



Governo Eletrônico: Aspectos Sócio-técnicos A Experiência do Projeto eGOIA

Jarbas Lopes Cardoso Júnior
CenPRA

Petra Hoepner
FOKUS

Linda Strick
FOKUS

GESITI, Campinas, 27-28 setembro 2007

Objetivos:

- Implementar um sistema de demonstração para suportar o acesso, por meio da Internet, a serviços públicos integrados de governo eletrônico para cidadãos de todos os níveis sociais.
- Multiplicar resultados para municípios, regiões, estados e países (Europa e América Latina).

Estratégia geral:

- Implementar protótipos de serviços integrados em pontos públicos de acesso.
- Validar soluções junto aos usuários diretos dos serviços integrados.
- Disseminar resultados e proporcionar novas iniciativas.



O Projeto eGOIA: Parcerias

- **FOKUS** - Fraunhofer Institute for Open Communication Systems – Alemanha
- **CenPRA** - Centro de Pesquisas Renato Archer - MCT
- **Governo do Estado de São Paulo** (Casa Civil, PRODESP, FUNDAP, Poupatempo)
- **ABEP** - Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia de Informação e Comunicação
- **CONCYTEC** - Conselho Nacional de Ciência e Tecnología do Peru
- **Helios** - ICT Management Ltd - Reino Unido
- **Meticube** - Sistemas de Informação, Comunicação e Multimédia - Portugal
- **INI-GraphicsNet Stiftung** - Alemanha



O Projeto eGOIA

- Financiamento: Programa @LIS - Aliança para a Sociedade da Informação União Européia - América Latina.
 - Orçamento inicial: € 2.827.497,00 (80% UE; 20% Parceiros).
 - Início: 15 / 09 / 2003 – Conclusão: 31 / 10 / 2007.

Resultados principais no Brasil:

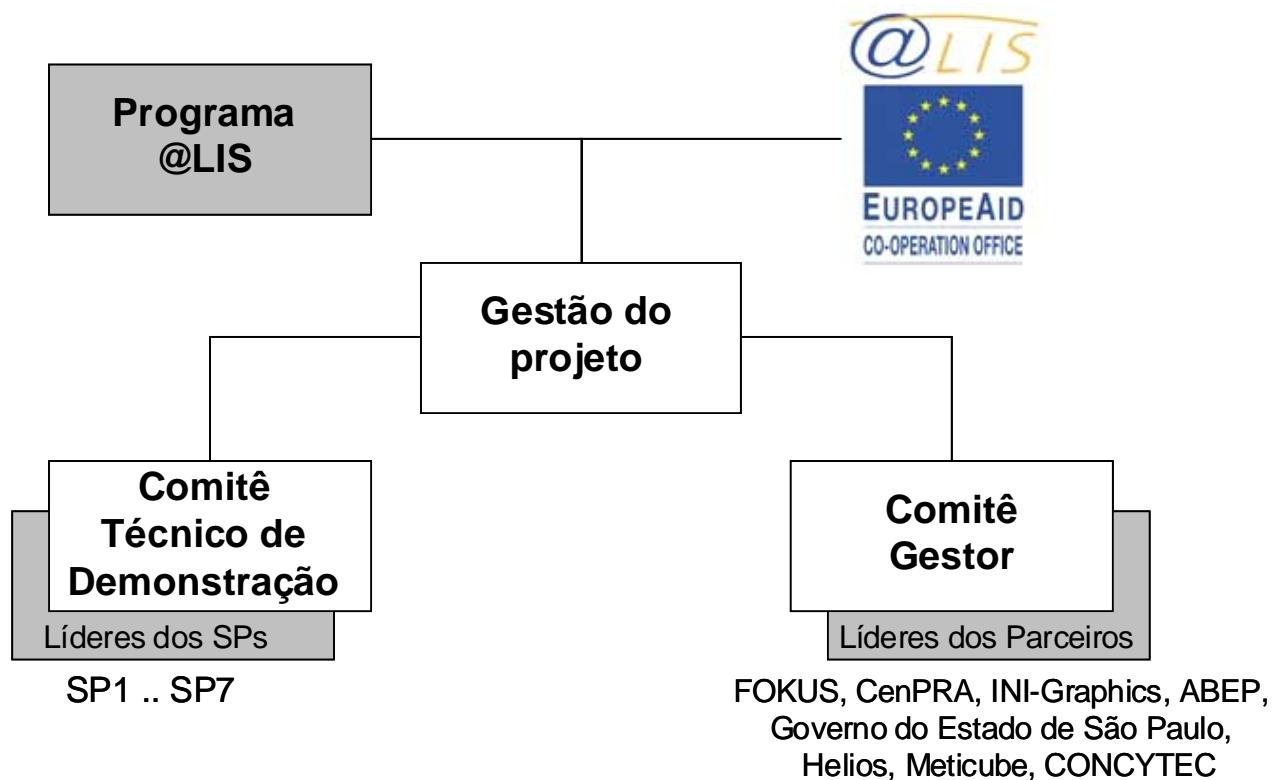
- Demonstradores Est. São Paulo (mai/05, nov/05) e Ministério do Planejamento (dez/05).
- Demonstrador prefeitura Amparo (mar/06).
- Disseminação em estados e prefeituras (2005).
- Capacitação de entidades estaduais de TIC.
- Arquitetura de Referência para eGov.



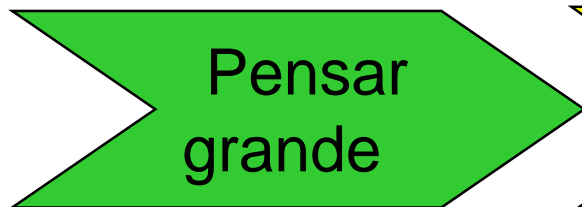
Organização do eGOIA em subprojetos:

SP1 – Gerenciamento do projeto	
SP2 – Planejamento estratégico do projeto	SP7 – Disseminação, Exploração e Desdobramento das Soluções eGOIA
SP3 – Aperfeiçoamento da acessibilidade e aceitação dos serviços de governo eletrônico	
SP4 – Integração dos processos intra-administrativos (<i>back-office</i>) para prestação de serviços de governo eletrônico centrados no cidadão	
SP5 – Integração dos processos de contato direto com o público (<i>front-office</i>), para prestação de serviços de governo eletrônico centrados no cidadão	
SP6 – Demonstração ao Grupo de Usuários dos Serviços eGOIA de Governo Eletrônico Centrados no Cidadão	

Estrutura de coordenação do eGOIA:



O Projeto: A Estratégia



Estratégias
Arquitetura
Serviços
Componentes
Segurança
Padrões
Legislação
Diretrizes
Regulação

Demonstração de cenários específicos de interoperabilidade

Provas de conceito

Disseminação

Transferência de tecnologia e conhecimento

Transferência de modelos de solução

- Uso das tecnologias da informação e da comunicação na administração pública - combinado com mudanças organizacionais e novas habilidades - para melhorar os serviços públicos e os processos democráticos e para fortalecer o suporte às políticas públicas (governo eletrônico).
- Oferta de serviços orientados pela linha da vida, integrando governos municipais, estaduais e federal.
- Redutora do déficit social, resgatando a miséria e a pobreza com soluções inovadoras que amplie os resultados para inclusão digital (e social) com um custo mais baixo.

- No âmbito da Internet ...
- **Serviços** são entidades que atuam para proveito dos usuários (ou cidadãos). Os usuários não precisam saber como trabalham e o custo do seu uso é aceitável, com resultados bastantes satisfatórios.
 - Serviços de grande granularidade podem ser aplicações, e os de menor granularidade componentes de software.

