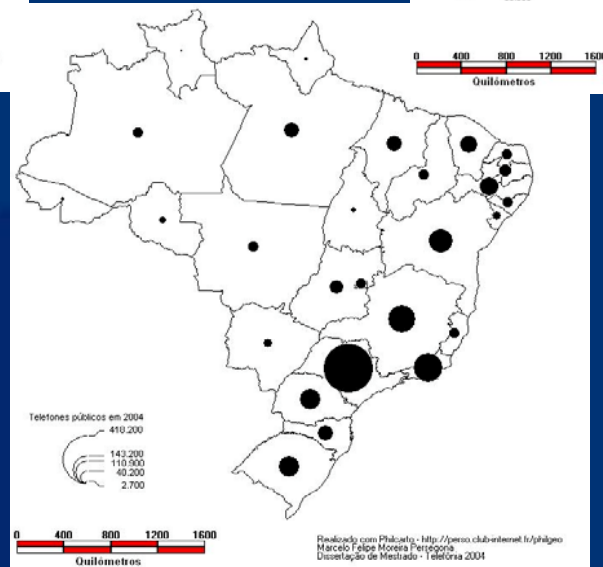




Telefonia



Realizado com Phlcarto - <http://perso.club-internet.br/phlcarto>
 Marcelo Felipe Moreira Persegona
 Dissertação de Mestrado - TV por assinatura



Realizado com Phlcarto - <http://perso.club-internet.br/phlcarto>
 Marcelo Felipe Moreira Persegona
 Dissertação de Mestrado - Telefonia 2004

e-Gov para quem???



prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

e-Gov para quem???



prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

e-Gov para quem???



New York Times

January 19, 2004



John Maier/The Image Works, for The New York Times

Ando Mendes, 75, picks through the dump near Estrutural looking for items to recycle or sell.

Copyright 2004 The New York Times Company



prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

e-Gov para quem???



prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

e-Gov para quem???



prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação



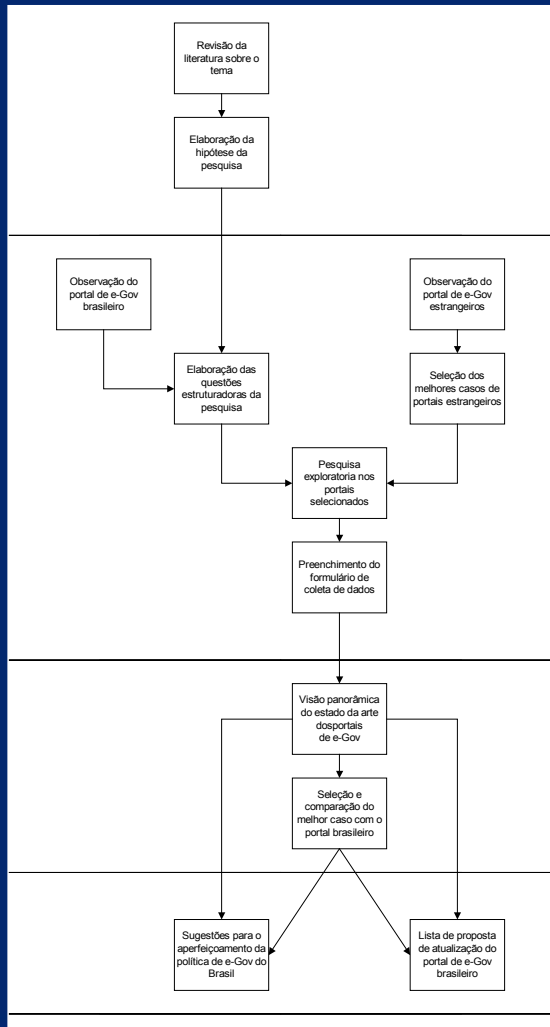
e-Gov é para quem???

