

## **Governo eletrônico e a integração de processos de serviços públicos para melhoria do atendimento a sociedade**

**Rogério Santanna dos Santos**  
Brasília, 03 de junho de 2009

**Fórum Internacional das Centrais de Atendimento Integrado**

---

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Agenda de Trabalho

- Contexto atual das centrais
- Virtualização de serviços
- Condições favoráveis
- Vantagens da Adoção de Padrões
- Padrões Tecnológicos Recomendados pelo Governo Federal
- Barreiras e desafios

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Contexto atual das Centrais

- Grande volume de atendimento;
- A maioria das instituições estão integradas apenas fisicamente -> condomínios;
- Padronização de procedimentos, infra-estrutura e identidade visual;
- Foco no público-alvo (cidadãos e empresas);
- Atendimento ainda, é muito segmentado;
- Dificuldades de interação entre as esferas de governo; e
- Serviços mais demandados são emissão de documentos.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Virtualização de serviços

- Desmaterialização de processos;
- Visão sistêmica e completa dos serviços;
- Possibilita elevar a racionalização de recursos;
- Redução de custos transacionais;
- Atendimento multi-canal -> (comunicação e interoperação entre sistemas);
- A escolha do canal depende do contexto-> alternativas híbridas de acesso aos serviços;

## Virtualização de serviços

- Arquitetura orientada a serviços (SOA);
- Visão única do governo;
- Possibilidade de estruturação de plataformas de serviços,
- Ampliação da maturidade dos serviços; e
- Oportunidade de entregar serviços personalizados e de propiciar uma experiência agradável na interação com o governo.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Condições favoráveis

- Canais de acesso preferidos pelos Cidadãos -> pessoalmente, lojas conveniadas, quiosques e telefone; (Pesq. Nac. de Realinhamento de Serviços Públicos – Cisco/MP, 2007)
- 152,3 milhões de telefones celulares (Anatel, mar 2009);
- Total de usuários de Internet - 53,9 milhões (TIC Domicílios, 2008);
- 38,2 milhões de residências com acesso a Internet em Marco 2009 (IBOPE/NetRatings);
- Brasil figura entre os líderes em tempo médio mensal de navegação residencial pela Internet – de 26h11min. (IBOPE/NetRatings - mar 2009);
- 20,2 milhões de computadores conectados a internet. Este equipamento é encontrado em mais de 15 milhões de residências (PNAD, 2007);

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Condições favoráveis

- 22% das pessoas utilizaram algum serviço de governo eletrônico nos últimos 12 meses (TIC Domicílios, 2008) -> formação de cultura de uso;
- 89% das empresas utilizam a internet para interagir com órgãos públicos (TIC Empresas, 2008);
- 5193 telecentros públicos de acesso a rede;
- 5 centros de condicionamento de computadores em operação (2.491 computadores entregues);
- 36% dos acessos a internet são feitos em Centros públicos de acesso pago (TIC Domicílios, 2008);e
- 40% dos acessos a serviço de governo eletrônico são realizados de casa (TIC Domicílios, 2008).

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Vantagens da Adoção de Padrões

- Diminuição do tempos de desenvolvimento;
- Facilita a leitura, a apreensão do conteúdo e a navegação pelos serviços;
- Qualificação da comunicação entre governo e cidadão;
- Simplificação e facilidade do acesso a serviços públicos;
- Redução dos custos de desenvolvimento, manutenção e de evolução tecnológica; e
- Os serviços serão acessíveis por diversos meios facilitando a universalização do acesso.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Vantagens da Adoção de Padrões

- Agilidade e instantaneidade do atendimento;
- Padronização da interface dos serviços;
- Foco no usuário -> linha da vida, ordem alfabética, lista temática;
- Desmaterialização completa do fluxo processual (transversalidade institucional);
- Facilidade de criação de novos serviços de valor agregado -> proatividade do governo; e
- Maior transparência e fluidez entre o Estado e a sociedade.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Padrões Tecnológicos Recomendados pelo Governo Federal

- **e-PING** – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico;



- **e-MAG** – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico;



- **Padrões Brasil e-Gov.**



# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

Arquitetura que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização de TIC no Governo Federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.



Interconexão

Segurança

Meios de acesso

Organização e intercâmbio de informações

Assuntos para integração de governo

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## e-MAG



Um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do Governo Brasileiro seja conduzido de forma padronizada e, ao mesmo, de fácil implementação, coerente com as necessidades brasileiras e em conformidade com os padrões internacionais.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## e-MAG

O e-MAG visa orientar profissionais que tenham contato com publicação de informações ou serviços na Internet a desenvolver, alterar e/ou adequar páginas, sítios e portais, tornando-os acessíveis.

Atualmente é constituído por 2 documentos:

- **Modelo:** apresentação do modelo de acessibilidade para desenvolvimento e adaptação de conteúdos do Governo na Internet;
- **Cartilha Técnica:** apresenta o conjunto de recomendações a ser considerado para o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Padrões Brasil e-Gov

Os Padrões Brasil e-Gov são um conjunto de documentos com boas práticas e recomendações para os portais governamentais.

