



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**  
**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS**  
**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA**  
**ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

**GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: UM OLHAR  
ARQUIVÍSTICO**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**Daniele Alves Samary**

**Cruz Alta, RS, Brasil**

**2011**

# **GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: UM OLHAR ARQUIVÍSTICO**

**por**

**Daniele Alves Samary**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância Especialização  
*Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de

**Especialista Gestão em Arquivos**

**Orientador: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Glaucia Vieira Ramos Konrad**

**Cruz Alta, RS, Brasil**

**2011**

**Universidade Federal de Santa Maria**  
**Centro de Ciências Sociais e Humanas**  
**Curso de Pós-Graduação a Distância**  
**Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova a Monografia de Especialização

**GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: UM OLHAR ARQUIVÍSTICO**

elaborada por

**Daniele Alves Samary**

como requisito parcial para obtenção do título de

**Especialista Gestão em Arquivos**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

**Glaucia Vieira Ramos Konrad, Dr<sup>a</sup>**

(Presidente/Orientador)

**Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms. (UFSM)**

**Fernanda Kieling Pedrazzi, Ms. (UFSM)**

Cruz Alta, 09 de julho de 2011.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a conclusão deste trabalho, mais um importante passo na minha trajetória, em especial à professora Gláucia Konrad, que gentilmente me auxiliou em meio a tantas atribuições.

## **RESUMO**

Monografia de Especialização  
Curso de Pós-Graduação a Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

### **GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: UM OLHAR ARQUIVÍSTICO**

AUTORA: DANIELE ALVES SAMARY

ORIENTADOR: GLAUCIA VIEIRA RAMOS KONRAD

Data e Local da Defesa: Cruz Alta/RS, 09 de julho de 2011.

Este trabalho tem a finalidade de apresentar o Governo Eletrônico no Brasil, com ênfase na prestação de serviços e informações ao cidadão, através da visão do conhecimento arquivístico. O objetivo desta pesquisa foi fazer o levantamento da legislação, relatórios e balanços do Programa Governo Eletrônico Brasileiro, para acompanhar a sua trajetória, desde o seu início até as iniciativas e ações atuais, apresentando os dados cronologicamente. Análise de portal e *sites* governamentais. Demonstra o uso governamental das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na busca de eficiência e transparência na sua gestão e na prestação de contas à sociedade brasileira. Porém, para o alcance pleno dos seus objetivos, é importante o desenvolvimento de programas de gestão documental.

Palavras-chave: Governo Eletrônico. Arquivologia. Tecnologia da Informação e Comunicação. Cidadania.

## **ABSTRACT**

Monografia de Especialização  
Curso de Pós-Graduação a Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

### **GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: UM OLHAR ARQUIVÍSTICO**

(ELECTRONIC GOVERNMENT IN BRAZIL: A ARCHIVAL LOOK)

AUTHOR: DANIELE ALVES SAMARY

ADVISER: GLAUCIA VIEIRA RAMOS KONRAD

Data e Local da Defesa: Cruz Alta/RS, 09 de julho de 2011.

This paper aims to present the Electronic Government in Brazil, with emphasis on providing services and information for citizens, through the vision of archival knowledge. The objective of this research was to survey the legislation, reports and accounts of Brazilian Electronic Government Program, to follow its trajectory, from its inception to the current initiatives and activities, presenting the data chronologically. Analysis of governmental portal and sites. Demonstrates the governmental use of Information and Communications Technologies (ICTs) in the search for efficiency and transparency in its management and accountability to the Brazilian society. However, for the full scope of its objectives, it is important the development of document management programs.

Key-words: Electronic Government. Archival Science. Information and Communications Technology. Citizenship.

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

ABEP – Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação

AGU – Advocacia Geral da União

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

C-INI – Comitê sobre a Infra-Estrutura Nacional de Informações da ANATEL

CDTC – Centro de Difusão de Tecnologia e Conhecimento

CEGE – Comitê Executivo do Governo Eletrônico

Comprasnet – Sistema de compras eletrônicas

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas

CVT – Centros Vocacionais Tecnológicos

DGE – Departamento de Governo Eletrônico

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

FIRJAN – Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro

FUST – Fundo para Universalização dos Serviços de Telecomunicações

G2B – Transações entre governos e fornecedores

G2C – Transações entre governos e cidadãos

G2G – Transações intra ou inter-governos

GAT – Grupo de Apoio Técnico

GEDE – Gestão de Documentos Eletrônicos

GESAC – Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão

GRS – Gerências Regionais de Serviço

GT – Grupo de Trabalho

GTTI – Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação

IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística

ICP-Gov – Infra-Estrutura de Chave Pública

IN – Imprensa Nacional

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

IRPF – Imposto de Renda Pessoa Física

ITI – Instituto de Tecnologia da Informação

MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia

MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Obrasnet – Sistema de Acompanhamento de Obras Públicas do Governo Federal

PAC – Programa de Aceleração do Crescimento

PEP – Ponto Eletrônico de Presença

PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico

PNBL – Programa Nacional de Banda Larga

ProInfo – Programa Nacional de Informática na Educação

PSID – Programa SERPRO de Inclusão Digital

RNIS – Rede Nacional de Informações em Saúde

Serasa – Centralizadora dos Serviços dos Bancos

SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados

SIAFI, SIASG, SIAPE, SIORG, SIDOR, SIGPLAN – Sistemas de Informação do Governo Brasileiro

SISP – Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática

SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

Socinfo – Programa Sociedade da Informação

TI – Tecnologia da Informação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

TIN – Telecentros de Informação e Negócios

UCA – Projeto um computador por aluno

Uniprev – Universidade Virtual do INSS

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....  | 09 |
| <b>2 GOVERNO ELETRÔNICO</b> .....  | 12 |
| <b>2.1 Definição</b> .....   | 13 |
| <b>2.2 Objetivos</b> .....   | 16 |
| <b>3 A ARQUIVOLOGIA E CONCEITOS RELACIONADOS À INFORMAÇÃO</b> ....                         | 18 |
| <b>3.1 Cidadania</b> .....   | 20 |
| <b>3.2 Direito à informação</b> .....  | 22 |
| <b>3.3 Informação governamental e informação arquivística</b> .....                        | 25 |
| <b>3.4 Inclusão digital</b> .....  | 27 |
| <b>4 INICIATIVAS PRECURSORAS DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL</b> .                         | 30 |
| <b>4.1 Programa Sociedade da Informação</b> .....  | 30 |
| <b>4.2 Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação</b> .....                             | 32 |
| 4.2.1 Relatório Preliminar – Consolidado Subgrupos GTTI .....                              | 33 |
| 4.2.1.1 Subgrupo Serviços e Infra-estrutura .....  | 34 |
| 4.2.1.2 Subgrupo Aplicações .....  | 36 |
| 4.2.2 Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal .....      | 37 |
| <b>5 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL</b> .....  | 40 |
| <b>5.1 Dois anos de Governo Eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros</b> .... | 41 |
| <b>5.2 O Governo Eletrônico no Brasil a partir de 2003</b> .....                           | 52 |
| <b>6 ANÁLISE DE PORTAL ELETRÔNICO DO GOVERNO</b> .....                                     | 59 |
| <b>7 CONCLUSÃO</b> .....   | 67 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | 70 |

# 1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento de novas ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e com o aumento considerável na quantidade de informações produzidas diariamente, tanto em suporte papel como em meio eletrônico, foram criadas novas formas de comunicação e troca de informações entre as pessoas e as instituições, ou seja, as pessoas físicas e as pessoas jurídicas. A desmaterialização da informação através do documento eletrônico e do advento e popularização da Internet, fez com que também os governos se relacionassem de novas formas tanto com os cidadãos, quanto com outros governos (em sentido amplo, outros Estados ou outras esferas) ou fornecedores (prestadores de serviço).

Sendo assim, o tema “Governo Eletrônico” foi escolhido para ser pesquisado em razão de sua utilidade pública e atualidade. O Governo Eletrônico (*e-gov*) e especificamente o Programa Governo Eletrônico Brasileiro, por ser relativamente recente e não muito estudado no âmbito acadêmico, merece ser destacado. Entende-se que este seja um tema interessante e rico, visto envolver vários aspectos, tais como: Informação Governamental, Políticas de Informação, Cidadania, Direito à Informação, Inclusão Digital, programas para a implantação de TICs nos órgãos governamentais, entre outros.

O objetivo deste trabalho é analisar o “Governo Eletrônico” através de uma visão arquivística, sob o aspecto do acesso a serviços e informações por parte do cidadão brasileiro. A delimitação do tema “Governo Eletrônico no Brasil: um olhar arquivístico” vem ao encontro desta aspiração. Pretende-se mostrar que a Arquivologia, como uma área de conhecimento da informação, pode contribuir efetivamente para o desenvolvimento do Programa Governo Eletrônico Brasileiro. Destaca-se também, os pontos positivos da disponibilização de serviços *on-line* vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. Com um funcionamento satisfatório destes serviços, as possibilidades e vantagens para o cidadão brasileiro seriam infinitas.

O Governo Eletrônico, por sua suposta pretensão de tornar acessível ao cidadão brasileiro informações governamentais e serviços públicos *on-line*, principalmente através da Internet, deve ser pesquisado e ter a participação da comunidade arquivística, visto que estas informações/documentos produzidas e recebidas pelos órgãos do Governo compõem a própria

razão da existência da Arquivologia enquanto área do conhecimento, originando-se como um “saber de Estado”, sendo primordialmente uma necessidade voltada para os arquivos públicos.

Segundo Schellenberg (2006), a razão para a instituição de arquivos públicos, ou arquivos nacionais, por parte de algumas nações, foi principalmente a necessidade prática de incrementar a eficiência governamental, entre outras.

Sendo assim, é possível o sucesso do Governo Eletrônico no Brasil sem que haja antes uma política arquivística de gestão da informação efetiva nos órgãos governamentais que englobe os documentos em suporte digital e não digital, incluindo-se o Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos?

A prestação de serviços públicos por meio eletrônico, disponíveis ininterruptamente, traria inúmeros benefícios para o cidadão que, no caso do Governo Eletrônico no Brasil, é o foco principal, tanto para a sua criação quanto no desenvolvimento dos serviços, estando isto expresso em toda a legislação brasileira que trata do Governo Eletrônico.

A metodologia adotada para o desenvolvimento da pesquisa, do ponto de vista de seus objetivos, é a pesquisa explicativa, que visa identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos e utiliza o método observacional. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos esta pesquisa é documental e bibliográfica. A pesquisa documental é elaborada a partir de material que não recebeu nenhum tratamento analítico e a bibliográfica a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos e de material publicado na Internet.

A pesquisa foi desenvolvida nas seguintes etapas: estudo dos conceitos de Governo Eletrônico através de pesquisa bibliográfica e documental (legislação); estudo de conceitos arquivísticos através de pesquisa bibliográfica; estudo do Programa Governo Eletrônico através de pesquisa bibliográfica e documental (legislação); visita a *sites* e/ou portais governamentais do Brasil para a avaliação do desenvolvimento do Programa Governo Eletrônico Brasileiro.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar o Programa Governo Eletrônico Brasileiro sob o aspecto do conhecimento arquivístico. Os objetivos específicos são: apresentar o histórico do Programa Governo Eletrônico Brasileiro; demonstrar as vantagens da aplicação

do conhecimento arquivístico para o sucesso do Programa Governo Eletrônico Brasileiro; verificar a funcionalidade de portais e/ou *sites* governamentais.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: este Capítulo apresenta a motivação para a realização deste trabalho, os objetivos a serem atingidos e a metodologia de pesquisa; o Capítulo 2 traz um panorama geral do Governo Eletrônico; o Capítulo 3 aborda o conhecimento arquivístico e conceitos amplos relacionados à informação; o Capítulo 4 mostra as iniciativas precursoras do *e-gov* brasileiro; o Capítulo 5 mostra o Governo Eletrônico no Brasil; o Capítulo 6 apresenta exemplos da utilização de serviços e informações *on-line* (análise de portal e/ou *site*); o Capítulo 7 traz a conclusão.

Procurou-se organizar as informações e eventos, a partir das iniciativas precursoras do Governo Eletrônico no Brasil, em ordem cronológica, sempre que possível. A intenção é apresentar o passo a passo do *e-gov* brasileiro, para que se possa visualizar a conjuntura da sua criação, desenvolvimento e situação atual.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO

Governo Eletrônico, ou *e-gov*, do inglês *eletronic government*, é uma tendência global. Governos de todo o mundo têm concentrado esforços no desenvolvimento de políticas e definições de padrões em termos de Tecnologias da Informação e Comunicação, comumente chamadas de TICs, visando construir uma arquitetura interoperável<sup>1</sup> a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.