**O e-Gov é para
todos!!!**

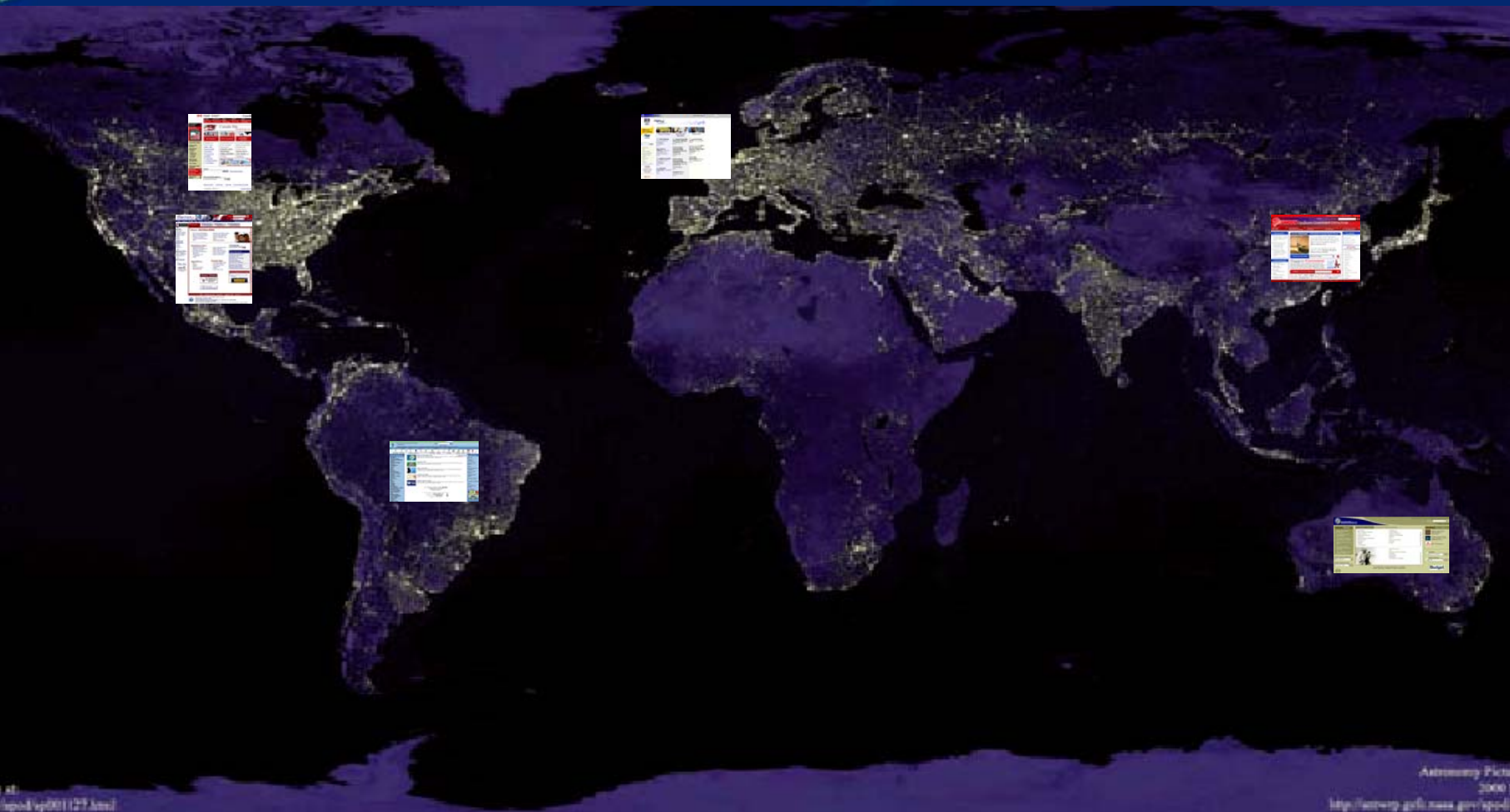


**Se o e-Gov é para
todos, o que
podemos fazer para
melhorar???**

Metodologia da pesquisa



Outra idéia de Governo Eletrônico está associada às novas formas de oferta de informação e serviços, onde não há limite às novas ofertas, entendendo que tantos novos serviços e informações podem ser oferecidos, como os serviços concorrentemente não oferecidos on-line. Não se trata de operar em substituição de canais tradicionais de atendimento, mas da sua suplementação para um novo canal.