Governo Eletrônico

Fases na Internet

Valor para o cidadão

Transformação

Transação

Interação

Presença

Páginas de órgãos do governo na Internet
Apenas informativos

Governo passa a receber informações
Imposto de renda
Mudança de endereço
Reclamações e sugestões

Prestação de serviços on-line
Pagamentos de impostos
Matrículas em escolas
Marcação de consultas
Compras eletrônicas

Serviços são disponibilizados por funções ou temas
Eventos da vida
Personalização do contato com o cidadão - CRM
Consultas e discussões on-line

Complexidade

Governo Eletrônico Hoje

Centrais de Atendimento



Governo Eletrônico Hoje

Cabinas em Peru

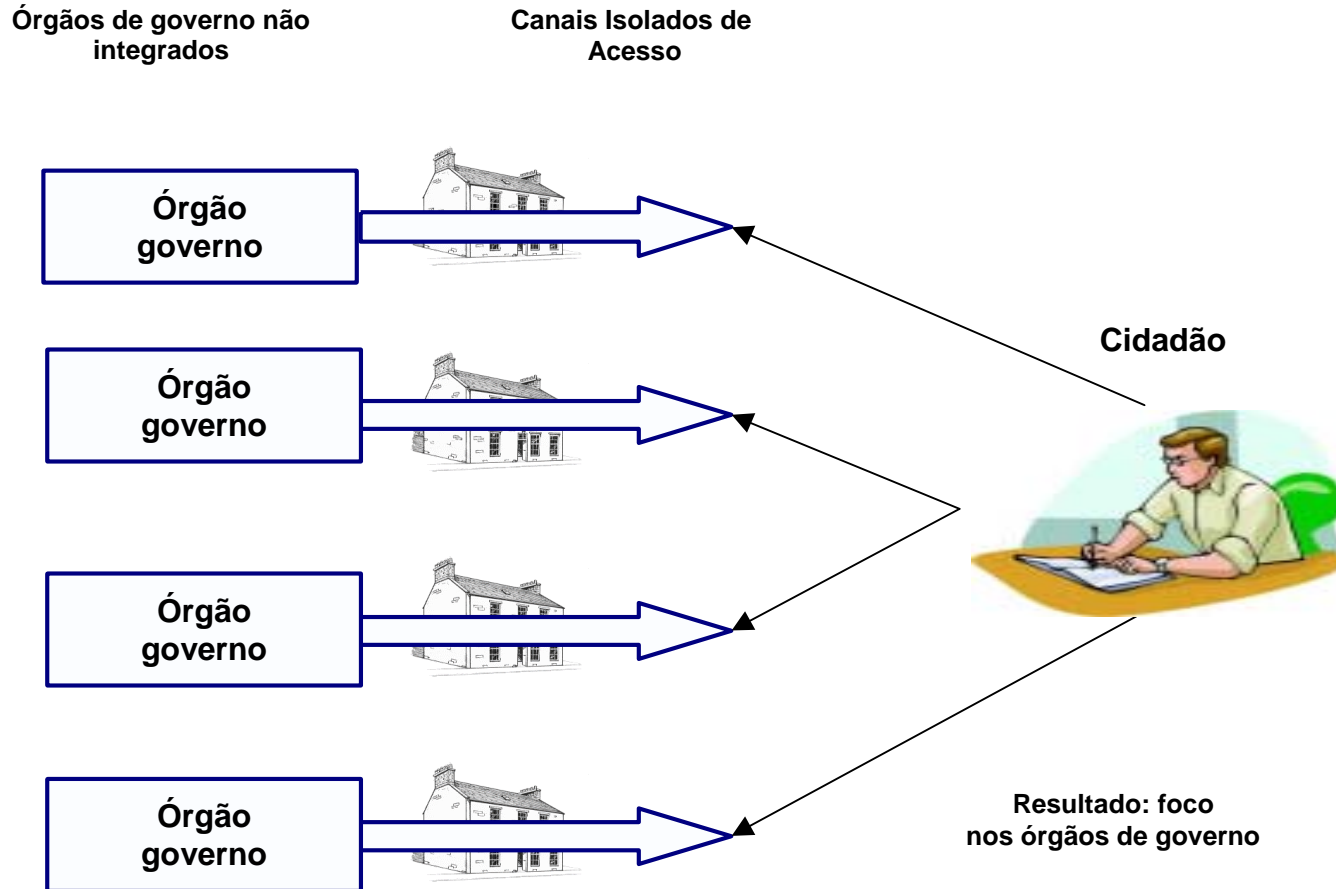


Governo Eletrônico Hoje



- **Exigem presença física do cidadão**
- **Iniciativas isoladas dos órgãos de governo**
- **Serviços não são integrados**

Governo Eletrônico Hoje



Governo Eletrônico Emergente

Aspectos Sociais

- Administradores públicos forçados a reduzir custos
- Pressão para modernizar a administração pública
 - Com processos enxutos
 - Sistemas inovadores de serviços
- Capacitação de servidores públicos
- Competição de soluções
- Opção por padrões abertos e livres