Segundo Jardim (2007, p. 29), o tema “Governo Eletrônico” está inserido em um quadro político-informacional emergente, característico da contemporaneidade e complementa:

Fenômeno historicamente recente, resultante de um processo de experimentação que tem se ampliado em diversas partes do mundo, o Governo Eletrônico apresenta diversas faces. Trata-se de uma construção indissociável de um processo relacionado com o redesenho da geopolítica informacional no quadro da globalização, o uso intensivo das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TCI), os redimensionamentos organizacionais e simbólicos do aparelho de Estado-Nação e as novas agendas sociais no plano local, nacional e transnacional.

Nesse sentido, as TICs têm sido empregadas por governos em nível mundial nas esferas municipal, estadual e federal. A aplicação da TIC no provimento de acesso a informações e serviços é denominada de Governo Eletrônico (ou Governo Digital como um conceito mais amplo). Vale observar que a maioria dos governos que têm empreendido esforços para construir um Governo Eletrônico visam:

- Ação pública direcionada ao cidadão;
- Oferta de meios de acesso a informações e serviços;
- Organização das informações dentro dos órgãos do governo;
- Troca de informações entre as várias esferas do governo;
- Suporte a interoperabilidade.

---

<sup>1</sup> Interoperabilidade é a habilidade de transferir e utilizar informações de maneira uniforme e eficiente entre varias organizações e sistemas de informações (Governo da Austrália). Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

De acordo com Fernandes apud Garcia (2006, p. 81), o desenvolvimento do *e-gov* passa, geralmente, por quatro estágios:

- O primeiro consiste na criação de *sites* para a difusão de informações sobre os diversos órgãos dos diversos níveis de governo. Esses *sites* podem ser reunidos em um portal que, neste estágio, consiste apenas em uma espécie de catálogo de endereços dos vários órgãos do governo.
- No segundo estágio, estes *sites* passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos, tornando a comunicação uma via de mão dupla.
- Na terceira etapa de implantação do *e-gov*, as transações se tornam mais complexas. Informações e serviços anteriormente presenciais são agora realizados usando uma plataforma de rede e uma interface direta e imediata com o cidadão ou empresa.
- No quarto estágio de implantação do *e-gov*, as modificações são mais radicais. Nele, é desenvolvido um tipo de portal de convergência de todos os serviços prestados pelo governo, que são disponibilizados por funções ou temas, e não segundo a divisão real do governo em ministérios, departamentos, etc.

Para que o Governo Eletrônico se desenvolva nesses termos, os diversos órgãos governamentais devem ser integrados através de uma estrutura de rede segura, sendo necessária não somente a disponibilização de recursos tecnológicos, mas também de recursos humanos.

## **2.1 Definição**

De modo geral, aceita-se a noção de Governo Eletrônico como ligada à prestação de serviços públicos por meio eletrônico, ou seja, utilizando-se recursos de Tecnologia da Informação, em caráter remoto e disponível no sistema 24/7, ou seja, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

O conceito de Governo Eletrônico ainda não está bem delimitado. Além disso, o que vem sendo chamado hoje de Governo Eletrônico tem um caráter extremamente abrangente,

podendo ser, por exemplo, o uso governamental das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) ou a prestação de serviços públicos pela Internet.

Um conceito de Governo Eletrônico que mostra a perspectiva para os países em desenvolvimento é a do *Pacific Council on International Policy* de 2002, em Jardim (2005, p. 2):

Governo Eletrônico é o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. O Governo Eletrônico não é o *Big Bang*, um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo. Se não forem bem conceituadas e implementadas, as iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a Administração Pública por parte do cidadão. Particularmente nos países em desenvolvimento, os recursos são escassos, de modo que o Governo Eletrônico pode ter como alvo áreas com alta chance para sucesso e produzir ganhos. Além disso, o Governo Eletrônico nos países em desenvolvimento pode acomodar certas condições únicas, necessidades e obstáculos.<sup>2</sup>

Muitos autores convergem no sentido de que *e-gov* se constitui no uso das TICs pelo governo para se comunicar e prover melhores serviços à sociedade. Porém, o termo *e-gov* tem sido frequentemente associado pela mídia às novas páginas dos governos na Internet. A vinculação do termo à utilização da Internet aparece também como decorrência da popularização do uso dessa tecnologia entre os governos. Face às possibilidades de constituição de novos canais de distribuição de serviços públicos através de portais ou *websites* governamentais, vislumbrou-se o surgimento de uma nova categoria no campo da utilização da Tecnologia da Informação.

Os portais governamentais, desenvolvidos com uma interface amigável, estendem ao governo o conceito de *e-commerce* 7x24x365 (disponibilidade sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), podem reestruturar a relação entre o Estado e o cidadão tornando-a mais simples, mais interativa e mais eficiente. No Brasil esta possibilidade é muito relevante, visto que muitos órgãos governamentais funcionam em horários muito restritos como, por exemplo, de segunda a sexta-feira de 11h às

---

<sup>2</sup> *Accountability* é um termo da língua inglesa, sem tradução exata para o português, que remete à obrigação de membros de um órgão administrativo ou representativo de prestar contas a instâncias controladoras ou a seus representados. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

16h, dificultando o acesso à informação e aos serviços governamentais por parte da maioria dos cidadãos que trabalham em tempo integral.

No Governo Eletrônico, o fluxo de informações não ocorre somente entre o governo e o cidadão, participando também as empresas ou o próprio governo. O Governo Eletrônico envolve basicamente três tipos de transações, sendo que de um lado está sempre o governo: G2G, relação intra ou intergovernos; G2B, transações entre governos e fornecedores; e G2C, relações entre governos e cidadãos. Essas transações são efetuadas não apenas por meio de computadores e da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais.

Segundo Lenk & Traummüller apud Garcia (2006, p. 80), quatro perspectivas podem ser, hoje, vislumbradas, acerca de Governo Eletrônico, quais sejam:

1. A Perspectiva do Cidadão - visando oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
2. A Perspectiva de Processos - visando repensar o *modus-operandi* dos processos produtivos ora existentes no governo, em suas várias esferas, tais como, por exemplo, os processos de licitação para compras (*e-procurement*);
3. A Perspectiva da Cooperação - visando integrar os vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações privadas e não-governamentais, de modo que o processo decisório possa ser agilizado, sem perda de qualidade, assim como evitando-se fragmentação, redundâncias, etc, hoje existentes nas relações entre esses vários atores;
4. A Perspectiva da Gestão do Conhecimento - visando permitir ao governo, em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento tanto gerado quanto acumulado por seus vários órgãos.

Diferentes abordagens compartilham a mesma noção de Governo Eletrônico como o uso, pelos governos das novas Tecnologias da Informação na prestação de serviços e de informações para cidadãos, fornecedores e servidores e da modernização da máquina pública, marcado pela integração entre os sistemas, redes e bancos de dados da Administração Pública, disponibilização de informações à sociedade, por meio da Internet e inclusão digital, ou seja, a promoção da universalização do acesso do cidadão. Outro ponto de vista compartilhado é que a implementação do Governo Eletrônico pode representar um impacto de aperfeiçoamento

progressivo da máquina administrativa permitindo uma eficiência cada vez maior na prestação de melhores serviços ao cidadão e o incremento da democratização política.

## 2.2 Objetivos

A utilização das Tecnologias da Informação na Administração Pública tem diversas funções. As mais conhecidas e difundidas internacionalmente são as possibilidades de sua utilização como veículo para prestação de serviços *on-line* e para disseminação das mais variadas informações acerca das atividades do setor público através da criação de portais governamentais. Um exemplo conhecido é a permissão para o contribuinte declarar seus tributos via *websites* e o governo, por sua vez, disponibilizar informações relativas à arrecadação.

Outras funções vêm tendo destaque nos debates acerca do *e-gov* em função das crescentes demandas por uma gestão pública mais participativa e eficiente como, por exemplo, a capacidade de propiciar maior transparência governamental (*accountability*), que compreende a obrigatoriedade do gestor de fazer a prestação de contas ao cidadão; de permitir a troca rápida de informações entre membros do governo; de melhorar os processos de trabalho do governo; de facilitar a comunicação com cidadãos e empresas; de elaborar e monitorar as políticas públicas.

O *e-gov* é uma ferramenta que pode ser utilizada pelo governo em praticamente todas as suas áreas de atuação, seja para possibilitar uma melhoria no serviço prestado, um novo serviço, ou mesmo para viabilizar um serviço, como é o caso da prestação de contas públicas.

A exclusão digital e a interoperabilidade são apontadas como os grandes desafios do Governo Eletrônico. Por exclusão digital, entende-se a impossibilidade de utilização dos serviços oferecidos através de canais eletrônicos resultante da dificuldade, por motivos sociais ou econômicos, de acesso às tecnologias básicas que permitam a conexão com o universo digital. A interoperabilidade, por sua vez, encontra barreiras devido à descentralização do governo com autonomia constitucional dividida em três níveis de governo (Federal, Estadual e Municipal) e três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), o que dificulta o diálogo entre os vários órgãos da Administração Pública.

Um dos pré-requisitos para o sucesso do *e-gov* é a criação de estruturas que auxiliem a sua implementação e a definição clara dos papéis e responsabilidades da função dos seus líderes. Além disso, é também importante um patrocinador forte. No caso dos Estados Unidos, o presidente reafirma seu compromisso com o *e-gov* no principal portal governamental.

A universalização do acesso à Internet é outro ponto fundamental e faz parte de qualquer política de Governo Eletrônico. Nos Estados Unidos, país mais conectado do planeta, a temática gira em torno da divisão digital entre os que possuem as melhores tecnologias e serviços e aqueles que possuem tecnologias obsoletas e serviços de Internet de menor confiabilidade. O Canadá é um dos países mais avançados em *e-gov* e políticas de universalização do acesso à Internet. A principal ação do programa canadense de universalização do acesso é denominada *Canada On-line*. Este projeto envolve um conjunto de programas centrados nos objetivos centrais de universalizar o acesso, educação, apoio a pequenas e médias empresas, e qualificação da juventude.

Algumas outras políticas de inclusão digital brasileiras e de outros países serão descritas no Capítulo 3.4.

### 3 A ARQUIVOLOGIA E CONCEITOS RELACIONADOS À INFORMAÇÃO

O advento da informação documental, ou seja, a informação registrada em um suporte qualquer, propiciou o início da difusão da informação. No pós 2ª Guerra Mundial, o grande aumento da produção documental, a variedade dos suportes informacionais e a necessidade de viabilização de sua utilização, elevou a novos patamares as disciplinas que tratam da informação, entre elas a Arquivologia.

Arquivologia, ou Arquivística, segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 37), “é a disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos”. A Arquivologia trata globalmente da informação registrada orgânica.

Na abordagem clássica, o objeto da Arquivologia era o arquivo (conjunto de documentos) custodiado por uma determinada instituição arquivística. Em uma perspectiva mais atual, impulsionada pelas novas Tecnologias da Informação e pelo surgimento do documento eletrônico, o objeto da Arquivologia passa a ser a informação arquivística, ou seja, a informação registrada orgânica.

A aplicação do conhecimento arquivístico deve ser viabilizada nas instituições, através de programas de gestão informacional formalizados e reconhecidos oficialmente, para que os recursos informacionais sejam geridos eficazmente, conforme cita Couture e Rousseau (1998, p. 62):

No actual contexto, torna-se evidente que a organização que dispõe mais rapidamente das melhores informações, pouco importando a sua proveniência, o seu suporte ou tipo (livros, revistas, documentos de arquivos, bancos de dados, etc.), é a que alcança maior *performance* e maior competitividade (...).

Um programa de gestão da informação deve englobar o gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos para que sejam contemplados todos os documentos arquivísticos – digitais e não digitais - assegurando, assim, a autenticidade e a fidedignidade inclusive dos documentos eletrônicos. Para o desenvolvimento deste programa, os profissionais arquivistas devem trabalhar interdisciplinarmente com profissionais de informática, além de outros que se fizerem necessários como, por exemplo, profissionais de administração, história, ciência da informação, direito, entre outros.

O gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos vem sendo debatido pela comunidade arquivística internacional e no Brasil, segundo Rondinelli (2007, p. 128)

a parceria entre o Conarq, a comunidade acadêmica e as iniciativas governamentais, refletidas no Programa Sociedade da Informação e no Governo Eletrônico, cria as condições ideais para o estabelecimento de uma política de implementação de sistemas eletrônicos de gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos.

Uma abordagem do conhecimento arquivístico que permite a continuidade das intervenções nos documentos arquivísticos em todo o seu ciclo vital é a Arquivística Integrada, na qual o arquivo, ou seja, o conjunto de documentos produzidos e recebidos pelas entidades públicas ou privadas no exercício das suas atividades, independentemente de seu suporte ou idade, deve ser gerido globalmente para que possa ser utilizado para provar atos, informar - subsidiando a tomada de decisões-, ou para a pesquisa. A Arquivologia, como uma disciplina que tem seus próprios métodos e bases teóricas, pode contribuir para o sucesso de programas de gestão da informação, sendo aplicada por seus profissionais durante todo o ciclo vital dos documentos, acompanhando a sua criação, difusão e acesso à informação arquivística. A respeito da contribuição da disciplina arquivística para as organizações, citam Couture e Rousseau (1998, p. 65):

(...) É através de um programa em três fases, centrado na missão do organismo e integrado na sua política de gestão da informação, que a arquivística consegue dar um contributo único, sendo pela sua especificidade capaz de agir eficazmente na informação orgânica.