81:
http://sp001127.html

Antennary Pict
2000
<http://antennary.gcf.nasa.gov/sp001>

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portais de e-Gov Pesquisados

The screenshot shows the Australian Government website with a navigation bar at the top. The main content area is divided into sections for 'Individuals' and 'Business'. The 'Individuals' section includes links for 'How do I...', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The 'Business' section includes links for 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The website also features a 'Budget' section and a 'Weather' section.

The screenshot shows the Portuguese Government website with a navigation bar at the top. The main content area is divided into sections for 'Individuals' and 'Business'. The 'Individuals' section includes links for 'How do I...', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The 'Business' section includes links for 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The website also features a 'Budget' section and a 'Weather' section.

The screenshot shows the Canadian Government website with a navigation bar at the top. The main content area is divided into sections for 'Individuals' and 'Business'. The 'Individuals' section includes links for 'How do I...', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The 'Business' section includes links for 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The website also features a 'Budget' section and a 'Weather' section.

The screenshot shows the Singapore Government website with a navigation bar at the top. The main content area is divided into sections for 'Individuals' and 'Business'. The 'Individuals' section includes links for 'How do I...', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The 'Business' section includes links for 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The website also features a 'Budget' section and a 'Weather' section.

The screenshot shows the UK Government website with a navigation bar at the top. The main content area is divided into sections for 'Individuals' and 'Business'. The 'Individuals' section includes links for 'How do I...', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The 'Business' section includes links for 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The website also features a 'Budget' section and a 'Weather' section.

The screenshot shows the Singapore Government website with a navigation bar at the top. The main content area is divided into sections for 'Individuals' and 'Business'. The 'Individuals' section includes links for 'How do I...', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The 'Business' section includes links for 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government', 'Find a service', 'Find a business', 'Find a government'. The website also features a 'Budget' section and a 'Weather' section.

restação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação



Ranking de e-Gov

Estados Unidos	1º
Austrália	2º
Canadá	3º
Cingapura	5º
Reino Unido	7º
Brasil	18º

Universo da pesquisa:	190 países
Com programa de e-Gov:	169 países
Com sítio de e-Gov:	84 países
Com portal único de entrada:	36 países
Com portais subnacionais:	84 países
Com portais transacionais:	17 países

Fonte: ONU, Abr 2000 – Benchmarking E-government: A Global Perspective

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Classificação dos Portais

Emergente

Em crescimento

Interativo

Transacional

Integração generalizada

Fonte: ONU, Abr 2000 – Benchmarking E-government: A Global Perspective



Comparação



Estudo da Interface dos Portais

restação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portal de e-Gov Australiano



[Home](#) | [About](#) | [Site Map](#) | [Feedback](#) | [Help & Accessibility](#)

Search

[Popular Searches](#)

how do I...?

- Apply for Australian Citizenship
- Find employment in Government
- Find public holidays and school terms for 2003
- Search and apply for an ABN
- Find advice about travelling and residing overseas
- Find information about national security

Find Commonwealth Sites

State & Territory Sites



For Individuals & Business

About Australia

About Government

- Agriculture
- Arts, Culture & Leisure
- Communities
- Defence & Security
- Education
- Employment & Workplace
- Environment
- Families
- Health
- Immigration

- Indigenous
- Law & Justice
- Regional & Rural
- Science & Technology
- Seniors
- Tax
- Tourism & Travel
- Women
- Youth

individuals



- Small Business
- Tax
- Employment & Workplace
- Industry
- Agriculture
- Education
- Investing in Australia

business

- [Copyright Notice](#) | [Privacy Statement](#) | [Disclaimer](#) -
- [About](#) | [Site Map](#) | [Feedback](#) | [Help & Accessibility](#) -

news & features



NAIDOC Week 2003 -
National awards announced.



Three month seasonal rainfall outlook - July to September 2003



SARS Travel Advice



Weather



Online Services

Budget
2003-04

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portal de e-Gov Canadense



 Government of Canada / Gouvernement du Canada



Français	Contact Us	Help	Search	Home
What's New	Publications	About Government	Quick Tips	Provinces and Territories

Prime Minister of Canada
Government Announcements
Travel smart.


Government News
E-Forms and Services
Government Contacts:

- E-mail
- Telephone
- In Person
- Your MP

Departments and Agencies
A to Z Index
Frequently Asked Questions
Sign Up for E-mail Updates
Create Your Customized Page
We've Gone Mobile!