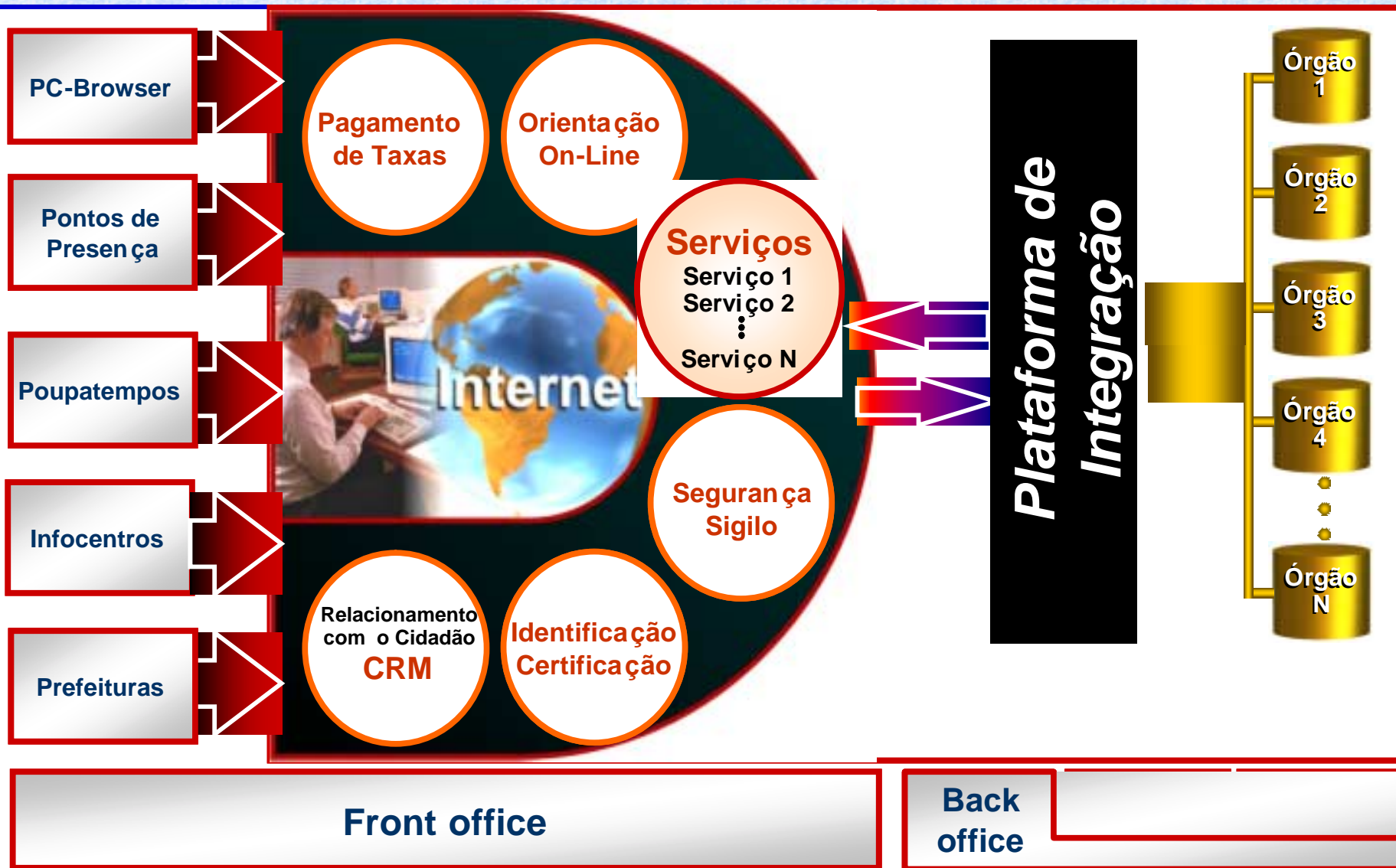
Governo Eletrônico Emergente

Interoperabilidade

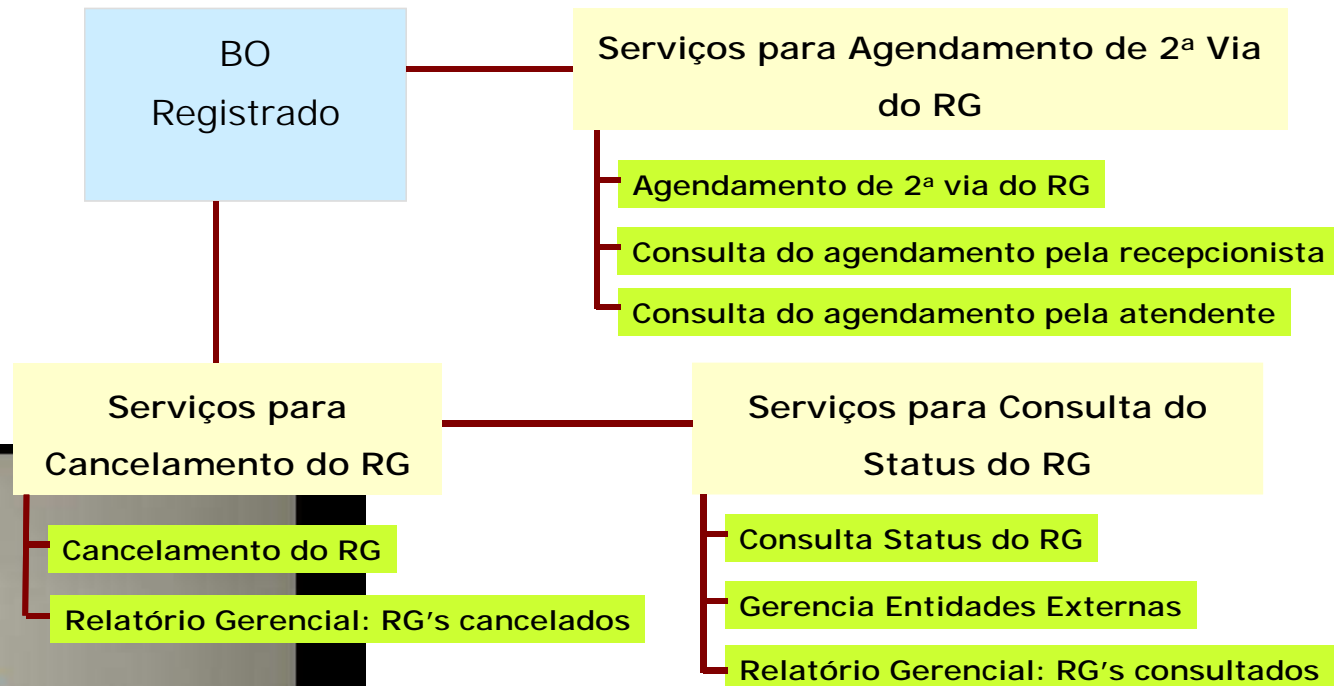
- Principal característica de sistemas de governo eletrônico é a diversidade de dados, aplicações legadas e plataformas.
- A arquitetura desses sistemas deve prever sua própria adaptação a novos serviços, aplicações e tecnologias em constante evolução.



Governo Eletrônico Emergente Orientado a Serviço



Governo Eletrônico Emergente Demonstrador Estado de São Paulo



Interoperabilidade de diversos serviços de seis sistemas legados

Governo Eletrônico Emergente Demonstrador em Peru

ABANTO DE CARDENAS, JUANA

Impuesto y Arbitrios - Por predio

Cerrar sesión

Por periodo

Imprimir

Contribuyente: **ABANTO DE CARDENAS, JUANA**
Domicilio Fiscal: **CA 28 DE JULIO Nº 364 - JOSE OLAYA**

Estado de cuenta corriente Al 2 de mayo de 2005

Impuesto	Periodo	N. Cuotas	M. Insoluto	M. Actualización	Interés	Emisión	Monto Total
PREDIAL	1996	1	0	0	0	7	7
LIMPIEZA	1996	4	47.16	0	260.72	2	309.88
PREDIAL	1997	1	0	0	0	8.52	8.52
LIMPIEZA	1997	4	52.2	0	217.88	2	272.08
PREDIAL	1998	1	0	0	0	9.6	9.6
LIMPIEZA	1998	4	56.36	0	174.99	2	233.35
PREDIAL	1999	1	0	0	0	11	11
LIMPIEZA	1999	4	49.52	0	111.97	2	163.49
PREDIAL	2000	12	55.92	2.81	89.12	11.6	159.45
LIMPIEZA	2000	12	55.92	0	89.12	2.5	147.54
PREDIAL	2001	12	56.4	0.96	62.8	12	132.17
LIMPIEZA	2001	12	58.8	0	65.47	2.7	126.97
PREDIAL	2002	1	0	0	0	13	13
LIMPIEZA	2002	12	58.8	0	44.25	3	106.05
PARQUES	2002	4	10.32	0	7.77	0	18.09
SEGURIDAD	2002	4	12	0	9.03	0	21.03



El usuario visualizará su estado de cuenta detallado correspondiente a su impuesto predial y arbitrios municipales.

Municipalidad Provincial de Cajamarca
SAT Cajamarca

Ahora usted puede hacer sus consultas en línea sobre "El estado de sus cuentas por pagos de tributos y sus trámites municipales"

Visite la cabina autorizada mas cercana a su domicilio

Consultas rápidas

Governo Eletrônico Emergente

Interoperabilidade

- **Interoperabilidade técnica**

- Trata da adoção de padrões abertos para interfaces, interconexão entre serviços, integração de dados e *middleware*.



- **Interoperabilidade semântica**

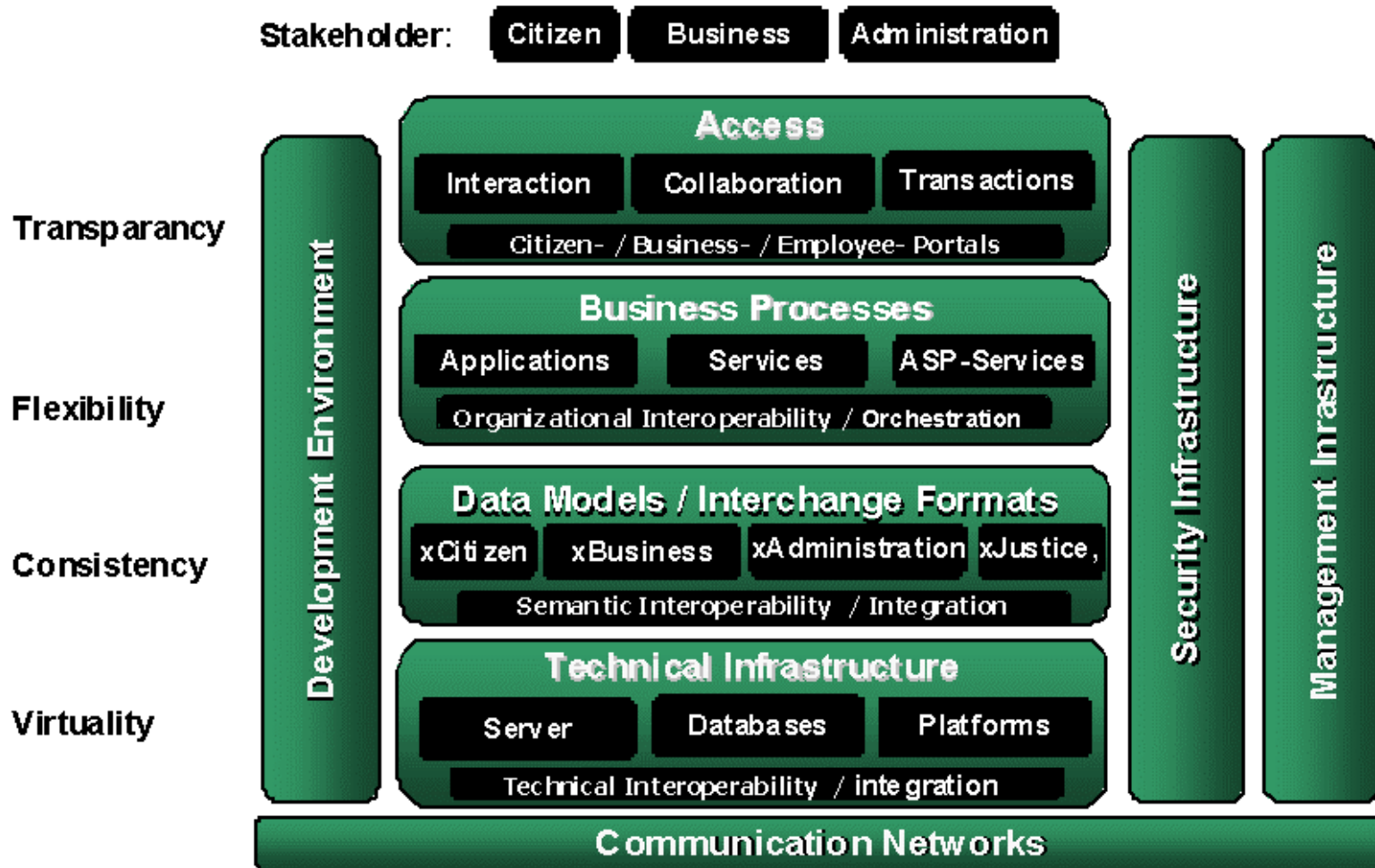
- Trata de o significado de uma informação poder ser compreendido nas trocas de mensagens entre diferentes serviços e entidades.