No caso específico do Governo Eletrônico Brasileiro, cujo compromisso é a prestação de serviços e informações ao cidadão, é evidente a contribuição que o conhecimento arquivístico, através de seus profissionais, pode proporcionar. A respeito da atuação do arquivista, cita Bellotto (2006, p. 306):

Do arquivista depende a eficácia da recuperação da informação: sua uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, porque terá havido precisão na classificação, na avaliação e na descrição. Sua atuação pode influir – e muito – no processo decisório das organizações e nas conclusões a que chegam os historiadores a respeito da evolução e da identidade da sociedade.

E ainda sobre o papel do arquivista sua atuação, Bellotto (2006, p. 306) conclui:

(...) o arquivista deve se posicionar no *front* da informação e estar presente desde sua criação até todos os seus usos possíveis, passando por sua organização e gestão. Outro não é o papel do arquivista na sociedade contemporânea senão o de colaborar estreitamente para que os fluxos informacionais na sua área de ação possam se dar

de forma plena e o mais satisfatória possível, dentro dessa sociedade, toda ela beneficiária de seus arquivos e dos arquivistas.

A Arquivologia, enquanto área do conhecimento, e o arquivo, como sua representação física e prática, se relacionam com diversos conceitos morais e questões que fazem parte do contexto informacional. Neste capítulo serão levantados alguns destes conceitos/questões relevantes no relacionamento cidadão/informação.

### **3.1 Cidadania**

Cidadania, segundo Barbalet apud Veiga (2007, p. 32), “pode ser descrita como participação numa comunidade ou como a qualidade de membro dela”, sendo esse um conceito clássico. Com a crescente globalização, o conceito de cidadania está passando por transformações, pois o cidadão pertencente a um Estado/Nação está ganhando contornos de cidadão global. Em seu sentido amplo, cidadania constitui o fundamento da primordial finalidade do Estado Democrático de Direito, que é possibilitar aos indivíduos habitantes de um país seu pleno desenvolvimento através do alcance de uma igual dignidade social e econômica.

No Estado Democrático de Direito, os cidadãos participam das ações do Estado, moldando a construção da cultura, da política e de um espaço coletivo. Esta participação é exercida através do voto e da tomada de decisões nos assuntos de interesse público. Evidentemente, o exercício de direitos é associado ao cumprimento de deveres por parte dos cidadãos, em contribuição à sociedade em que vive.

A Constituição Federal brasileira promulgada em 5 de outubro de 1988, denominada "Constituição Cidadã", deu destaque à cidadania e aos direitos e obrigações dos cidadãos. No artigo 1º, inciso II, a Constituição Federal do Brasil enumera a cidadania como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito brasileiro. No artigo 6º são garantidos os direitos sociais à educação, à saúde, ao trabalho, à moradia, ao lazer, à segurança, à previdência social, à proteção à maternidade e à infância, à assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. O artigo 205 assegura que a educação é direito de todos e dever do Estado e da família, "visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho".

Historicamente, a cidadania constituiu-se a partir do estabelecimento dos Estados Nacionais. A crescente reorganização da sociedade, no entanto, sob a égide da globalização, aponta para uma desconstituição desse modelo de estado, produz novas perspectivas para a concepção do conceito, propondo uma cidadania global.

Partindo-se do pressuposto de que a cidadania é um fenômeno sócio-histórico, sua compreensão precisa ser feita no contexto de cada período. De qualquer maneira, a cidadania não pode prescindir da participação efetiva da sociedade civil.

A compreensão da cidadania como um conjunto de direitos desdobrados em direitos civis, políticos e sociais, surge a partir da definição clássica de Marshall apud Veiga (2007). O autor identifica o acesso a cada grupo de direitos, segundo uma perspectiva cronológica a partir do século XVII, na sociedade inglesa. Demonstra que, a cada período histórico, ocorreram fatos que determinaram a apropriação desses direitos pela população.

Segundo Veiga (2007), Marshall estabeleceu uma tipologia dos direitos de cidadania, definindo que os direitos civis são relativos à liberdade de ir e vir, de imprensa, de pensamento e de fé, direito à propriedade, de concluir contratos válidos e à justiça. Esses direitos foram conquistados no século XVIII. Durante o século XIX, foram obtidos os direitos políticos, pela pressão dos movimentos sociais, que exigiam participação mais efetiva na vida em sociedade.

Desse modo, foi garantida a realização de eleições livres e democráticas, com o direito de votar e de ser votado. Tais direitos contribuíram para determinar um novo patamar de organização da sociedade. Mais que isso, implementaram, nas sociedades ocidentais, a certeza de que a participação no poder era não só possível como algo absolutamente necessário.

A concepção puramente cronológica da cidadania é problemática, uma vez que ela depende também da conjuntura de cada sociedade. Portanto, a construção da cidadania envolve necessariamente a participação social. A conquista dos direitos da cidadania somente é possível à medida em que há mobilização social. Essa mobilização, embora ocorrendo de distintas formas, de acordo com cada contexto social, acaba desenvolvendo os mecanismos necessários para a conquista de mais direitos, o que, por sua vez, volta a mobilizar os cidadãos.

A moderna noção de cidadania encontra-se historicamente relacionada às lutas contra as desigualdades. Ao longo do processo de estruturação do Estado moderno, isto se expressa, por exemplo, na ampliação de dispositivos formais destinados a garantir o princípio das

relações universais legais. Segundo Jardim (1999, p. 82), Turner expressa que a cidadania evolui modernamente, pressupondo “desafios à igualdade, a ênfase em normas universais e um sistema secular de valores para sustentar as demandas políticas e as obrigações sociais”. A cidadania funcionaria, inclusive, como instrumento de redução da tensão política e da violência inerentes a um sistema social promotor de desigualdades. O conceito de cidadania expressa a “politização da igualdade”.

Jardim (1999) explica que, conforme a abordagem de Marshall, ao desenvolver-se como instituição, a cidadania colocaria em cheque as desigualdades típicas de uma sociedade de classes. Nesta perspectiva, assume-se que a desigualdade entre as classes poderia ser até aceitável, desde que amparada por uma noção de cidadania cujos direitos seriam necessários à manutenção do capitalismo.

O cidadão é um indivíduo que mantém um vínculo com o Estado. Uma dada estrutura legal (Constituição e demais aparatos jurídicos) garante a este indivíduo a condição de portador de direitos e deveres, conferindo-lhe também uma nacionalidade. A noção de “participação política” mostra-se, assim, fundamental quando se opera com o conceito de cidadania.

Em todo este processo de busca da cidadania, a informação aparece como um componente impulsionador.

### **3.2 Direito à informação**

Vários dispositivos jurídicos democráticos apresentam o que se entende por direito à informação, sendo sua manutenção e consolidação aspectos essenciais para o pleno exercício da cidadania.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948, que reconhece a dignidade e os direitos igualitários do homem, em seu artigo 19 cita o direito à informação:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

O direito à informação está amplamente garantido pela Constituição Federal do Brasil de 1988, sob várias formas. São aqui expressos os principais pontos em relação ao direito ao acesso à informação por parte do cidadão, sendo que a Constituição Federal dispõe sobre diversos outros aspectos a respeito de troca de informações.

Em seu artigo 5º (Dos Direitos e Garantias Fundamentais), esse direito está expresso nos seguintes incisos:

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento)

LXXII - conceder-se-á "habeas-data":

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo.

Nas disposições gerais sobre a Administração Pública, o artigo 37 cita os princípios que devem ser obedecidos por todos os Poderes e esferas públicas e no parágrafo 3º inciso II cita a participação do usuário, ou cidadão, especialmente quanto ao acesso a informações sobre atos governamentais:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

No parágrafo 7º cita o acesso a informações privilegiadas por parte do servidor público:

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

Em seu artigo 93, que dá disposições gerais sobre o Poder Judiciário, o inciso IX cita a proteção à intimidade do indivíduo no curso do processo judicial:

todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004).

O artigo 220, que dispõe sobre a Comunicação Social, veda a censura à informação jornalística no país:

A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.

§ 1º - Nenhuma lei conterà dispositivo que possa constituir embaraço à plena liberdade de informação jornalística em qualquer veículo de comunicação social, observado o disposto no art. 5º, IV, V, X, XIII e XIV.

§ 2º - É vedada toda e qualquer censura de natureza política, ideológica e artística.

A Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a chamada Lei de Arquivos, que “dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências”, em seu capítulo I cita o direito à informação governamental e o sigilo:

Art. 4º - Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos que serão prestadas no prazo da lei, sob penas de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Art. 5º - A Administração Pública franqueará a consulta aos documentos públicos na forma da Lei.

Art. 6º - Fica resguardado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente da violação do sigilo, sem prejuízo das ações penal, civil e administrativa.

Segundo Jardim (1999), alguns países como a Finlândia, os Estados Unidos, a Dinamarca, a Noruega, a França, a Holanda, a Espanha, a Austrália, a Nova Zelândia, o Canadá, a Colômbia e a Hungria, expressam legalmente o princípio do direito à informação governamental, sendo a Suécia a pioneira, com a Lei de Liberdade de Imprensa de 1766, que previa o direito de acesso a documentos governamentais.

Os dispositivos legais referentes à política de direito à informação tendem a homogeneizar o público-alvo, ou seja, utiliza o princípio de igualdade entre os cidadãos.

Existem, porém, categorias de cidadãos privilegiados do ponto de vista do seu acesso à administração, seja por sua classe social ou porque são representados por grupos profissionais fortemente organizados. Do lado oposto, existem os cidadãos com pouca familiaridade em relação à administração, que ignoram o direito à informação.

A concretização do direito à informação por parte do cidadão é feita através do acesso, conforme expressa Jardim (1999, p. 72):

O termo *acesso* relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos que o viabilizem, ou seja, um conjunto de procedimentos e condições materiais que permitem o exercício efetivo desse direito. As experiências históricas das últimas três décadas deixam claro que não se viabiliza o direito à informação governamental sem políticas públicas de informação.

O acesso à informação torna o cidadão crítico e participante da sociedade civil, como expressa Veiga (2007, p. 38):

Como direito fundamental à construção da cidadania, o acesso à informação capacita o cidadão a produzir um juízo a respeito da atividade do Estado. Isso o torna membro efetivo da sociedade, na medida em que ele não está mais limitado à participação como sujeito passivo.

Mesmo sendo o direito à informação um direito igualitário, do ponto de vista do cidadão, não se pode desconsiderar o grande número de cidadãos excluídos socialmente no Brasil, tornando a informação um artigo “de luxo”, próprio das elites.

### **3.3 Informação governamental e informação arquivística**

Informação governamental e informação arquivística são conceitos que se entrelaçam. Da mesma forma, diferenciar documento de informação é problemático, uma vez que a informação governamental e a informação arquivística, por sua natureza burocrática e função de provar fatos, devem ser materialmente palpáveis, independentemente do suporte.

Pode-se entender a informação governamental como todo o conjunto de informações geradas no âmbito da Administração Pública, através dos documentos produzidos em decorrência de suas atividades, de qualquer tipo e suporte. Para a compreensão do conceito de informação arquivística, simplifica Veiga (2007, p. 45), “informações arquivísticas nada mais

são do que os dados das transações efetuadas pelas diversas estruturas organizacionais de cada instituição”.

A Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, em seu capítulo I, art. 2º, conceitua arquivos:

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência de exercício de atividades específicas, bem como por uma pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Quanto ao conceito de documento arquivístico, Rondinelli (2007, p. 92) traz as concepções da Diplomática e da Arquivologia:

Segundo a diplomática, um documento arquivístico é “um testemunho, produzido num suporte e no curso de uma atividade, de fatos previstos em regras reconhecidas por um grupo social”. (...) Segundo a arquivologia, um documento arquivístico é o conjunto de “documentos produzidos ou recebidos por uma pessoa física ou jurídica no decorrer de suas atividades”.

Jardim (1999) observa que a noção de informação arquivística é recente na literatura da área e ainda carece de verticalização teórica. Segundo o autor, a Administração Pública tem como característica formalmente estabelecida a geração, processamento técnico e consulta a informações registradas, decorrentes das suas atividades. Assim, os serviços de gerenciamento da informação arquivística representariam um aspecto institucionalizante da Administração Pública, sendo indispensáveis à sua sobrevivência e operações.

Na cadeia informacional arquivística referente às três idades (corrente, intermediária e permanente) dos arquivos, no primeiro momento o valor primário, ou seja, administrativo, legal, financeiro ou probatório é o considerado e a informação arquivística encontra-se relacionada às demandas do processo decisório governamental (arquivos correntes). Quando esta informação torna-se menos utilizada e se afasta gradualmente do processo decisório, deve-se avaliá-la e proceder à eliminação ou conservação (arquivos intermediários e arquivos permanentes), considerando-se o seu valor secundário, ou seja, de testemunho ou de informação.

