

## **Projeto 4.02**

### **Prestação de Informações e Serviços do Governo Federal pelo Uso da Tecnologia da Informação**

***Marcelo Felipe Moreira Persegona, Profª Drª Isabel Teresa Gama  
Alves***

#### **Objetivos**

##### **Geral**

Verificar como o Estado brasileiro está utilizando a Tecnologia da Informação para prestação de informações e serviços governamentais pelo uso do portal de e-Gov.

##### **Específicos**

- a. Comparar os portais estrangeiros selecionados com o portal brasileiro quanto às particularidades e tendências de práticas de e-Gov.
- b. Identificar as estratégias adotadas pelos países selecionados para o aperfeiçoamento da estratégia de e-Gov do Brasil.

#### **Justificativa**

Os portais de e-Gov devem ser compreendidos como instrumento de política do Estado para o atendimento ao cidadão. Estes surgem como resultado da aplicação de recursos de Tecnologia da Informação (TI) para o cumprimento da política de prestação de serviços e de fornecimento de informações governamentais. A praticidade e o baixo custo desse tipo de instrumento foram determinantes para sua adoção e popularização dentro do governo.

O uso da TI é uma inovação na prestação de serviços públicos que traz consigo modificações na forma de trabalho dos servidores públicos. Está fortemente vinculada ao avanço da tecnologia e na capacidade de inovar do Estado; e depende da construção, por meio das políticas públicas, de um ambiente propício para que ela seja utilizada.

Para que isto aconteça, é essencial à democratização do conhecimento e a participação da sociedade. E é dentro desse contexto que o e-Gov se insere ao oferecer informações e serviços aos cidadãos, possibilitando uma nova forma de atendimento descentralizada e desconcentrada.

Nesse sentido, toda e qualquer inovação do e-Gov surge com o objetivo bastante claro, alcançar resultados que melhorem o atendimento à sociedade e aumente a transparência do Estado pela ampliação e melhor exploração dos meios de comunicação entre o Estado e o cidadão.

## **Descrição dos Produtos**

Os produtos desta pesquisa foram uma dissertação de mestrado profissionalizante em Gestão de Política e Gestão de Ciência e Tecnologia realizada no Centro de Desenvolvimento Sustentável da Universidade de Brasília cujo título provisório é “Transparência de governo pelo exercício da cidadania através do portal de e-Gov”. Também foi produzido um sistema de apoio à decisão com uso de informações georreferenciadas, sistema gerador de portal de Internet com gestão de conteúdo descentralizada e com armazenamento e difusão de informação centralizada e um sistema para publicação de uma revista digital.

## **Resultados Relevantes**

O principal resultado da dissertação foi a elaboração de uma lista de iniciativas de e-Gov extraídas das estratégias dos cinco países selecionados para a pesquisa (Austrália, Canadá, Cingapura, Estados Unidos e Reino Unido) para aperfeiçoamento da estratégia nacional e a identificação das tecnologias e meios de comunicação disponíveis e que estão sendo utilizados no exterior e que podem ser usados também no Brasil.

Foram apresentados e publicados durante o ano de 2004 três artigos, “História da Internet: origens do e-Gov no Brasil” na Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao governo Eletrônico em Florianópolis – SC, Sistema de Apoio a Decisão com Informações Georreferenciadas no Simpósio de Tecnologia da Informação da Marinha do Brasil no Rio de Janeiro – RJ e Prestação de Informações e Serviços do Governo Federal pelo Uso da Tecnologia da Informação no Encontro de Qualidade e Produtividade em Software em Campinas – SP. Também há outro artigo que já foi aceito será apresentado no SECESU 2005 junto com uma apresentação técnica sobre Governo Eletrônico.

Como já foi mencionado, esta pesquisa deu origem a uma dissertação de mestrado profissionalizante em Gestão de Política e Gestão de Ciência e Tecnologia realizada no Centro de Desenvolvimento Sustentável da Universidade de Brasília cujo título provisório é “Transparência de governo pelo exercício da cidadania através do portal de e-Gov”.

## **Conclusão:**

No decorrer desta pesquisa foi mostrado que o Brasil é um país de desigualdades. A resposta ao problema que orientou a pesquisa é que, num cenário tão heterogêneo e desigual, nem todos os cidadãos brasileiros tem acesso às informações e serviços governamentais. Portanto, o Governo Federal deve incluir nas suas iniciativas de e-Gov a utilização de outros meios alternativos de comunicação disponíveis e de

domínio já consagrado, como o telefone, os correios e os outros, assim como o fazem os países selecionados, Austrália, Canadá, Cingapura, EUA e Reino Unido.

A partir do momento que o governo facilitar o acesso às suas informações e serviços propiciará o desencadeamento uma série de transformações sociais de grande alcance. O governo não deve se omitir de suas obrigações e responsabilidades delegando-as ao mercado. A universalização da prestação dos serviços públicos governamentais deve ser assegurada.

### **Referências Bibliográficas**

BURSZTYN, Marcel. **Introdução à crítica da razão desestatizante**. In: Revista do Servidor Público, ano 49, nº 1, Brasília, 1998

CARDOSO, Fernando Henrique. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1995.

COHEN, Steven “et al”. **A Utilização da Internet na Prestação de Serviços Governamentais**. PricewaterhouseCoopers Consulting, Rio, 2001.

E-ENVOY, *Office of*. **Ukonline.gov.Br – Overview – Connecting you with government information and services**. *Office of E-Envoy*. London. 2001.

GOL, GOVERNMENT ON-LINE. **Government On-line 2004**. *Public Works and Government Services Canada*. Ottawa. 2004. Disponível em: <http://www.gol-ged.gc.ca>

GOVERNMENT ONLINE. **Government Online – The Commonwealth Government’s Strategy**. *Commonwealth of Australia*. 2000.

OMB, *Office of Management and Budget*. **E-Government Strategy**. *Office of Management and Budget*. Washington. 2002.

ONU, Divisão de Administração Pública e ASPA - American Society for Public Administration. **Benchmarking e-government: a global perspective**. 2002. Disponível em <http://www.aspanet.org>. Acesso em: 05 de março de 2003.