- **Interoperabilidade organizacional**

- Trata da definição de objetivos comuns, modelagem de processos de governo entre entidades e serviços.

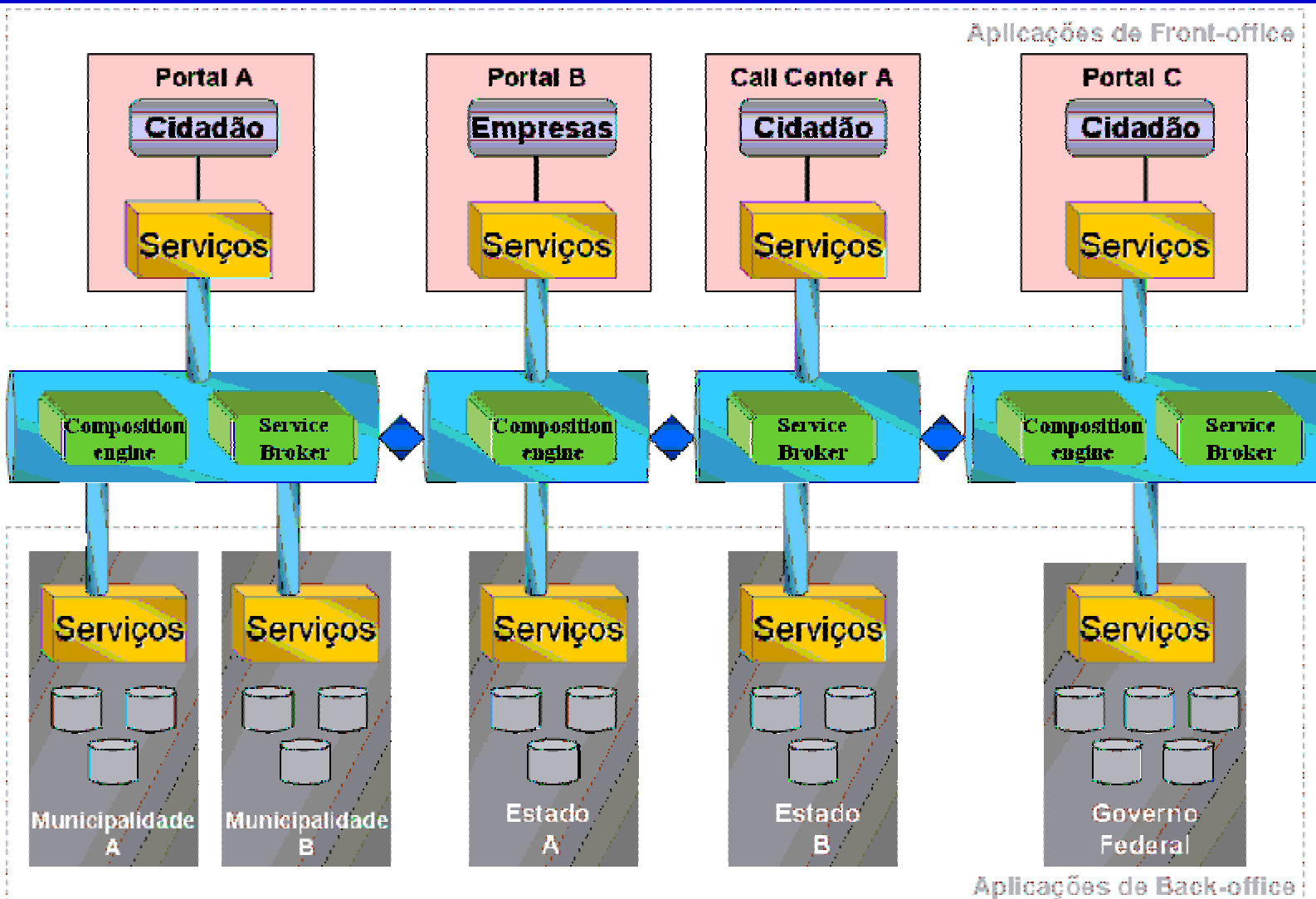
Governo Eletrônico Emergente

Interoperabilidade



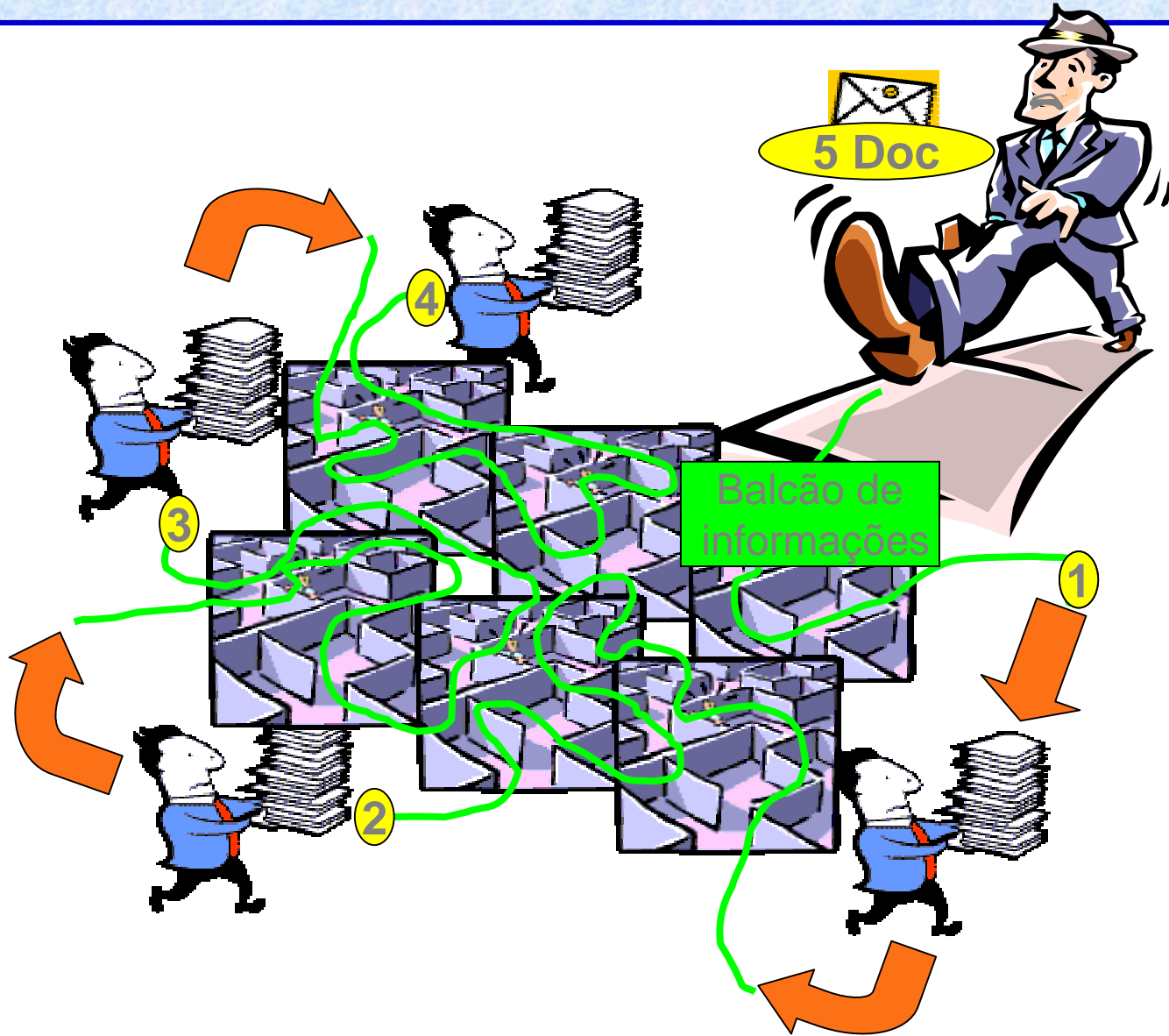
Governo Eletrônico Emergente

Arquitetura de Referência



Evolução dos Serviços de Governo

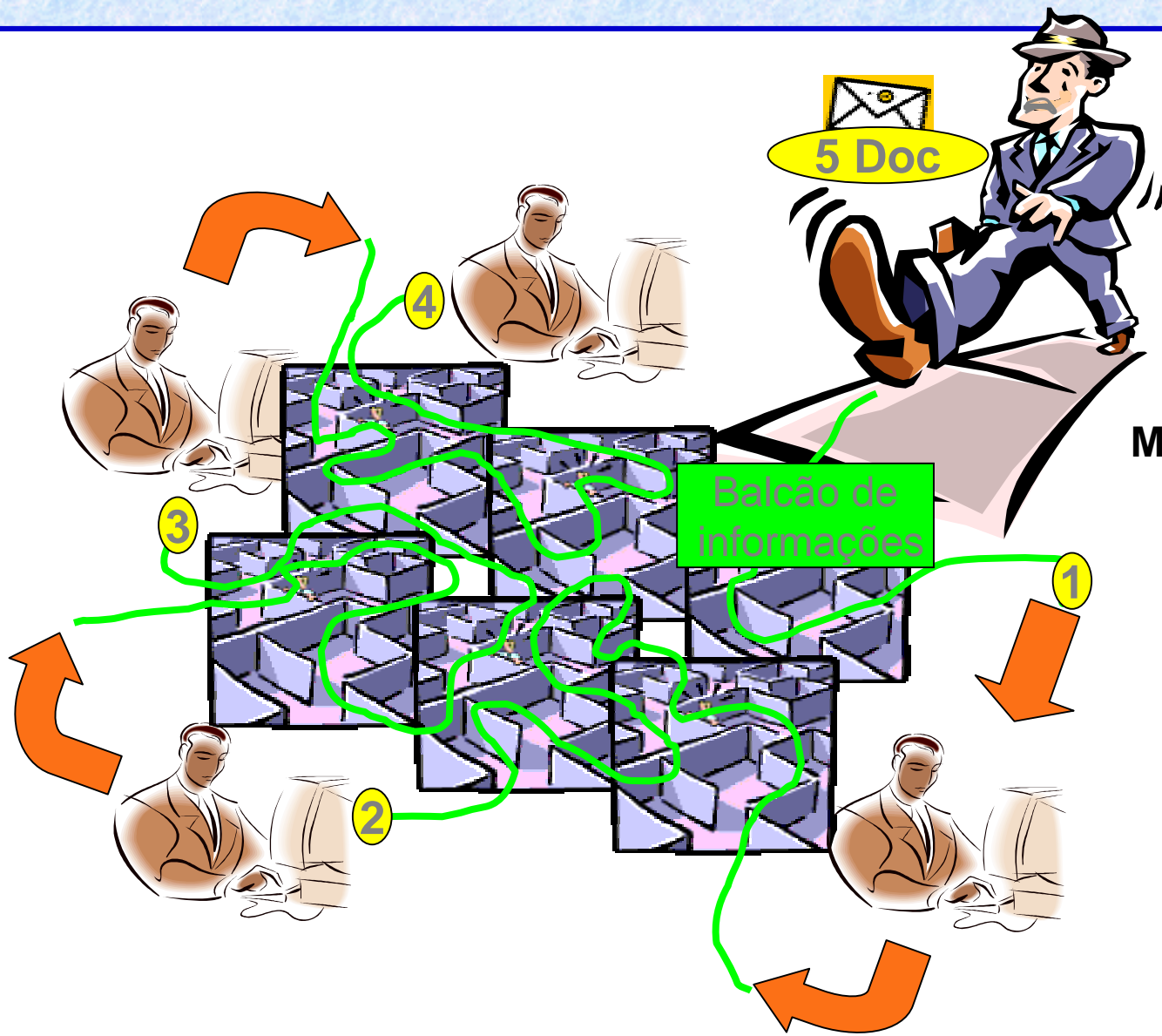
Obtenção de documento antigamente



Necessidade de modernização

Evolução dos Serviços de Governo

Obtenção de documento atualmente



**Modernização com
foco em TI
mas ...**

**Modernização
limitada dos
serviços**

Evolução dos Serviços de Governo eGov emergente

Usuário no centro.
TIC como facilitadora à re-organização e modernização dos serviços

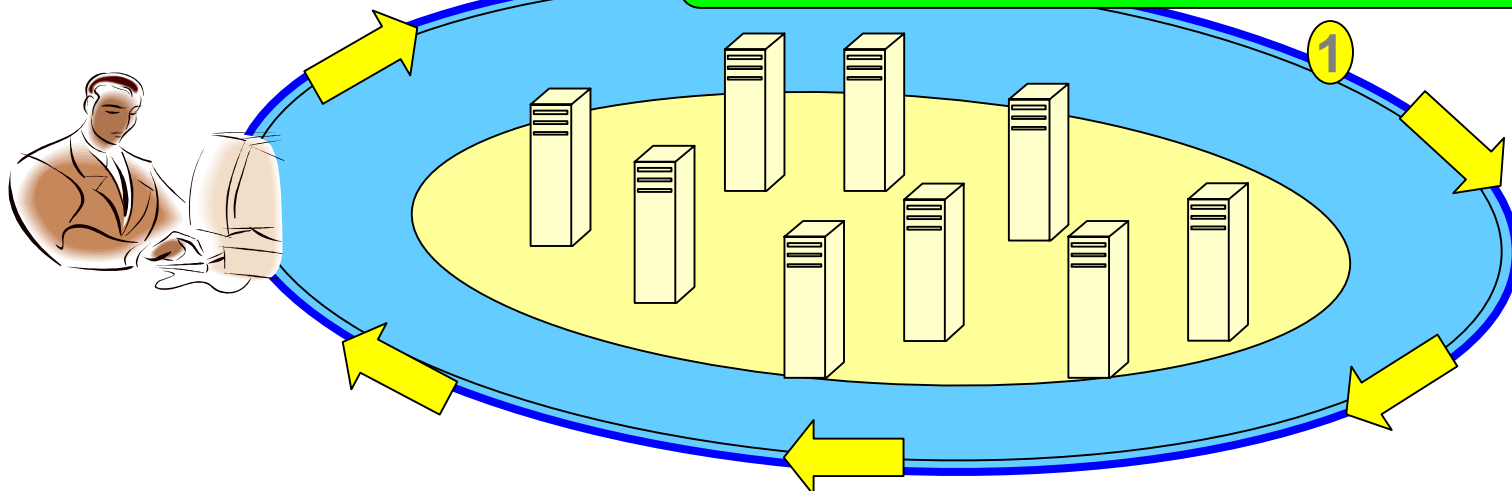