Neste sentido, uma sociedade democrática pressupõe que a informação arquivística (em todo o seu ciclo vital), especialmente a informação governamental, como processo de construção do conhecimento, precisa ser acessível a todos e, principalmente, garantida pelo

Estado, contanto que se ressalve o sigilo nos casos previstos em lei. O acesso também é essencial como forma do cidadão conhecer a qualidade dos serviços prestados pelo Estado à sociedade civil. Assim, observa Veiga (2007, p. 37):

As informações públicas, oriundas dos documentos produzidos e recebidos nas estruturas administrativas do Estado, são fundamentais para a sociedade, no sentido de permitir ao cidadão conhecer os pormenores dos governos. É somente a partir desses registros que o cidadão compreende o que é realizado em seu nome.

Ainda sobre a democratização do acesso à informação e da configuração dos arquivos como agentes da esfera pública, afirma Fugueras apud Veiga (2007, p. 43):

(...) a noção de informação como direito profundamente democrático deve estar vinculada à acessibilidade dos arquivos públicos. Durante muitos séculos, o arquivo era concebido como um instrumento de poder por parte das classes dominantes de maneira que o segredo era a expressão da vontade de uma minoria para manter a informação sob seu controle. Ainda hoje, o poder demolidor da informação tem levado os governos a limitar o acesso e, em momentos políticos conflitivos, a esconder documentos e, inclusive, destruí-los.

A disseminação do potencial informativo dos arquivos em benefício da sociedade, contudo, pressupõe a organização da informação, que precisa ser tratada de acordo com critérios rigorosos e executada de modo a permitir um acesso qualificado, para viabilizar uma política de transparência da informação governamental. Para tanto, é importante a intervenção de um profissional da informação ou, mais precisamente, do arquivista.

Assim, a atividade administrativa cotidiana do Estado produz um conjunto de documentos que refletem as demandas da sociedade ao Estado. Através desse conjunto de documentos, ou seja, do arquivo, a informação governamental torna-se também informação arquivística, permitindo a visibilidade de suas necessidades, possibilitando que toda essa informação acumulada e devidamente tratada se transforme em conhecimento e eficácia para a Administração Pública.

### **3.4 Inclusão digital**

O período atual é conhecido como Sociedade da Informação devido ao crescimento do volume de documentos produzidos por todas as áreas em “progressão geométrica”. Inclusão digital ou Infoinclusão é a democratização do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), de forma a permitir a inserção de todos na chamada Sociedade da

Informação. O programa “Sociedade da Informação no Brasil”, do Ministério da Ciência e Tecnologia, em seu Livro Verde (2000) utiliza o termo “inclusão social”, no qual estaria inserido o termo “inclusão digital” entre outros tipos de inclusão (como a dos deficientes físicos e dos pobres, por exemplo), para a transmissão de uma ideia mais completa de inserção do cidadão na sociedade. Este documento ressalta que o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação, para que as políticas de inclusão social gerem um salto tecnológico quantitativo e qualitativo em todas as dimensões da sociedade. A chamada “alfabetização digital” seria a mola propulsora deste processo de transparência e eficiência nos serviços de atendimento ao cidadão pela Administração Pública.

Entre os grandes benefícios da inclusão digital está a simplificação da rotina diária do cidadão, maximizando o tempo e as suas potencialidades. Um incluído digitalmente não é aquele que apenas utiliza essa nova linguagem, que é a do mundo digital, para o entretenimento, mas aquele que usufrui desse suporte para melhorar as suas condições e qualidade de vida, que é a meta das políticas de inclusão digital dos programas de Governo Eletrônico de todos os países.

A inclusão digital precisa de três instrumentos básicos, que são: computador, acesso à rede e o domínio dessas ferramentas, considerando-se incluído o cidadão capaz de utilizar plena e competentemente em seus afazeres profissionais e pessoais a tecnologia digital, especialmente computadores e Internet. Isto inclui aspectos financeiros (compra dos equipamentos e assinatura de provedores de acesso à Internet) e educacionais (acesso a cursos de informática), que demandam um custo elevado e estão contemplados nos programas de inclusão digital. Entre as estratégias inclusivas estão projetos e ações que facilitam o acesso de pessoas de baixa renda às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que necessitam também da disponibilização de recursos humanos, além dos recursos físicos, e da adequação dos serviços aos interesses dos cidadãos. Outro aspecto interessante é que a inclusão digital volta-se também para o desenvolvimento de tecnologias que ampliem a acessibilidade para usuários com deficiência. Dessa forma, toda a sociedade pode ter acesso a informações disponíveis na Internet e, assim, produzir e disseminar conhecimento.

Dois novos conceitos são incorporados as políticas de inclusão digital: a acessibilidade de todos às TICs (*e-accessibility*); e a competência de uso das tecnologias na sociedade da informação (*e-competences*).

O Governo Eletrônico Brasileiro atua por meio da inclusão digital para que o cidadão exerça a sua participação política na sociedade do conhecimento. As iniciativas visam garantir a disseminação e o uso das TICs orientadas ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural, ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e segmentos excluídos. Atualmente, o Programa de Inclusão Digital do Governo Federal executa e apóia ações de inclusão digital por meio de diversos órgãos e programas, sendo eles: Casa Brasil; Centro de Difusão de Tecnologia e Conhecimento (CDTC); Centros de Inclusão Digital; Computador para Todos; Centros Vocacionais Tecnológicos (CVT); Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC); Kits Telecentros; Maré - Telecentros da Pesca; Observatório Nacional de Inclusão Digital; Pontos de Cultura - Cultura Digital; Programa Banda Larga nas Escolas; Programa Computador Portátil para Professores; Programa Estação Digital; Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR; Programa SERPRO de Inclusão Digital (PSID); Programa Nacional de Informática na Educação (ProInfo); Projeto Computadores para Inclusão; Quiosque do Cidadão; Telecentros Banco do Brasil; Territórios Digitais; Telecentros de Informação e Negócios (TIN); Projeto Um Computador por Aluno (UCA).

Em 2010 foi instituído o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), através do Decreto nº 7.175 de 12 de maio, com o objetivo de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação, de modo a promover, entre outras ações, a inclusão digital e a ampliação dos serviços de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado.

## **4 INICIATIVAS PRECURSORAS DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL**

O Comitê Executivo do Governo Eletrônico foi criado com o Decreto s/nº de 18 de outubro de 2000, com o objetivo de “formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão”, não sendo este um ato isolado, pois vem no desenrolar do Programa Sociedade da Informação, instituído pelo Decreto nº 3.294 de 15 de dezembro de 1999. A evolução destas iniciativas será apresentada a seguir.

### **4.1 Programa Sociedade da Informação**

O Programa Sociedade da Informação (Socinfo)<sup>3</sup> foi instituído pelo Decreto nº 3.294 de 15 de dezembro de 1999 com o objetivo de “viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira”. O Programa, coordenado e executado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), apresentou a primeira proposta à sociedade em setembro de 2000 no chamado Livro Verde.

Segundo o Livro Verde, o Programa se justifica devido à chamada “sociedade da informação” ser um fenômeno global, com elevado potencial transformador da dimensão político-econômica, decorrente da contribuição da infra-estrutura de informações para que as regiões sejam mais ou menos atraentes em relação aos negócios e empreendimentos e da dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação.

O Programa busca contribuir para:

---

<sup>3</sup> BRASIL. MCT, Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília, 2000. Disponível em: <[www.mct.gov.br/index.php/content/view/18940.html](http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18940.html)>. Acesso em: 10 nov. 2010.

- a construção de uma sociedade mais justa, em que sejam observados princípios e metas relativos à preservação de nossa identidade cultural, fundada na riqueza da diversidade;
- a sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento que respeite as diferenças e busque o equilíbrio regional;
- a efetiva participação social, sustentáculo da democracia política.

O objetivo do Programa Sociedade da Informação no Brasil, segundo o Livro Verde, “é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global”. Para tanto, irá se desdobrar nas seguintes grandes Linhas de Ação que, por sua vez, será traduzida em um conjunto de ações concretas, com planejamento, orçamento, execução e acompanhamento específicos:

- Mercado, trabalho e oportunidades;
- Universalização de serviços para a cidadania;
- Educação na sociedade da informação;
- Conteúdos e identidade cultural;
- Governo ao alcance de todos;
- P&D, tecnologias-chave e aplicações;
- Infra-estrutura avançada e novos serviços.

A execução do Programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores (governo, iniciativa privada e sociedade civil) face às seguintes características:

- O Governo, nos níveis federal, estadual e municipal, tem o papel de assegurar o acesso universal às Tecnologias de Informação e Comunicação e a seus benefícios, independentemente da localização geográfica e da situação social do cidadão,

garantindo níveis básicos de serviços, estimulando a interoperabilidade de tecnologias e de redes.

- O setor privado é o que dispõe da maior capacidade de investimento e de inovação, do dinamismo e das condições de ação abrangente e ao mesmo tempo capilarizada, que são necessários para converter a proposta do Programa Sociedade da Informação em realidade.
- A sociedade civil deve zelar para que o interesse público seja resguardado, buscando organizar-se para monitorar e influenciar, sistematicamente, os poderes públicos e as organizações privadas.

A primeira proposta do Programa, apresentada no Livro Verde, após consulta à sociedade, foi consolidada no chamado Livro Branco, com as contribuições da sociedade. O Livro Branco - Ciência, Tecnologia e Inovação - foi apresentado em junho de 2002 pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e é a expressão dos resultados da Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação, realizada em setembro de 2001, quando foi discutido o apoio do Governo Federal à pesquisa e à inovação brasileiras e traçada uma proposta estratégica de rumos para os próximos dez anos.

O Programa Sociedade da Informação no Brasil pode ser considerado o início do processo de criação, do ponto de vista institucional, do Governo Eletrônico no País. O Programa levou à criação do Grupo de Trabalho Interministerial (GTI) que, por sua vez, levou à criação do chamado Governo Eletrônico propriamente dito.

#### **4.2 Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação**

O Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTI) foi criado através do Decreto s/nº de 03 de abril de 2000 que instituiu, no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, “Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação”.

O GTI apresentou um Relatório Preliminar - Consolidado Subgrupos - em que apresentou o funcionamento do Grupo de Trabalho; os subgrupos “Serviços e Infra-Estrutura”

e “Aplicação” detalhadamente, com macro objetivos, análise contextual e diagnóstico, plano de ação e plano de metas; o subgrupo “Legislação”. O Grupo de Trabalho apresentou também, em 20 de setembro de 2000, a “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal”, com um plano de metas a ser implementado para viabilizar o Governo Eletrônico no Brasil e servir de base para o Comitê Executivo do Governo Eletrônico.

O relatório e a proposta são detalhados a seguir.

#### 4.2.1 Relatório Preliminar - Consolidado Subgrupos GTTI

O Relatório Preliminar - Consolidado Subgrupos GTTI<sup>4</sup> encaminhado à Casa Civil contém um conjunto de proposições visando o estabelecimento de um plano de ações a ser desenvolvido e executado em conjunto pela Administração Pública Federal, iniciativa privada e sociedade civil, sobre as novas formas de interação eletrônica e o seu alcance a todos os cidadãos brasileiros, em sintonia com os objetivos e linhas de ação do Programa Sociedade da Informação.

O Relatório expressa que a motivação para a criação do GTTI foi o rápido avanço da revolução digital e a necessidade do seu acompanhamento pelas sociedades e governos para a apropriação dos seus benefícios e utilização “como alavanca do desenvolvimento social e econômico, evitando-se, assim, a formação de uma classe de excluídos da nova sociedade da informação”. (2000, p. 3)

Segundo o documento, a criação do GTTI está inserida na política do Governo para a criação de uma nova sociedade digital. As ações do GTTI coadunam-se com as metas do programa Sociedade da Informação, sendo o grupo de trabalho o facilitador na busca dos objetivos do programa.

---

<sup>4</sup> BRASIL. Grupo Interministerial de Trabalho – GTTI. Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. **Relatório Preliminar – Consolidado Subgrupos GTTI**. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/ogov.br/historico](http://www.governoeletronico.gov.br/ogov.br/historico)>. Acesso em: 08 set. 2010.

O trabalho do GTTI, por orientação do Governo, concentrou seus esforços iniciais em três das sete linhas de ação do Programa Sociedade da Informação: Universalização de serviços, Governo ao alcance de todos e Infra-estrutura avançada.

O subgrupo “Legislação” atuará na regulamentação da nova realidade, propondo a transformação do arcabouço legal, inclusive no tocante a crimes eletrônicos. Os subgrupos “Serviços e Infra-Estrutura” e “Aplicação” são detalhados a seguir.