Canada Site
canada.gc.ca

► Canadians
Information and services about [culture](#), [jobs](#), [financial benefits](#), [rural services](#), for [persons with disabilities](#), for [consumers](#), for [Canadians abroad](#), and [more topics...](#)

► Non-Canadians
The information source for Non-Canadians: Find out about **immigration, tourism, doing business, studying, global affairs,** and [more...](#)

► Canadian Business
Your source for federal, provincial and territorial information and services such as **business start-up, taxes, financing,** and [more topics...](#)

About Canada

Society, Government, Land, Economy

Search:
 [More Search Options](#)

How do I find information on...

[About This Site](#) [Quick Tips](#) [Site Map](#) [Tell Us What You Think](#)

Last updated: 2003-07-17 [Important Notices](#)

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portal de e-Gov Norte Americano



FIRSTGov.gov
The U.S. Government's Official Web Portal

Search **Go**
in [Advanced](#)

[Home](#) [About Us](#) [Site Map](#) [Help](#) [Español](#) [Other Languages](#) [Welcome from President Bush](#)

We Answer Your Questions

for Citizens **for Businesses and Nonprofits** **for Federal Employees** **Government-to-Government**

Agencies »
■ A-Z Index
■ Federal Executive
■ Federal Legislative
■ Federal Judicial
■ State
■ Local
■ Tribal

Contact Your Government »
■ E-mail
■ Phone
■ In-Person
[more](#)

Reference Center »
■ Data & Statistics
■ Laws & Regulations
■ Federal Forms
[more](#)

Also of Interest...

Learn about the President's electronic government initiatives

Citizens: Get It Done Online!

- Find Government Benefits
- Shop Government Websites
- Apply for Government Jobs
- Change Your Address
- Find Parks and Recreation Spots
- Renew Your Driver's License
- Get a Passport Application
- Apply for Social Security
- Check Immigration Case Status
- [More Online Services](#)



Information by Topic »

- Benefits and Grants
- Defense and International
- Education and Jobs
- Environment, Energy and Agriculture
- Family, Home and Community
- Health
- History, Arts and Culture
- Money and Taxes
- Public Safety and Law
- Science and Technology
- Travel and Recreation
- Voting and Elections

Especially For »

- Kids
- Parents
- Seniors
- Americans Abroad
- [More Audiences](#)

Consumer Help »

- Consumer Action Guide
- Consumer Safety A-Z
- Free and Low-cost Publications
- Recalls
- Scams and Fraud

Top Requests
 Go

News and Features

- National Do Not Call Registry
- Child Tax Credit Checks
- West Nile Virus
- Refinance Your Mortgage
- Travel Safety
- Summer Health Tips
- Past News and Features
- Agency Press Releases
- Free E-mail Newsletters
- FirstGov.gov Press Room

America Responds to Terrorism

- Protect Yourself, Help Your Country, Learn More...
- National Threat Advisory**
ELEVATED

Award Winner
INNOVATIONS IN AMERICAN GOVERNMENT AWARD

 How do you like our new look?

[FAQs](#) [Privacy & Security](#) [Contact Us](#) [Suggest-A-Link](#) [Link to Us](#)


FirstGov.gov™ is the U.S. government's official web portal:
Federal Citizen Information Center
Office of Citizen Services and Communications, U.S. General Services Administration
1800 F Street, NW, Washington, DC 20405
Have any questions about the federal government? E-mail FirstGov or call 1-800-FED-INFO (1-800-333-4636)

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portal de e-Gov Britânico



HM Government 

Government headlines: [...ers to meet victims...](#) [...Government confirms inde...](#)

 **CABINET OFFICE**

 **ukgovtalk**
setting standards for seamless electronic government



Office of the e-Envoy

 **eGIF**
Compliance Assessment

SEARCH

- ABOUT GOVTALK
- LOGIN
- POLICY DOCUMENTS
- SCHEMAS & STANDARDS
- DISCUSSION FORUM
- LIBRARY
- RFC SECTION
- LINKS
- CONTACT US
- access keys / sitemap

UK GovTalk
Consultation, discussions, and information on policies and standards for e-government.