Foco em qualidade, eficiência, aspectos sociais



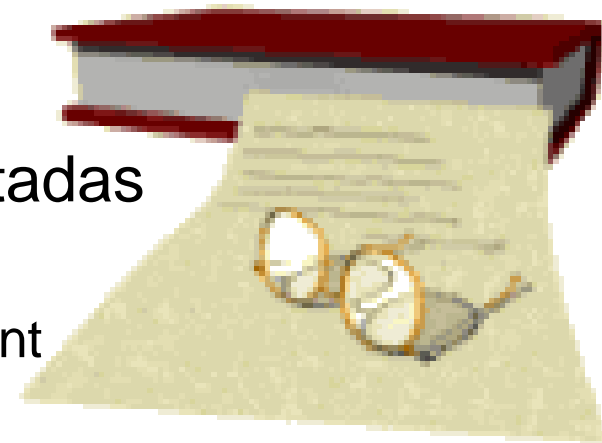
2. Doc



Central de Serviços



- Demonstradores eGOIA
 - Sistemas para demonstrar os conceitos propostos e testados pelo projeto.
- Capacitação do pessoal
 - Experiência e conhecimento do domínio.
- Infra-estrutura de rede de instituições voltadas para eGov
 - INLETS - International Network of eGovernment Laboratories.
- Documentação e *press-releases*
 - Disseminação dos resultados.



Disseminação e Sustentabilidade

Conceitos

- **Resultados (*outputs*):**

- É total de coisas (ou objetos) que um projeto de P&D cria ou produz.

- **Disseminação:**

- Atividades de (i) informar e envolver grupos de interesse e (ii) introduzir e colocar a disposição os objetos produzidos.