#### 4.2.1.1 Subgrupo Serviços e Infra-estrutura

Entre os macro objetivos do Subgrupo Serviços e Infra-estrutura se encontra “a elaboração e a implantação do projeto de infra-estrutura, bem como a disponibilização de uma camada de serviços, ambos enfatizando as atividades finalísticas típicas de governo e o atendimento às principais demandas dos cidadãos, como fator de valorização da cidadania”. (2000, p. 7)

Pretende-se construir um novo paradigma cultural, “favorável ao uso intensivo de Tecnologias de Informação, encarando o cidadão como *Cliente dos Serviços do Estado*, contribuindo para a redução das desigualdades sociais e evitando-se o agravamento do processo de “exclusão digital” e o risco do “analfabetismo cibernético”, de forma a garantir para o Brasil um papel de destaque dentro do novo cenário de sociedade globalizada” (2000, p. 7), evidenciando a preocupação de se montar uma estrutura física que contemple a inclusão digital.

Pretende-se também estimular a cooperação e a convergência de esforços entre os vários órgãos do Governo em nível nacional, com a racionalização dos recursos de toda a ordem, para a integração das redes governamentais, evitando-se as soluções isoladas. O Governo deve se apresentar para o cidadão como uma única entidade, permitindo o acesso a todos os serviços públicos a partir de um único referencial.

Um objetivo essencial é a “democratização do acesso aos serviços e aplicações de Governo a partir da instalação de Pontos Eletrônicos de Presença (PEP) disponíveis aos cidadãos em todos os órgãos públicos, em quiosques localizados em pontos de grande

circulação de pessoas e em pontos estratégicos”, de modo a atingir o maior número de pessoas no menor prazo de tempo. (2000, p. 7)

Outro objetivo é a interiorização dos serviços de Governo, com a instalação de PEPs compartilhados entre os “órgãos em localidades até então desprovidas de qualquer infraestrutura de informações governamental”. (2000, p. 7)

Segundo o Relatório, a construção de uma Infovia<sup>5</sup>(via da Informação) – representada pela Internet, utilizada como ferramenta de integração e modernização da economia – nacional está relacionada ao desenvolvimento e competitividade de um país mas, sobretudo, “à possibilidade de democratização do conhecimento e exercício pleno de cidadania”. (2000, p. 8)

Quanto à questão do acesso, as Infovias se diferem de outros meios de comunicação de massa (como rádio e TV, por exemplo), proporcionando a interatividade entre os cidadãos, uma vez que permitem “não só o recebimento passivo da informação, mas também a sua geração, armazenamento, processamento e envio sob demanda”, emergindo-se o conceito de Universalização da Informação.

A Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, conhecida como a Lei Geral de Telecomunicações, previu o Fundo para Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST), na qual o conceito de universalização aparece como garantia de acesso por todos os cidadãos brasileiros aos serviços públicos cuja existência e continuidade são asseguradas pela União Federal.

Além do Programa Sociedade da Informação, outras iniciativas em nível governamental buscavam a convergência das soluções tecnológicas, a otimização dos custos e a excelência no atendimento ao cidadão, tais quais:

- Infra-Estrutura de Chave Pública (ICP-Gov) – Conjunto de regras para o estabelecimento de padrões de segurança para a tramitação, certificação e autenticação de documentos eletrônicos.

---

<sup>5</sup> As Infovias são redes de banda larga que utilizam ou *modems* digitais via linha telefônica, ou *modems* via cabo, ou conexões “*wireless*” via rádio, via celular, via satélite ou quaisquer outras modalidades que a Convergência Tecnológica ofereça (Netto, 2011).

- Br@sil.gov – Proposta Br@sil.gov do Comitê sobre a Infra-estrutura Nacional de Informações da ANATEL (C-INI), com os princípios básicos para a construção de uma infraestrutura de abrangência nacional, orientada para a prestação dos serviços de Governo demandados pelo cidadão brasileiro que se encontra fora dos grandes centros.
- Rede Governo – Projeto do Governo Federal que implantou o Portal de Serviços e Informações do Governo Brasileiro, disponibilizando num só endereço da Internet, até 544 serviços para os cidadãos.
- Gerências Regionais de Serviço (GRS) – Implantação das GRS, que concentrarão todas as atividades meio do Governo em um único ponto de atendimento.

O plano de ação tem premissas que a todo o momento focam o cidadão, como o planejamento dos serviços e infra-estrutura e nas aplicações por ele demandadas.

#### 4.2.1.2 Subgrupo Aplicações

As propostas do Subgrupo Aplicações visam o estabelecimento de uma política de desenvolvimento, disseminação, gestão e controle das aplicações, no âmbito da Administração Pública Federal, com ênfase no atendimento das necessidades de informações e serviços do cidadão brasileiro, bem como às necessidades informacionais de gestão interna do Governo, especialmente as estratégicas.

O cidadão é o foco de todo o esforço para a geração de aplicações, que deve “perceber” os ganhos obtidos pelo Governo através do avanço na geração de sistemas de informação para gerenciamento e controle de suas atividades, possibilitados pelas novas Tecnologias da Informação. O cidadão é o cliente preferencial e deve ser o principal beneficiário das aplicações, seja na transparência das ações governamentais, na simplificação e eliminação da burocracia e na melhoria da prestação de serviços, criando-se um novo paradigma de gestão governamental. A inclusão social também é um objetivo, e o uso da Tecnologia da Informação pelo cidadão deve ser ampliada.

Este subgrupo objetiva a “conscientização de que a informação é o elemento que possibilita a efetiva transformação dos processos e da forma de atuação governamental e o que garante maior qualidade nas decisões e na transparência das relações do Governo com a Sociedade e que é um recurso estratégico de importância equivalente ao capital, à mão-de-obra e à tecnologia”. (2000, p. 23)

Pretende-se estimular a cooperação, convergência e integração dos esforços por parte dos órgãos governamentais, para o desenvolvimento das aplicações, visando o compartilhamento dos recursos de todo tipo.

Para viabilizar a interação entre os cidadãos e o Governo, há um investimento na melhoria da comunicação pelos órgãos governamentais, através da prestação de serviços e de informações utilizando a Internet, nas esferas federal, estadual e municipal. Segundo dados estatísticos levantados para a elaboração do Relatório Preliminar do GTTI em 2000, o Governo Federal catalogava um conjunto de 544 serviços prestados e o fornecimento de 3.816 informações através da Internet. Em primeiro lugar, se destacava o preenchimento e a entrega das Declarações Anuais de Ajuste do Imposto de Renda.

Segundo o Relatório, o fornecimento de serviços em mídia eletrônica “comprovou a sua eficiência e validade para que o Governo ofereça ao cidadão informações e serviços com maior qualidade, rapidez e transparência a custos menores”.

A oferta de serviços do Governo para o cidadão está relacionada à capacidade de investimento em Tecnologia da Informação por parte dos órgãos governamentais e alguns fatores retardam este crescimento, como a falta de regulamentação que torne o documento eletrônico válido juridicamente e a impossibilidade do pagamento de taxas públicas pelo cidadão através da mídia eletrônica.

#### 4.2.2 Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal

A “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal” foi apresentada em 20 de setembro de 2000 pelo Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI).

Consciente das transformações sociais em nível mundial, a proposta pretende ser um agente democrático, estratégico, socialmente justo e eficiente na prestação de serviços aos cidadãos brasileiros.

A proposta afirma que as ações do Poder Executivo Federal caminham em direção a um Governo Eletrônico, promovendo a universalização do acesso aos serviços, a transparência das suas ações, a integração e o alto desempenho de suas redes e sistemas. Para a universalização dos serviços, o acesso à Internet deverá ser estimulado e a meta é “colocar o Governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações e incrementando a participação cidadã”. A infra-estrutura deverá ser integrada, garantindo o alto desempenho do sistema como um todo.

A ação do Governo em Tecnologia da Informação e Comunicação é complementar com o Programa Sociedade da Informação, e pretende reforçar o uso de documentos eletrônicos e novas aplicações de suporte aos processos de trabalho. Para tanto, o Governo delimitou sua atuação em três frentes: a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores. Para o cidadão “são desenvolvidos portais na Internet que funcionam como verdadeiros balcões virtuais de informação e atendimento para a prestação de serviços”, para a gestão interna “são desenvolvidos e integrados sistemas em rede interna (intranet)” e para a integração com parceiros e fornecedores, “fortalecidos os sistemas de informação do Governo Federal (SIAFI, SIAPE, SIASG, etc) em uma extranet”. Deste modo, a estrutura relacional deve ocorrer entre “governo, cidadãos/clientes e empresas, dentro das diversas possibilidades de transações eletrônicas (*e-business* e *e-gov*)”.

A proposta constata que a exclusão cibernética deve ser combatida e falta padronização nos serviços do Governo Federal, tendo um conjunto de redes isoladas. À época, o Portal Rede Governo oferecia na Internet 629 serviços e 3.500 informações, concentrada em poucos órgãos. A proposta aponta que, em síntese, faltava uma política geral de Tecnologia da Informação e Comunicações, que apresente o Governo como uma organização única e eficiente, através da utilização intensiva das novas formas eletrônicas de interação. Ela visa integrar as ações da política de Governo Eletrônico no país e complementar as lacunas ainda não contempladas.

Um objetivo fundamental desta proposta é a inclusão social e a ampliação do uso da Tecnologia da Informação pelo cidadão brasileiro, para “possibilitar a universalização e a democratização do acesso aos serviços com quiosques públicos ou comunitários, além da interiorização dos serviços do Governo”.

A proposta apresenta quatro diretrizes gerais: Compartilhamento de recursos e integração de sistemas; Racionalização dos gastos e interiorização; Gestão descentralizada e integrada; Identificação de fontes de recursos. Apresenta também um Plano de Metas a ser desenvolvido entre os anos de 2000 a 2003, além de envolver os servidores públicos do Poder Executivo Federal na realização de capacitações.

## 5 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

O marco inicial do estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil foi a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) através do Decreto s/nº de 18 de outubro de 2000, no âmbito do Conselho de Governo, presidido pelo então Ministro Chefe da Casa Civil, Pedro Parente, com o compromisso da melhoria na prestação de serviços e informações ao cidadão. O CEGE tem o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, baseando-se na “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal” de 20 de setembro de 2000 e devendo atender a seu Plano de Metas. O Comitê constituiu quatro Grupos de Trabalho (GT) para este fim:

- GT Implantação da Rede Br@sil.gov

Objetivo: Planejar e coordenar a implantação de uma Rede Multiserviço, no âmbito do Governo Federal, por meio da integração e do compartilhamento das diversas redes existentes, buscando: a racionalização e a simplificação da topologia; a redução do preço do *kilobit* transmitido; a melhoria da ocupação e minimização da ociosidade dos circuitos; e a adoção, sempre que possível, de padrões mundialmente reconhecidos.

- GT Universalização do Acesso à Internet

Objetivo: Planejar e coordenar ações que promovam a universalização do acesso à Internet, por meio da redução dos custos incidentes em toda a cadeia de provimento (de serviço e acesso), da utilização de novos dispositivos e meios de comunicação e da adoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado.

- GT Universalização dos Serviços

Objetivo: Coordenar ações visando a colocação de todos os serviços e informações, prestados pelo Governo Federal, ao alcance do cidadão através da Internet e das demais formas eletrônicas de interação.

- GT Normas e Padrões para Prestação de Serviços

Objetivo: Planejar e coordenar ações visando estabelecer parâmetros de qualidade para os serviços prestados.

O Programa Governo Eletrônico foi implementado com apoio técnico e gerencial da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

As quatro diretrizes gerais a serem seguidas pelo Governo Eletrônico foram as apresentadas na “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal”.

Segundo Jardim (2005, p. 2), o Governo Eletrônico no Brasil constitui um projeto político no campo da informação de proporções monumentais, tendo a tarefa de incentivar mecanismos de gestão da informação governamental, e continua:

Isto significa produzir e disponibilizar conteúdos que efetivamente signifiquem melhores condições do exercício ao direito à informação, *accountability* e transparência. Trata-se, portanto, de produzir mediações informacionais a partir das quais a sociedade civil tenha o controle de um Estado democrático.

O Governo Eletrônico no Brasil reuniu as iniciativas e ações que já estavam sendo desenvolvidas, pois a Proposta de Política de Governo Eletrônico, como ressaltou Persegona e Alves (2004, p. 7), “resgatou diversas iniciativas dos órgãos governamentais, principalmente aquelas voltadas ao cidadão e em processo avançado de implementação, permitindo que o programa de Governo Eletrônico Brasileiro pudesse partir de um patamar mais avançado”.

### **5.1 Dois anos de Governo Eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**

O documento “Dois Anos de Governo Eletrônico: Balanço de Realizações e Desafios Futuros”, elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com a colaboração dos membros do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, foi apresentado em 02 de dezembro de 2002 e constitui uma base de informações para a continuidade do programa em 2003. O documento está estruturado em quatro capítulos: Política de Governo Eletrônico; Avaliação da implementação e dos resultados; Principais avanços e limitações; Desafios.