### Componentes:

- Cartilha de codificação – já disponível;
- Guia de administração – em análise das contribuições recebidas na consulta pública;
- Cartilha de redação (webwriting) – previsto para 1º semestre de 2009;
- Cartilha de usabilidade – previsto para 1º semestre de 2009;
- Cartilha de desenho e arquitetura de conteúdo – previsto para 2º semestre de 2009; e
- Modelos e arquivos-base – previsto para 2º semestre de 2009.



# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

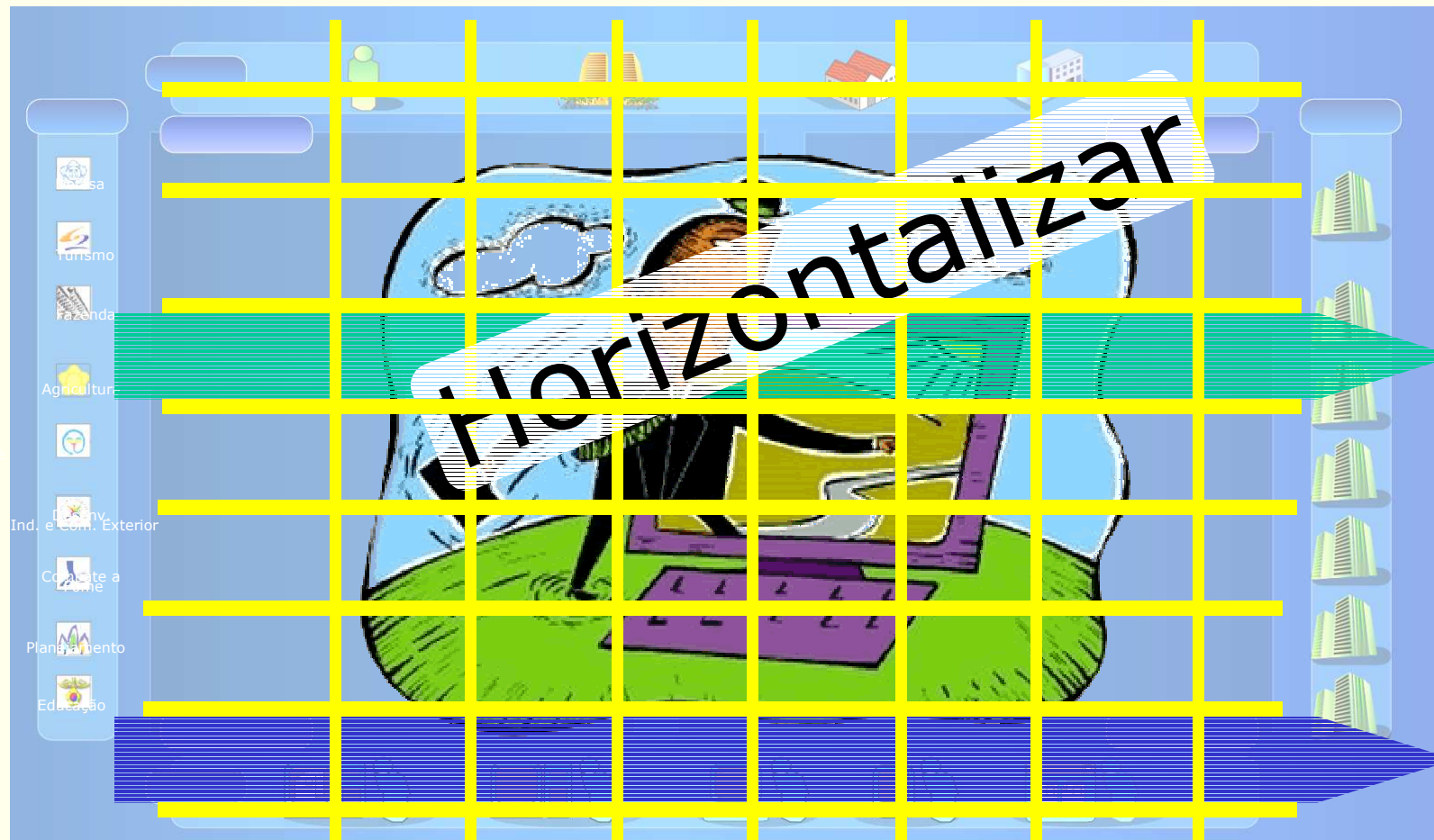
## Barreiras e desafios

- A modernização do Estado não depende somente da tecnologia. Ela é inter-institucional e multidisciplinar;
- Estimular e ampliar as parceria e a cooperação entre instituições públicas inclusive, de outras esferas de governo;
- Gestão compartilhada (infra-estrutura, bases de dados etc); e
- Inclusão digital.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

**Virtualizar e Padronizar -> Governo Matricial**



# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

## Rogério Santanna dos Santos Secretário

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação  
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

[rogerio.santanna@planejamento.gov.br](mailto:rogerio.santanna@planejamento.gov.br)

+55 (61) 2020 1400

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---



Secretaria de Logística  
e Tecnologia da Informação

Ministério  
do Planejamento



---

Ministério  
do Planejamento