- **Resultado final (*outcomes*):**

- Transformações provocadas ou estimuladas na comunidade ou na sociedade de uma maneira geral.

- **Sustentabilidade:**

- Habilidade que do produto ou serviço proporcionado tem de existir, influenciar ações e evoluir após a conclusão do projeto.



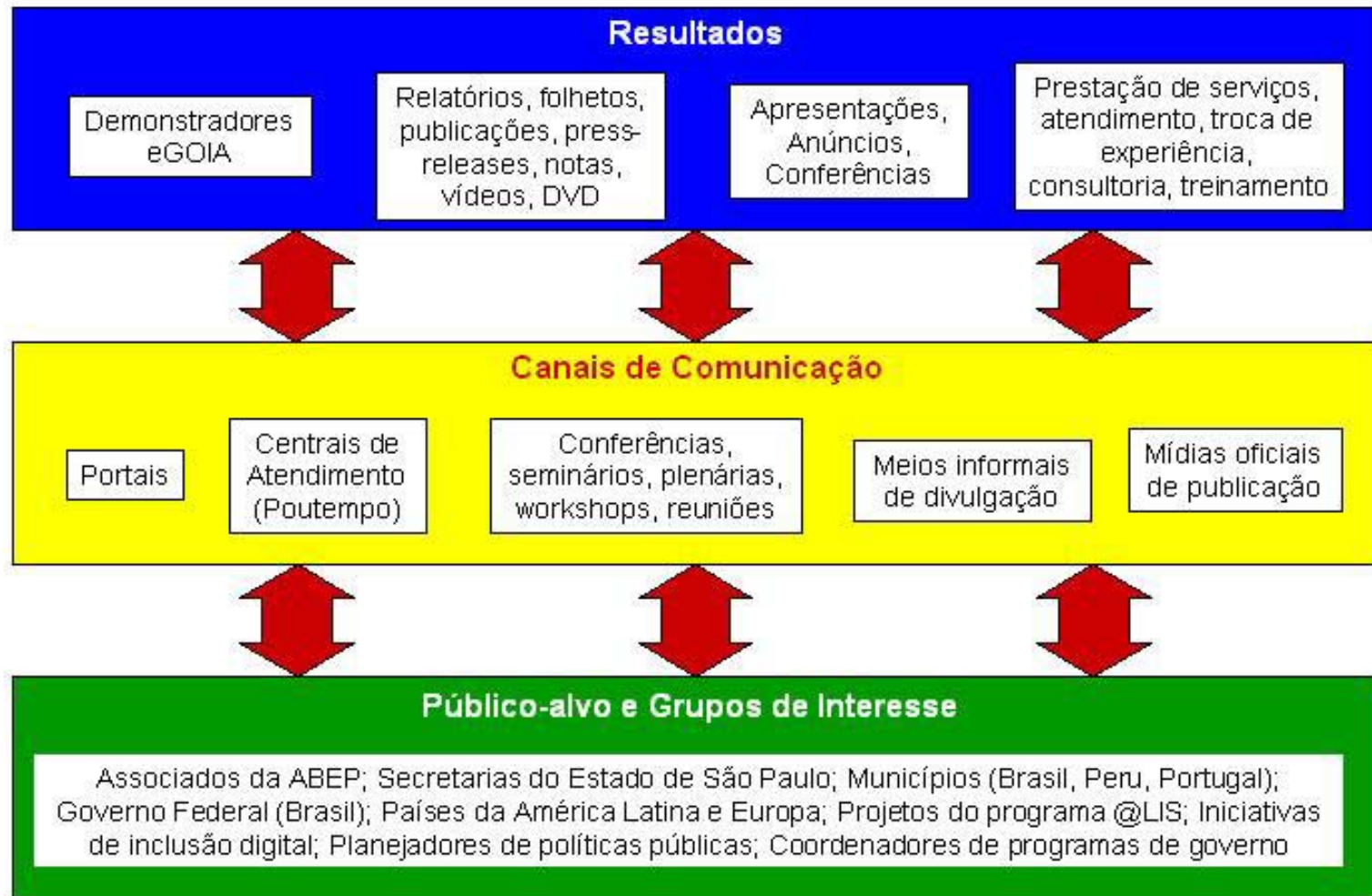
Disseminação e Sustentabilidade

Plano de Disseminação

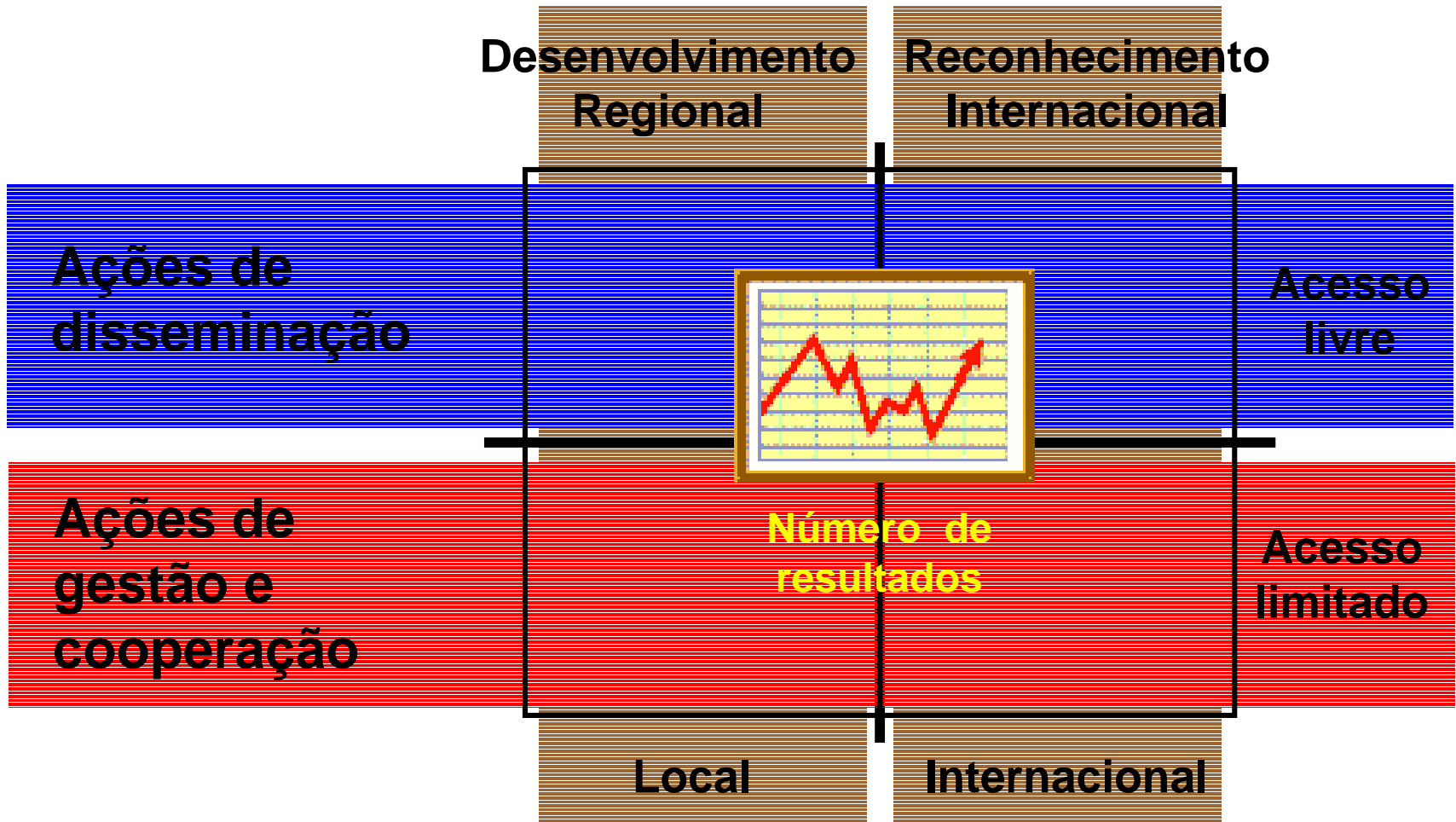
- O que é para ser disseminado, ou qual a mensagem a ser divulgada?
- A quem se destina, quais as audiências visadas?
- Porque, ou qual a finalidade?
- Quando deverá ocorrer, ou qual o sincronismo desejado com outros eventos?