O documento traça um breve diagnóstico do início da formulação da política brasileira de Governo Eletrônico, destacando o resgate das iniciativas na área de serviços ao cidadão que já estavam em andamento. O Governo Federal já oferecia serviços por meio da Internet através de um portal de serviços e informações ao cidadão, o portal Rede Governo. Destacam-se os serviços já disponíveis anteriormente aos cidadãos na Internet:

- 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;
- informações sobre programas do Governo Federal.

Entre os destaques do diagnóstico, pode-se citar: a necessidade de uma política integrada e abrangente, para a efetiva universalização do acesso às tecnologias da informação e aos serviços por parte do cidadão; necessidade de regulamentação legal da autenticação de documentos eletrônicos e dos pagamentos eletrônicos ao Governo; enfoque ao tema exclusão digital, que afeta a oferta de serviços na Internet, sendo agravada pelos preços elevados dos serviços de telefonia e provedores de Internet, falta dos serviços de conexão nas pequenas localidades e falta de financiamento dos equipamentos de informática, que têm alto custo.

O objetivo do programa Governo Eletrônico é oportunamente explicado, sendo este um desdobramento do programa Sociedade da Informação, demonstrando-se as especificidades de ambos:

(...) 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. (2002, p. 8)

As diretrizes apresentadas na proposta do Programa Governo Eletrônico do Poder Executivo Federal foram 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;
- fortalecimento da competitividade sistêmica da economia.

Os projetos e ações do programa Governo Eletrônico foram definidos com base nos objetivos apresentados, exigindo uma contínua articulação interministerial e 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;
- utilização do poder de compra do Governo Federal para a redução de custos.

O Comitê Executivo do Governo Eletrônico realizou um levantamento em 2002, no qual enumerou 557 projetos e iniciativas em Governo Eletrônico sem vinculação formal ao Programa, decorrentes de demandas específicas. Porém, estas iniciativas devem estar alinhadas às diretrizes e normas emanadas do Comitê Executivo.

Entre os projetos e ações que integram o Programa, pode-se destacar: Rede Governo; Rede Nacional de Informações em Saúde (RNIS); Cartão do Cidadão; Apoio às Universidades, Centros de Pesquisas e Empresas; Sistema de Recursos Humanos (novo SIAPE); Infra-estrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil); Sistema de compras eletrônicas (Comprasnet); Pregão eletrônico.

O patrocínio do Programa por dirigentes públicos em posições de liderança estratégica foi importante para a sua implementação. Assim, o Chefe da Casa Civil é o Presidente do Comitê de Governo Eletrônico e o Secretário de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MPOG) exerce as funções de secretaria-executiva. Este arranjo institucional “combina a capacidade técnica e experiência da SLTI em tecnologia da informação com a capacidade de coordenação política da Presidência da República”. (2002, p. 15)

O Comitê Executivo do Governo Eletrônico possui as seguintes atribuições:

- 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;
- coordenar medidas de racionalização de gastos e de controle de recursos em TI.

O Comitê Executivo do Governo Eletrônico constituiu Grupos de Trabalho (GT), que reúnem dirigentes e técnicos dos ministérios, agências e autarquias, para a elaboração de documentos e projetos, os quais são submetidos à aprovação do Comitê. O Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI), por sua atuação, foi mantido para prestar assessoramento a todos os projetos, com a denominação de Grupo de Apoio Técnico (GAT).

Para promover a divulgação do Programa, foram criados o *site* do Governo Eletrônico ([www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)) e o jornal eletrônico Info-gov, além da divulgação em foros especializados, nacional e internacionalmente.

As principais metas e resultados alcançados pelo programa Governo Eletrônico, sua situação de implementação e os obstáculos e circunstâncias que afetaram seu desempenho, são detalhadas a seguir, com base nas avaliações dos coordenadores dos Grupos de Trabalhos:

- GT Implantação da Rede Br@sil.gov

- A percepção da gerência do GT é de que a implementação da agenda de projetos do grupo foi afetada pela ausência de uma visão melhor estruturada do conjunto de linhas de ação no âmbito do Programa Governo Eletrônico.
- O GT apontou que a elevada heterogeneidade existente em relação ao desenvolvimento das redes locais poderia comprometer a adoção futura de soluções no âmbito do Governo Federal como um todo. O GT sugere a fixação de padrões unificados de rede abrangendo todos os órgãos, de modo a viabilizar a futura Intranet do Governo Federal, que possibilitaria ganhos de qualidade de serviços e de custos.
- Foram instalados 7 mil pontos de rede em 17 órgãos e 8 servidores de grande porte e 24 departamentais em 11 órgãos.
- Serviço de Mensageria Integrada do Governo Federal - 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, foram integrados.

- A proposta para a política de gestão de redes locais foi elaborada, mas a insuficiência de recursos humanos alocados exclusivamente para esse fim impossibilitou sua implementação.

- GT Universalização do Acesso à Internet

- O 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; também não foi satisfatoriamente considerada a vocação de cada órgão e seu papel natural. Além disso, as metas estabelecidas foram demasiado ousadas, como 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 em 2002.
- O projeto de disseminação de Pontos Eletrônicos de Presença (PEP), previa a instalação de 6 mil pontos até o final de 2002, 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.
- Implantação do projeto do Cartão do Cidadão, através 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 deverá beneficiar cerca de 8,1 milhões de famílias.

- GT Universalização dos Serviços

- *O principal problema apontado foi a falta ou debilidade de conexões internas e orgânicas do comando do Programa junto aos ministérios, sendo que a atuação dos*

*setores de informação e informática são autônomas e não se alinham com as diretrizes do Governo Eletrônico. A inexistência de orçamento para os projetos da área e a falta de liderança também foram fatores destacados (grifo nosso).*

- Projetos mais voltados para a oferta de serviços na Internet do que para o redesenho de processos de trabalho.
- As dotações orçamentárias em tecnologia da informação são classificadas como investimento e sofrem mais 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, foram definidas diretrizes para a criação de sítios na Internet, que contemplam os aspectos relacionados com o acesso, apresentação visual e navegação. O portal foi desenvolvido com ênfase na busca a serviços pelo cidadão, de forma didática, amigável e interativa, sempre que possível. A gestão do portal é exercida pela SLTI/MPOG, que zela pelo fortalecimento da sua credibilidade como serviço de Estado, exclusivamente como prestador de serviços e informações e não como veículo de propaganda governamental.
- O projeto da Central de Relacionamento, para a criação de um canal único de acesso do cidadão aos serviços e informações governamentais, não se viabilizou devido a dificuldades na sua elaboração e ao volume de recursos requeridos.
- Diversos projetos de portais não foram implementados, devido a dificuldades de articulação e limitações de orçamento, tais como: *site* de apoio ao emprego, de apoio a micro e pequenos agricultores, entre outros.

- Um conjunto de projetos teve sua implementação com relativa independência em relação à coordenação do Governo Eletrônico, nas áreas de educação, saúde e previdência social.
- O projeto para a disseminação de terminais públicos de acesso à Internet buscou 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.
- O projeto para desenvolvimento de sistema de pagamentos eletrônicos encontrava-se pendente de autorização pelo Banco Central.
- O projeto na área de segurança foi implementado de forma independente das atividades do GT.

- GT Normas e Padrões para Prestação de Serviços

- O GT teve por foco a gestão interna, uma vez que este foi o escopo da maioria dos projetos, que se caracterizaram pela multidisciplinaridade, complexidade e abrangência.
- Os pontos fracos apontados pelo GT na implementação do Programa foram a suspensão de liberação de recursos, a falta de articulação com os órgãos setoriais de informação e informática e a falta de uma estrutura de prestação de serviços especializados em tecnologia da informação.
- O catálogo de informação, denominado Páginas Brancas, foi implantado no portal Rede Governo. 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.
- O projeto do Sistema de Acompanhamento de Processos, denominado Protocolo.net, foi desenhado mediante parceria com representantes das áreas de documentação dos ministérios, com a preparação de projeto básico, executado e implantado pelo SERPRO. O sistema foi disponibilizado para acesso, mas abrange somente os protocolos dos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão e da Fazenda,

estando 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. O modelo do Sistema de Gestão de Documentos e Informações a ser implantado foi discutido junto aos órgãos de documentação dos ministérios e aprovado no âmbito do Comitê Executivo. Previsão da divulgação dos atos oficiais federais pelo *site* da Imprensa Nacional na Internet a ser realizada *on-line*.
- As iniciativas de capacitação em Tecnologia da Informação foram implementadas sob diversas configurações institucionais, de forma descentralizada como, por exemplo, o ensino a distância com utilização da Internet, destacando-se a Universidade Virtual do INSS (Uniprev).
- Pregão Eletrônico - Implantação de sistema para realização de compras eletrônicas. Em dois anos de criação da modalidade, o Governo Federal realizou mais de 7 mil pregões, adquirindo cerca de R\$ 1,8 bilhão.
- Infra-estrutura de Chaves Públicas - 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. Foi editada a Medida Provisória nº 2.200, de 28 de junho de 2001, criando a ICP-Brasil. Foi criado o Instituto de Tecnologia da Informação (ITI), com atribuições de órgão certificador-raiz. Foram credenciados como órgãos certificadores, a Serasa, o SERPRO e a Receita Federal.
- Projetos com pendências para implementação ou em andamento - Projeto de delineamento de uma política de prestação de informações e serviços; projeto de identificação e compartilhamento de recursos e aumento da oferta de serviços; elaboração de um plano de serviços e de investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação; inventário de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação; projeto de integração dos sistemas de gestão administrativa do Governo Federal (SIAFI, SIASG, SIAPE, SIORG, SIDOR, SIGPLAN); projeto do Sistema de

Gerenciamento de Recursos Humanos; projeto do Sistema de Acompanhamento de Obras Públicas do Governo Federal (Obrasnet).

Os representantes dos Grupos de Trabalho constituídos no âmbito do Comitê Executivo de Governo Eletrônico elaboraram um levantamento com os principais avanços e limitações do Programa, entre os quais:

- Avanços - Envolvimento ativo de altos dirigentes na promoção do Programa; Criação de grupos de trabalho por linha de ação, para a coordenação em nível interministerial dos principais projetos, explorando sinergias e inter-relações; O programa foi apoiado por documentos que definiram claramente a política e tiveram ampla divulgação; Foram promovidos diversos eventos de discussão e disseminação de inovações com participação ativa de dirigentes, servidores, parceiros e sociedade; 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; A tramitação de documentos eletrônicos foi adotada como canal obrigatório entre altos dirigentes em nível estratégico, no Governo Federal.
- Limitações - Não foram estabelecidas dotações e mecanismos que assegurassem a implementação de projetos que, embora definidos como prioritários, sofreram significativo contingenciamento orçamentário; 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; Não houve processo regular de avaliação sistemática e abrangente do programa; Não houve iniciativas amplas e estruturadas no sentido de promover um novo ambiente e postura de trabalho em sintonia com as inovações do Governo Eletrônico; As unidades responsáveis pela área de informação e informática não foram ativamente motivadas e engajadas no programa; Não foi 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, foram pouco disseminadas entre os dirigentes e servidores públicos; As plataformas tecnológicas dos prestadores internos de serviços estavam defasadas em relação aos padrões adotados no mercado, de uma maneira geral.

A partir da análise dos avanços e limitações e com base nas melhores referências internacionais, foram definidos alguns desafios para assegurar a continuidade e consolidação do Programa Governo Eletrônico, sendo o principal a sua afirmação enquanto política de Estado, entre outros:

- 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;
- 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;
- Avançar em direção à reestruturação organizacional da Administração Federal e à melhoria da gestão, com base na reengenharia de processos, centrada no cidadão.

O balanço é concluído de forma positiva, trazendo as vantagens e possibilidades que a sociedade pode ter com o sucesso do Programa Governo Eletrônico:

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. (2002, p. 38)

## **5.2 O Governo Eletrônico no Brasil a partir de 2003**

No ano de 2003, em que ocorreu a mudança de Governo, o Programa Governo Eletrônico ganhou novos formatos gerenciais, com a extinção dos grupos de trabalho anteriores e publicação do Decreto presidencial de 29 de outubro de 2003, que instituiu oito Comitês Técnicos no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, com a finalidade de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência, sendo eles:

- I – Implementação do *Software* Livre;
- II – Inclusão Digital;
- III - Integração de Sistemas;
- IV – Sistemas Legados e Licenças de *Software*;
- V - Gestão de Sítios e Serviços *On-line*;
- VI - Infra-Estrutura de Rede;
- VII - Governo para Governo (G2G);
- VIII - Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

As sete diretrizes gerais de implantação e operação do Governo Eletrônico no âmbito dos Comitês Técnicos de Governo Eletrônico e de toda a Administração Pública Federal, em substituição das anteriores, são as seguintes:

- 1 - A prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania. O Governo Eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos.

2 - A Inclusão digital é indissociável do Governo Eletrônico. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção.