 **I&DeA**
Information & Development Agency

Policy Documents

The **Intermediaries** policy document is available for consultation
[More...](#)

Open Source Software discuss or comment on UK government policy
[More...](#)

The **Digital Television** policy framework is available for consultation
[More...](#)

The **Channels Framework** is available here
[More...](#)

Schemas and Standards

The **Government Data Standards Catalogue** is available here
[More...](#)

e-Government Interoperability Framework Part One Version 5.0 (Framework)
[More...](#)

e-Government Interoperability Framework Part Two Version 5.0 (Technical Policies and Specifications)
[More...](#)

Contact List and Working Groups
[More...](#)

What's New?

The **e-procurement model** is now available
[More...](#)

Version 3.6 of the **Rent Service Electronic Interface System (EIS) Schemas** is now available
[More...](#)

CECA XML Specification Version 3.0 is available now
[More...](#)

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portal de e-Gov Cingapuriano



[Recommend this site](#) [SINGOV Feedback](#) [Sitemap](#)

 **SINGOV** Singapore Government Online Portal

[Government Who's Who](#) [Press Releases: Statements & Speeches](#) [Government Information & eServices](#) [Information & eServices for Businesses](#) [Information & eServices for non-Singaporeans](#)

Announcements

- ▶ MDT statement on S'pore and Indonesia Join Hands to Keep ASEAN Sars-Free.
- ▶ Minister George Yeo's speech at the Asia-Europe High Level Economic Forum.
- ▶ Minister Yeo Cheow Tong's speech at the Presentation of Thermal Scanners to Jakarta Airport.

[\[More Announcements \]](#)

Recommended Sites

- ▶ **SARS.GOV.SG**
s'pore official sars site
- ▶ **NDP 2003**
all things NDP!
- ▶ **SG News**
s'pore news via email
- ▶ **SGDI**
govt online directory
- ▶ **Feedback Unit**
comment on policies

SINGOV SPOTLIGHT

Singapore-Malaysia Bilateral Issues

On 14 July 2003, an MFA Spokesman answered media queries about the current high-profile media campaign undertaken by Malaysia against Singapore. Read the **MFA's response here**.

For more news and views on the water dispute, visit the **Singapore-Malaysia Bilateral Issues website**.

Policies & Information : [GO](#)

M'sia Media Campaign Against S'pore

On 14 July 2003, an MFA Spokesman answered media queries about the current high-profile media campaign undertaken by Malaysia against Singapore. Read the **MFA's response here**.

For more news and views on the water dispute, visit the **Singapore-Malaysia Bilateral Issues website**.

Gov Agencies

- ▶ Prime Minister's Office
- ▶ Ministries
- ▶ Organs of State
- ▶ Statutory Boards
- ▶ Departments

eCitizen
Government Services - A Click Away

- Arts and Heritage
- Business
- Defence
- Education
- Employment
- Elections
- Family
- Health
- Housing
- Law
- Library
- Recreation
- Safety and Security
- Sports
- Transport
- Travel

Singapore-Government

aims to leverage on ICT to transform the way the public and businesses interact with the Government. Launched by DPM Lee, the e-Government Action Plan II (2003-2006) seeks to delight customers and connect citizens through a networked government.

Lost in a maze of bureaucracy? Knocked on too many wrong doors? **Cut Red Tape!**

SEARCH Government Websites [GO](#)

Use the SINGOV Search Engine to look for Singapore Government information and services available online. Use commas <,> to separate keywords eg, **licensing, MITA**. Use <" "> for phrases, eg: **"Radio Licence"**.

About SINGOV | Copyright © 2003 MITA | Privacy Policy | Terms of Use

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

Portal de e-Gov Brasileiro



BRASIL.GOV

Portal de Serviços e Informações de Governo
Rede Governo

Busca:
busca avançada

GOVERNO ELETRÔNICO RECEBA O INFO E-GOV FALE COM OS GOVERNOS INSTALE REDE GOVERNO MAPA DO PORTAL FALE CONOSCO

GOVERNO BRASILEIRO EVENTOS SAC ESTADUAL CONCURSOS E SELEÇÕES CONJUNTURA DO PAÍS TEMPO E CLIMA

Alvarás/Outorgas Autorizações Aposentado Pensionista Auxílios Centrais de Atendimento Certidões Nada-Consta Denúncias Documentos Estudante/Bolsista Pesquisador Legislação e Normas Licitações Luz/Água Telefone/Gás Notícias Pagamentos ao Governo Pequeno Agricultor Processos na Justiça Saúde

SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

- Agricultura
- Assistência Social
- Centrais de Atendimento
- Cidadania
- Ciência e Tecnologia
- Comércio
- Comunicações
- Correios
- Cultura
- Defesa
- Denúncias
- Direitos Humanos
- Economia e Finanças
- Educação
- Emprego e Trabalho
- Esportes
- Fale Conosco
- Fisco
- Indústria
- Justiça
- Legislativo
- Licitações
- Meio Ambiente
- Oportunidades de Trabalho
- Previdência Social
- Recursos Energéticos
- Recursos Minerais
- Saúde
- Segurança Pública
- Serviços Diplomáticos
- Servidor Público
- Transportes
- Turismo
- Utilidade Pública

Agências da Previdência Social
Saiba onde fica a Agência da Previdência Social mais próxima. O site da Previdência Social tem um serviço de busca que disponibiliza o endereço da...

Nada consta DPRF
Verifique se o seu carro tem muitas pendentes perante a Polícia Rodoviária Federal. Digite a placa do veículo, aperte ENTER ou clique em BUS...

Salário-maternidade
O requerimento do salário-maternidade pela Internet é mais uma facilidade oferecida pela Previdência Social. Trabalhadoras de empresas, empr...

Calculadora do Cidadão
O site do Banco Central tem um serviço chamado Calculadora do Cidadão. Ela tem cinco funções: conversão de moedas, correção de valores, apli...

Certidão Negativa de Débitos
Você pode tirar uma Certidão Negativa de Débitos de Pessoa Física pela internet. O documento sai com a data e a hora da emissão e substitui...

PASSO A PASSO

- Evite Filas
- Crianças e Adolescentes
- Dicas do Governo Eletrônico
- Bancos
- Pessoa Portadora de Deficiência
- Abra seu próprio Negócio
- Oportunidades de Negócio
- Pesquisas Escolares
- Glossários do Cidadão
- Polícia
- Oportunidades de Trabalho
- Terceira Idade

Caso deseje fazer sugestões ou críticas, [clique aqui](#).
Agradecemos sua colaboração.
Equipe Rede Governo

Este site é melhor visualizado na resolução 800x600 pixels
Compatível com: **Internet Explorer 5.0+**
Em adequação para: **Netscape 6.0+**
Plataformas: Windows/Linux

Brasil
UM PAÍS DE TODOS

FOME ZERO

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação



Política e
Estratégia

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação

O cidadão quer se comunicar pelo canal mais conveniente



Auto-serviço na Internet



- email
- chat
- Co-navegação
- Botão de chamada online
- Voz sobre IP



Quiosque



Ligação telefônica

- Suporte de agentes
- URA – Unidade de resposta Auditável
- Fax



Correio Tradicional

prestação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação



Subprodutos da dissertação

1. Sistema de Informações para Internet Personalizável

The screenshot shows the homepage of the website 'Política e Gestão de Ciência e Tecnologia - CDs - Unb'. The page has a green header with the title and a search bar. Below the header, there are several sections: 'Album Digital' with images of conferences, 'e-Biblioteca' with links to various reports and profiles, 'Destacados' with a list of institutions, 'Próximos Eventos' with upcoming events, and 'Links' with external links. The footer contains contact information and a copyright notice.

2. Sistema de Apoio a Decisão com Informações Georreferenciadas

The screenshot shows the interface of the 'Sistema de Apoio a Tomada de Decisão com Informações Georreferenciadas'. It features a map of Brazil in the center, surrounded by various filters and search options. On the left, there are buttons for 'Mapa de Interferência', 'Visualizar', 'Tipo de Ação', 'Instituições', and 'Eventos'. On the right, there is a legend with categories like 'Estruturas', 'Infraestrutura', 'Hidrografia', and 'Política'. At the bottom, there is a search bar and a 'Buscar' button.

3. Artigos

restação de informações e serviços do Governo Federal pelo uso da Tecnologia da Informação



Obrigado

Marcelo Felipe Moreira Persegona

persegon@bol.com.br