Estrutura para Disseminação

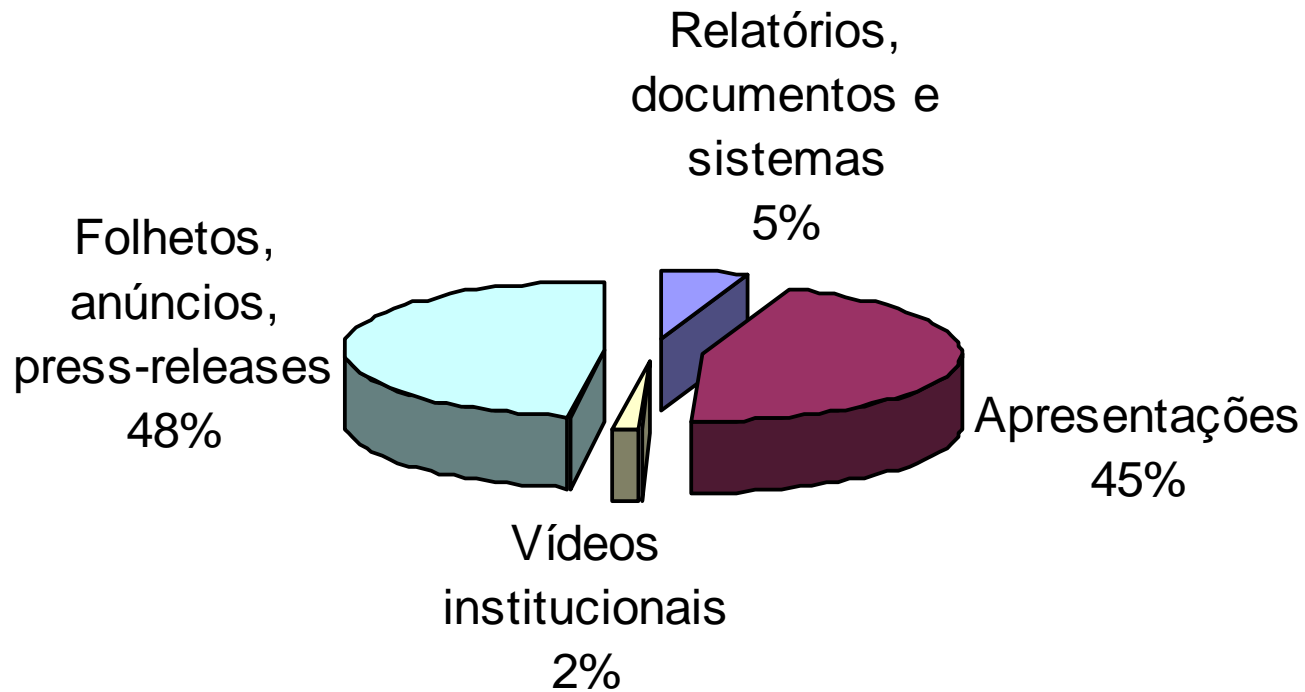


Matriz de Disseminação

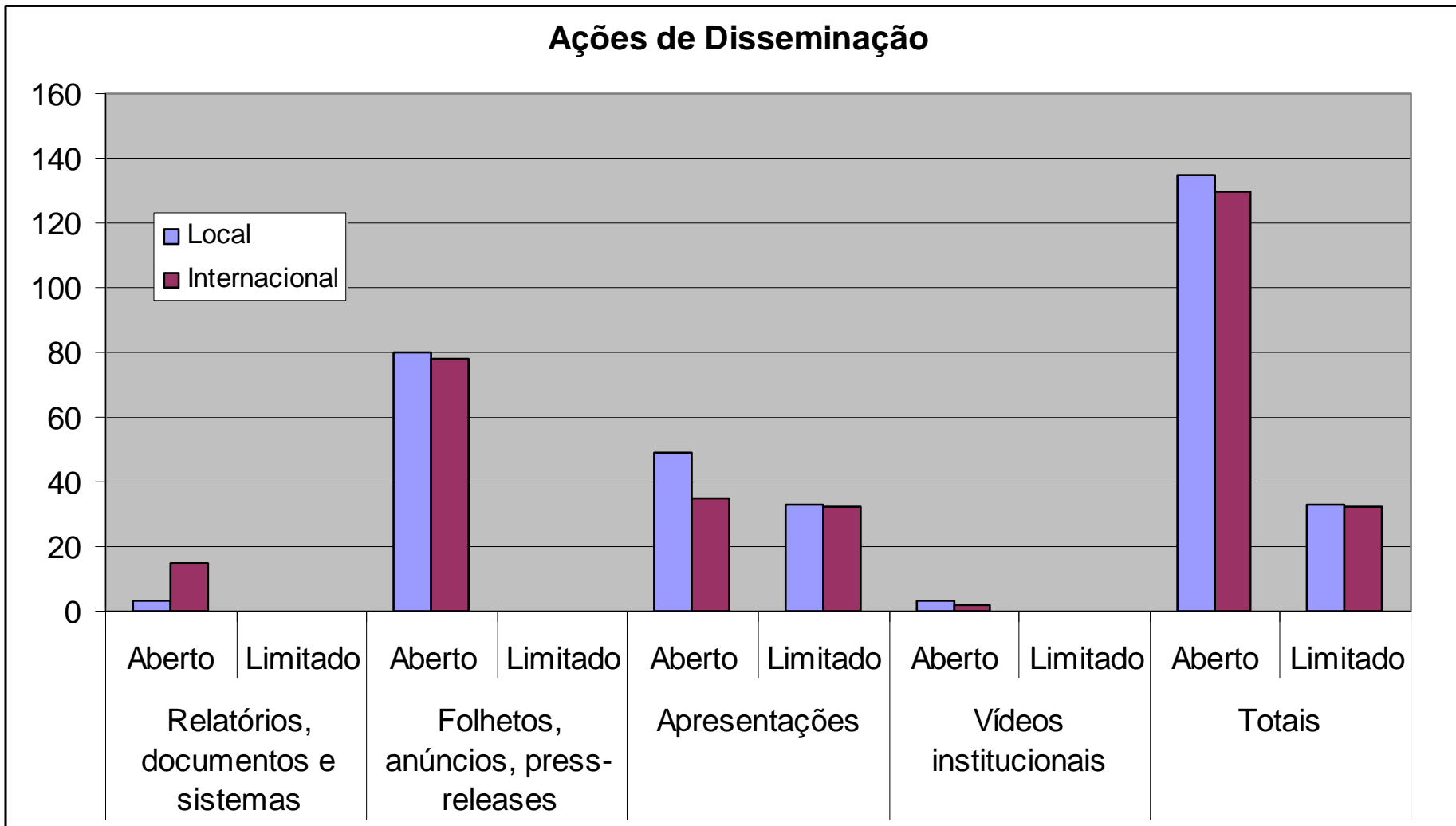


Resultados da Disseminação

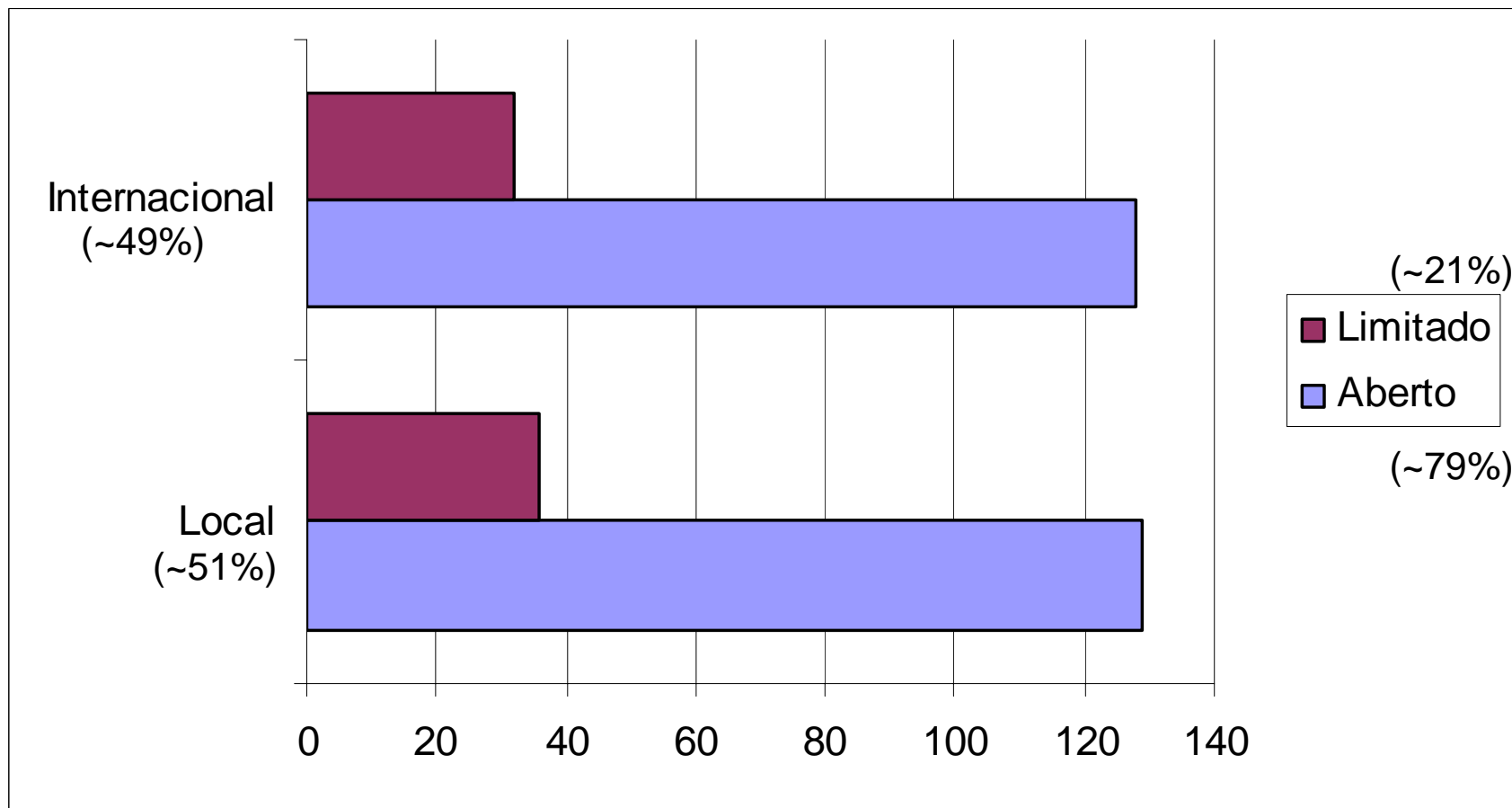
Tipos de resultados



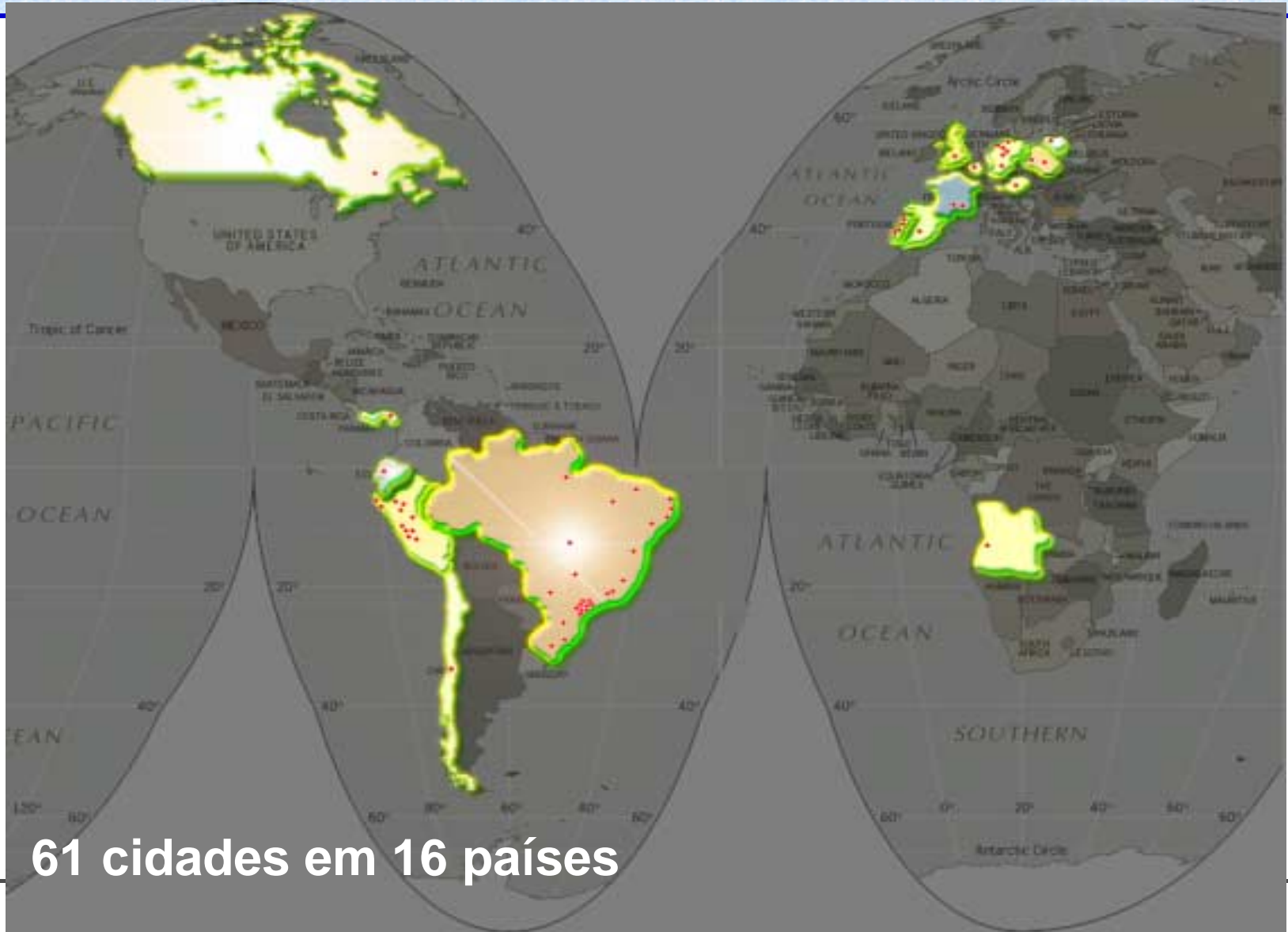
Resultados da Disseminação



Resultados da Disseminação



Resultados da Disseminação Países e cidades ao redor do mundo



Resultados da Disseminação

Países e cidades ao redor do mundo

Angola	Luanda
Austria	Krems
Belgium	Brussels
Brazil	SP: Amparo, Campinas, Guarujá, Guarulhos, Limeira, Santos, São Bernardo do Campo, São Paulo, Valinhos; RJ: Rio de Janeiro, Niterói; MT: Cuiabá; DF: Brasília; SE: Aracaju; SC: Florianópolis; CE: Fortaleza; BA: Salvador; PI: Teresina; PE: Recife; RS: Porto Alegre; AL: Maceió; RN: Natal; ES: Vitória; PR: Curitiba; PA: Belém; MG: Belo Horizonte
Canada	Ottawa
Chile	Santiago
Ecuador	Quito
France	Toulouse, Sophia-Antipolis
Germany	Berlin, Darmstadt, Bremen, Bamberg, Hannover, Munich
Lithuania	Vilnius
Panama	Panama
Peru	Lima, San Borja, Villa El Salvador, Cajamarca, Huancayo, Junin, Piura, La Libertad, Lambayeque, Ferrenafe, Chiclayo
Poland	Poznan, Warsaw
Portugal	Coimbra, Guimaraes, Lisboa, Pombal
United Kingdom	West Lothian
Spain	Zaragoza

- Conseguimos?
- Podemos assegurar que realizamos corretamente um conjunto de atividades de disseminação para o público-alvo?
- Podemos assegurar que realizamos o conjunto de atividades de disseminação visando obter a desejada sustentabilidade?



Da disseminação para a sustentabilidade

- Criação da INLETS Rede Internacional de Laboratórios de Governo Eletrônico.
- Fortalecimento dos laços entre os parceiros do projeto.
- Reconhecimento dos resultados por governo federal, estados e prefeituras.
- Reais oportunidades de novos projetos de cooperação considerando as vantagens de acordos internacionais e de chamadas de financiamentos locais e internacionais.
- Fortalecimento dos parceiros de participação na definição de política de governo eletrônico de seus países, estados e prefeituras.
- Consolidação da importância do trabalho em rede de cooperação e adoção de padrões.
- Participação na consolidação do conceito de Software Público Brasileiro, SPB.



Obrigado!

Jarbas.Cardoso@cenpra.gov.br