3 - O *Software* Livre é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico. O *software* livre deve ser entendido como opção tecnológica do Governo Federal.

4 - A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico. A Gestão do Conhecimento é compreendida, no âmbito das políticas de Governo Eletrônico, como um conjunto de processos capazes de assegurar a habilidade de compartilhar conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo.

5 - O Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos. O Governo Eletrônico não deve significar aumento dos dispêndios do Governo Federal na prestação de serviços e em tecnologia da informação.

6 - O Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas. O sucesso da política de Governo Eletrônico depende da definição e publicação de políticas, padrões, normas e métodos para sustentar as ações de implantação e operação do Governo Eletrônico.

7 - Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de Governo e outros poderes. O Governo Federal deve promover um conjunto de políticas, padrões e iniciativas que garantam a integração das ações dos vários níveis de Governo e dos três Poderes.

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), exerce as atribuições de Secretaria-Executiva e garante o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, supervisionando os trabalhos dos Comitês Técnicos e interagindo com os seus coordenadores.

Segundo Persegona e Alves (2004), foi realizado o III Fórum de Governo Eletrônico e a 2ª Oficina de Inclusão Digital em maio de 2003, em Brasília, onde foram definidas quatro prioridades principais para o Governo Eletrônico Brasileiro: primeiro, o Governo Federal daria prioridade para a entrega de novos serviços de interesse do cidadão. A segunda, diz respeito à articulação do Governo Federal com os governos dos estados e municípios. Terceiro, o Governo Federal iria otimizar o uso da infra-estrutura de telecomunicações, de equipamentos e de programas para reduzir o custo unitário da entrega dos serviços do Governo Eletrônico. Dentro desta prioridade seria utilizado, quando possível, *software* livre, como o Linux (em vez do Windows). A quarta prioridade consiste nos incentivos pelo Governo Federal para a criação de soluções brasileiras, mais adequadas às condições nacionais e de outros países em desenvolvimento, economizando divisas com licenças e *royalties*.

Em 2004, foi criado o Departamento de Governo Eletrônico, pelo Decreto nº 5.134, de 07 de julho, no âmbito da SLTI/MPOG:

Art. 31. Ao Departamento de Governo Eletrônico compete:

- I - coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de Governo Eletrônico;
- II - coordenar as atividades relacionadas à integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos na Administração Federal;
- III - normatizar o desenvolvimento de ações de Governo Eletrônico na Administração Federal; e
- IV - sistematizar e disseminar informações relacionadas às ações de Governo Eletrônico da Administração Federal.

Em 2004 o Governo Eletrônico Brasileiro estabeleceu como metas, conforme Persegona e Alves (2004): a redução dos custos da utilização da tecnologia da informação; a expansão do uso da tecnologia da informação para a prestação de informações e serviços à sociedade; a promoção de programas para a inclusão digital; a utilização de *software* livre nos órgãos governamentais para diminuir custos e estimular o desenvolvimento de *softwares* nacionais; realizar a expansão da infra-estrutura de telecomunicações para todo o território nacional.

Segundo Jardim (2005), ao longo de 2004 o Governo Eletrônico liderou debates e iniciativas sobre o *software* livre. O *software* livre, inserido no programa Governo Eletrônico, é uma opção estratégica do Governo Federal para reduzir custos, ampliar a concorrência,

gerar empregos e desenvolver o conhecimento e a inteligência do país na área. O *software* livre tem em sua essência alguns componentes estruturais, entre eles: o uso de padrões abertos; o licenciamento livre dos *softwares*; a formação de comunidades, em especial de usuários e desenvolvedores. O Governo Federal, como incentivador do *software* livre, tem tratado dos três temas em paralelo, por meio de ações complementares.

As iniciativas voltadas para a integração da infra-estrutura tecnológica do Governo Federal são anteriores ao programa Governo Eletrônico, visto a publicação do Decreto nº 1.048 de 21 de janeiro de 1994, que dispõe sobre o sistema de administração dos recursos de informação e informática, da Administração Pública Federal, que tem entre as suas finalidades promover a integração entre programas de Governo relativos à gestão dos recursos do sistema e estimular o uso racional dos recursos de informação e informática. Esta diretriz é importante não só a redução de custos como também reforçar a política de Governo Eletrônico voltada ao cidadão.

Nesse intuito, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) publicou a Portaria Normativa nº 05 de 14 de julho de 2005, que institucionalizou os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP). Sua justificativa foi “a necessidade de assegurar a operação integrada entre equipamentos, programas e sistemas de informática, visando o pleno aproveitamento dos potenciais de intercâmbio de dados e informações no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, o avanço na constituição da infra-estrutura para o desenvolvimento do Governo Eletrônico e a racionalização de custos”. A arquitetura e-PING define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no Governo Federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral. Em 16 de dezembro de 2008 foi lançada a última versão da proposta da e-PING, denominada Documento de Referência da e-PING – Versão 4.0, que foi submetida a processo de consulta pública.

Quanto à questão do acesso, foi publicada pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação a Portaria nº 03 de 07 de maio de 2007, que institucionalizou o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) no âmbito do Sistema de Administração dos

Recursos de Informação e Informática (SISP). Sua justificativa foi “a necessidade de assegurar a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, culturais e sociais, o acesso à informação disponível, resguardados os aspectos de sigilo, restrições administrativas e legais, e em respeito a valores republicanos e democráticos de igualdade, respeito e transparência”. Para viabilizar isso, o artigo 1º expressa:

Art. 1º O planejamento, implantação, desenvolvimento ou atualização de portais e sítios eletrônicos, sistemas, equipamentos e programas em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional reger-se-á por políticas, diretrizes e especificações que visem assegurar de forma progressiva a acessibilidade de serviços e sistemas de Governo Eletrônico.

§1º - As políticas, diretrizes e especificações técnicas de acessibilidade serão sistematizadas na forma de um modelo denominado “Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG”, de adoção compulsória pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP (...)

O Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG) “consiste em 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 de fácil implementação”. A proposta do e-MAG denominada Documento de Referência, versão 2.0, foi apresentada em 14 de dezembro de 2005, sendo antes submetida a processo de consulta pública.

Várias medidas estão sendo tomadas para assegurar a acessibilidade e a padronização dos recursos tecnológicos do Governo Federal como, por exemplo, a edição pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI da Instrução Normativa nº 4, de 19 de maio de 2008, que “dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional”, passando a vigorar em 02 de janeiro de 2009. As contratações devem observar às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005, e nº 3, de 07 de maio de 2007.

O documento “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, projeto iniciado em 2004 e coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) foi apresentado em outubro de 2007, com o objetivo de “avaliar a qualidade

dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão”. O projeto foca a prestação de serviços pela Internet, principal canal do Governo Eletrônico, e foi estruturado para fornecer informações que permitam a melhoria dos serviços de acordo com os conceitos de conveniência e qualidade. E assim:

Essa iniciativa busca, ainda, estimular a simplificação e a qualificação constante do acesso aos serviços e informações prestados nos sítios e portais públicos, garantindo a centralidade de acesso aos serviços on-line, sempre com foco no cidadão. Também busca promover o monitoramento e o planejamento contínuo das atividades e políticas de Governo Eletrônico do Governo Federal como forma de garantir o seu contínuo aprimoramento.

O objetivo do Departamento de Governo Eletrônico (DGE) é realizar a avaliação anual de serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com os indicadores e métricas propostos. No processo de elaboração da metodologia, foram consolidados oito indicadores de conveniência para o cidadão, sendo eles: maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência. Uma das principais características da metodologia é a possibilidade de ser adaptada para realidades locais. Assim, qualquer órgão da Administração Federal, Estadual ou Municipal pode utilizá-la. Destaque-se ainda que essa metodologia pode ser aplicada tanto para os serviços públicos prestados por meios eletrônicos já desenvolvidos, ou seja, disponíveis para o cidadão, quanto para aqueles que ainda estejam em processo de implementação. Em ambos os casos, os resultados podem apresentar oportunidades de aprimoramento e alinhamento com as reais necessidades dos cidadãos atendidos.

No ano de 2008, os Padrões Brasil *e-gov* surgem como recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas, com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal. Na mesma época, foi lançado o Portal de Convênios para a realização, por meio da Internet, de convênios e contratos de repasse com recursos voluntários da União, inaugurando uma nova relação entre a Administração Pública Federal e os demais entes federativos. Esse novo portal automatiza os atos de credenciamento, celebração, alteração, liberação de recursos, acompanhamento da execução do projeto e a prestação de contas.

Em 2010, seguindo os princípios da sustentabilidade, a SLTI passa a recomendar que os órgãos públicos comprem computadores menos poluentes ao meio ambiente por meio da Instrução Normativa nº 01 de 2010. A orientação é que os equipamentos eletrônicos sejam

livres de chumbo e utilizem quantidades reduzidas de ferro, alumínio, cobre, zinco, estanho, níquel, cobalto, prata e ouro.

Com previsão de lançamento no ano de 2011, sendo que até o presente momento isso ainda não ocorreu efetivamente, o Portal Brasileiro de Dados Abertos será o novo Portal de Serviços do Governo Federal, que deverá ser o ponto de acesso central do cidadão e do próprio Governo a todos os dados públicos da Administração Federal.

Anualmente é entregue o Prêmio *e-gov*, criado em 2002 pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP), e pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), com o objetivo de reconhecer e incentivar o desenvolvimento de projetos e soluções de Governo Eletrônico nas administrações públicas federais, estaduais e municipais, assim como divulgar as iniciativas que, com o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação, visem a modernização da gestão pública em benefício do cidadão brasileiro.

## 6 ANÁLISE DE PORTAL ELETRÔNICO DO GOVERNO

Os portais governamentais disponíveis na Internet são a interface do Governo Eletrônico com o cidadão. Os portais tendem a ser classificados em quatro estágios, conforme documento sobre a “desburocratização eletrônica” nos estados brasileiros, em FIRJAN apud Jardim (2007, p. 30):

1º estágio: portais informativos - *sites* para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo;

2º estágio: portais interativos - “estes *sites* passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. O usuário pode, por exemplo, utilizar a Internet para declarar seu imposto de renda, informar uma mudança de endereço, fazer reclamações e sugestões a diversas repartições, ou, ainda, efetuar o cadastro *on-line* de sua empresa. Enfim, serviços que antes exigiam uma imensa burocracia são agora disponibilizados pela Web. Neste âmbito, o *site* governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se interativo (*interaction*). À medida que disponibiliza ao usuário serviços *on-line*, permite que ele de fato interaja com o órgão em questão”;

3º estágio: portais transacionais – “são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compra de materiais, etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários passam a ser realizados diretamente pela Internet”;

4º estágio: portais integrativos – “um tipo de portal que não é mais um simples índice de *sites*, mas uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos, etc. Assim, ao lidar com o governo, cidadãos e empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes. Em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, conseguem resolver aquilo que precisam. Para tal, a integração entre os diferentes

órgãos prestadores de informações e serviços é imprescindível, ou seja, estes devem realizar trocas de suas respectivas bases de dados numa velocidade capaz de garantir o atendimento ao cidadão”.

Para o acesso aos portais do Governo, o cidadão precisa estar conectado à Internet. Apesar da desigualdade no acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no Brasil, seja de natureza social, regional ou racial, o número de usuários de Internet cresce a cada ano. Segundo levantamento da consultoria Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística - IBOPE Nielsen Online divulgado em março de 2011, somando-se a conexão residencial com outros ambientes (trabalho, escolas, lan-houses, bibliotecas e telecentros), estima-se que 73,9 milhões de pessoas acima de 16 anos acessaram a Internet no País durante o quarto trimestre de 2010, um crescimento de 9,6% em relação ao número de usuários registrado no mesmo período do ano anterior.

A seguir são analisados alguns portais ou *sites* governamentais.

#### - Portal Brasil

Porta de entrada oficial do Governo Federal na Internet para cidadãos, governo e empresas, o Portal Brasil ([www.brasil.gov.br](http://www.brasil.gov.br)), antigo Portal Rede Governo ([www.redegoverno.gov.br](http://www.redegoverno.gov.br)), reúne num único canal informações institucionais e prestação de serviços. O Portal começou a ser idealizado em julho de 2007 e foi lançado em março de 2010. Algumas características do Portal são apresentadas no *site* da SLTI/MPOG:

Entre os conteúdos oferecidos, estão dados sobre o país, a estrutura do Governo Federal, serviços, informações sobre transparência e participação social. O acesso aos serviços pode ocorrer por meio de áreas de interesse, ordem alfabética e público-alvo. Sua principal inovação é a possibilidade do cidadão acessá-los de acordo com os diversos eventos da sua vida. Entre os serviços mais procurados estão os relacionados às áreas de Previdência e Assistência Social, Saúde, Trabalho e Emprego e Educação. A área de serviços é administrada pelo Ministério do Planejamento, e as demais, pela Secretaria de Comunicação do Governo. (2011)

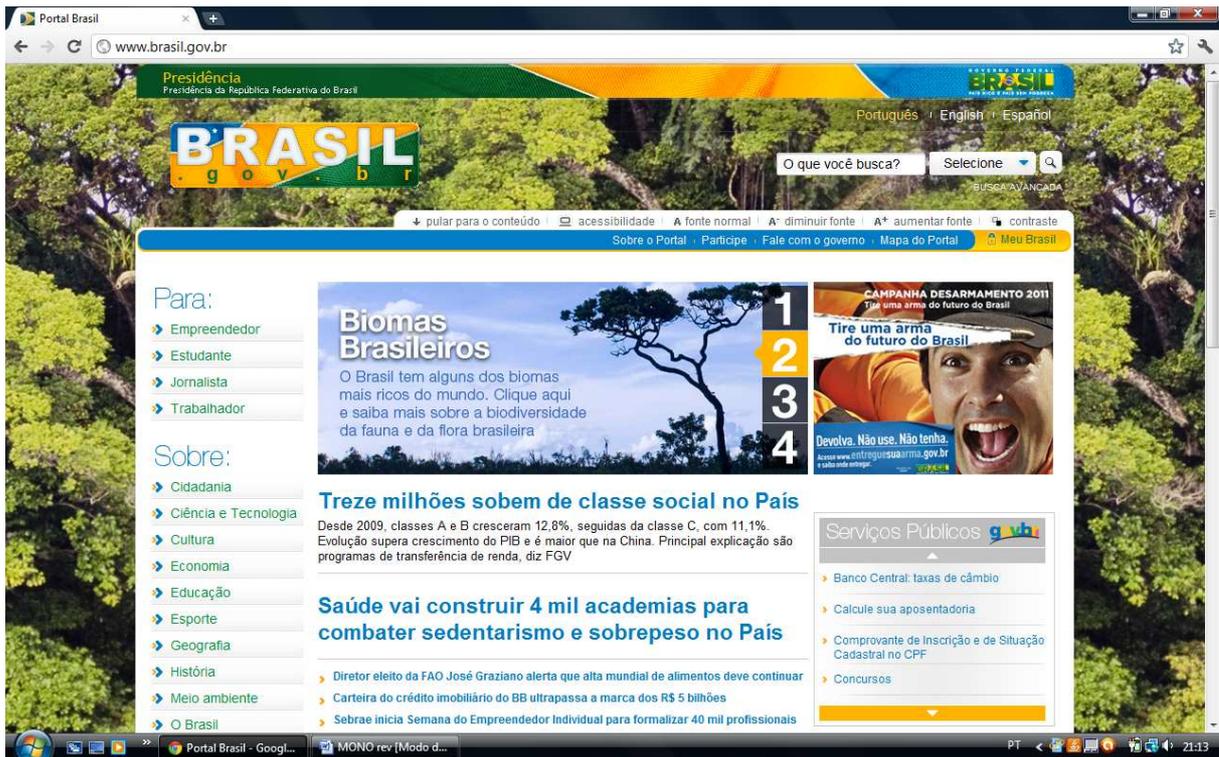


Figura 1 Página inicial do Portal Brasil. Fonte: www.brasil.gov.br

O Portal apresenta menus, divididos por categorias como perfil e assuntos gerais e específicos, apresentados a seguir: Para: Empreendedor, Estudante, Jornalista, Trabalhador; Sobre: Cidadania, Ciência e Tecnologia, Cultura, Economia, Educação, Esporte, Geografia, História, Meio Ambiente, O Brasil, Saúde, Turismo; Seções: Brasil agora, Brasil sem miséria, Brasília, Consumo consciente, Copa do mundo, Enfrente o crack, Galeria de arte, Inovação, Linha do tempo, O que o Brasil tem, PAC, Revista Brasilis; Navegue por: Notícias, Imagens, Vídeos, Áudios, Infográficos, Seções, Aplicativos, Serviços. O Portal também apresenta *links* que direcionam o usuário para alguns serviços públicos como, por exemplo, cálculo de aposentadoria e verificação de situação cadastral no CPF, além de divulgar notícias a respeito de políticas públicas e de utilidade pública.

A seguir, visualiza-se um exemplo de navegação na área “Sobre” no assunto “Cidadania”:



Figura 2 Exemplo de navegação no Portal Brasil – Sobre: Cidadania. Fonte: [www.brasil.gov.br/sobre/cidadania](http://www.brasil.gov.br/sobre/cidadania)

Verificando-se alguns itens da área “Sobre” no assunto “Cidadania”, clicando nos *links*, pode-se observar:

- No início da página, há vários *links* temáticos relativos à Cidadania tais como: Defesa do consumidor, Documentação, Eleições, entre outros;
- Há três menus com sub-menus detalhados: Documentação (ex. CPF, Passaporte), Consumidor (ex. Direitos, Onde reclamar) e Direitos e Deveres (ex. Educação, Justiça);
- Ao clicar no *link* “Documentação” aparece um menu com os vários tipos de documentos existentes. Acessando o *link* “Carteira de identidade (RG)”, por exemplo, encontramos algumas informações a respeito do documento, porém *links* direcionando para apenas três institutos de identificação (PR, SP e RJ);
- Ao clicar no *link* “Benefícios previdenciários”, encontramos informações sobre eles (ex. Auxílio-doença, Salário-família) e o *link* da Previdência Social.

Pode-se fazer as seguintes observações sobre o Portal:

- Como o Portal é recente, apresenta um visual moderno e está relativamente atualizado;
- O Portal apresenta um histórico e contato para relatar erros;
- O sistema de busca do Portal não permite muitos refinamentos, o que dificulta a pesquisa;
- As páginas, na maioria das vezes, informam mais do que direcionam para serviços.

Diante das observações apresentadas, entende-se que o Portal necessita ser constantemente atualizado e devem ser introduzidos mais serviços de interesse dos cidadãos de forma interativa, para que o objetivo para o qual ele foi criado, ou seja, apresentar o Governo como uma organização única e eficiente, através da prestação de serviços e informações em um só endereço na Internet, seja alcançado.

- *Site* do Governo Eletrônico

O *site* oficial de divulgação do Programa Governo Eletrônico Brasileiro está disponível no endereço [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br). Ele concentra as informações e notícias do Programa, permitindo o acompanhamento de suas ações.



Figura 3 Página inicial do *site* do Programa Governo Eletrônico. Fonte: [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)

O *site* apresenta o histórico do Programa, diretrizes, legislação, estrutura, os Comitês, projetos, notícias, consulta pública, biblioteca, entre outros.

Através da navegação no *site*, pode-se observar:

- O *site* está atualizado e cumpre o seu papel de divulgar o Programa;
- Alguns Projetos têm o seu próprio *site* como, por exemplo, o Inclusão Digital no [www.inclusaodigital.gov.br](http://www.inclusaodigital.gov.br) e o *Software Livre* no [www.softwarelivre.gov.br](http://www.softwarelivre.gov.br), sendo que o *site* do Governo Eletrônico não tem *links* para transmitir para eles, o que deixa as informações dispersas;
- A busca do *site* não é eficaz, pois a busca avançada tem muitos itens, fazendo o usuário gastar mais tempo na navegação.

O *site* do Governo Eletrônico cumpre relativamente bem a sua função de divulgar o Programa Governo Eletrônico, embora pudesse concentrar as informações relacionadas que estão dispersas em outros *sites* ou manter seus *links* na página inicial, assim como manter um histórico com todas as ocorrências do Programa, em ordem cronológica, sempre atualizado.

- *Site* da Receita Federal do Brasil

A Secretaria da Receita Federal do Brasil, órgão subordinado ao Ministério da Fazenda, tem seu *site* disponível no endereço [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br), sendo:

responsável pela administração dos tributos de competência da União, inclusive os previdenciários, e aqueles incidentes sobre o comércio exterior, abrangendo parte significativa das contribuições sociais do País. Auxilia, também, o Poder Executivo Federal na formulação da política tributária brasileira, além de trabalhar para prevenir e combater a sonegação fiscal, o contrabando, o descaminho, a pirataria, a fraude comercial, o tráfico de drogas e de animais em extinção e outros atos ilícitos relacionados ao comércio internacional. (2011)

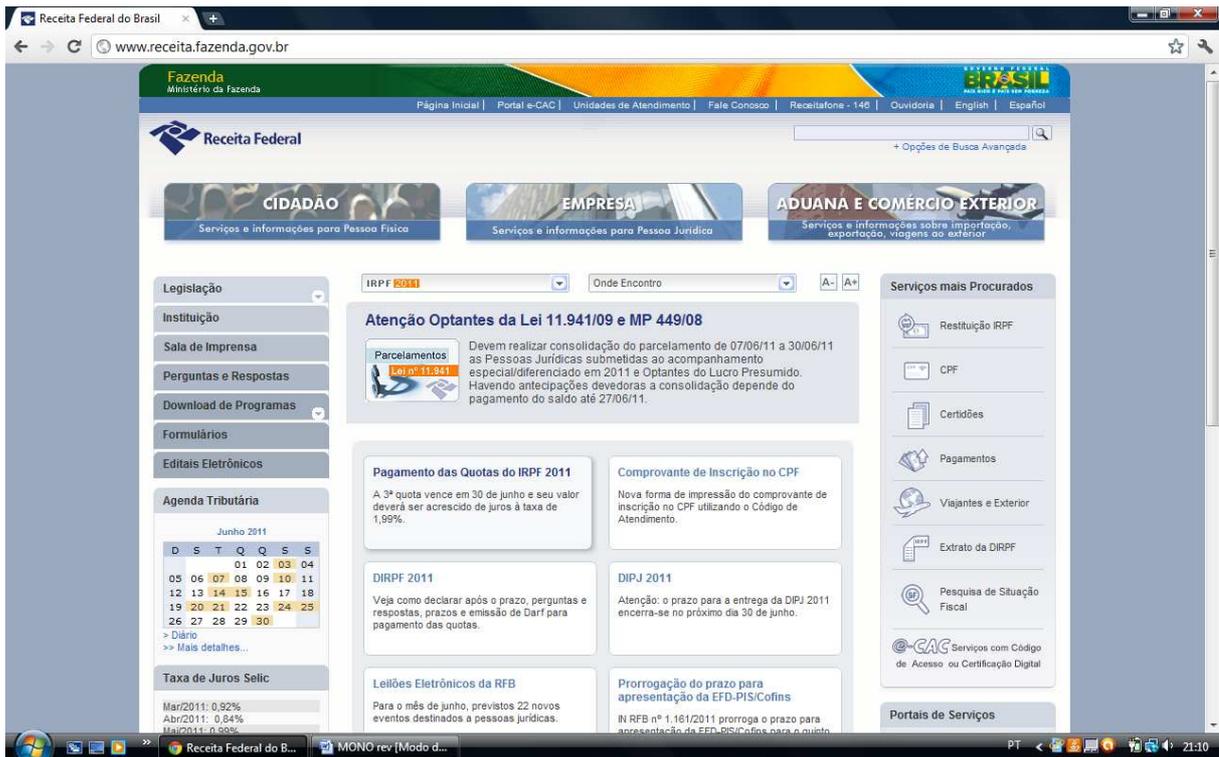


Figura 4 Página inicial do *site* da Receita Federal do Brasil. Fonte: [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)

O *site* apresenta “Serviços e informações” para Pessoa Física (Cidadão), Pessoa Jurídica (Empresa) e sobre importação, exportação, viagens ao exterior (Aduana e Comércio Exterior). O *site* apresenta ainda legislação tributária, informações sobre a instituição, resultados de arrecadação, consulta e emite certidões, *download* de programas para declarações, entre outros.

O serviço mais procurado do *site* é o preenchimento e a entrega das Declarações Anuais de Ajuste do Imposto de Renda Pessoa Física – IRPF, serviço oferecido na Internet antes mesmo da formulação de uma política de Governo Eletrônico, com o sistema desenvolvido pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) para a Secretaria da Receita Federal, sendo um destaque do *e-gov* brasileiro. Segundo Garcia (2006, p. 83):

Já desde 1995, o imposto de renda pode ser entregue via transmissão de dados, e, desde 1997, via Internet. Em 2000, mais de 10,1 milhões de declarações foram enviadas pela Internet, ou seja, pouco mais de 80% dos cerca de 12 milhões de contribuintes enviaram seus dados pela rede. Já em 2006 este número subiu para 21,6 milhões, aproximadamente, representando 98,2% de declarações entregues por meio eletrônico de um total de 22 milhões de declarações do IRPF entregues.

A partir do exercício de 2011, a Declaração de Ajuste Anual só pôde ser elaborada em computador, com a utilização do Programa do IRPF 2011, não sendo mais possível apresentar a Declaração em formulário.

A respeito do *site*, pode-se observar:

- O *site* tem uma interface simples, de fácil navegação e localização do que se procura;
- Os serviços mais procurados estão destacados na página inicial, com nome e ícone de rápida visualização;
- O *site* disponibiliza pesquisa de satisfação.

Sobre o preenchimento e a entrega da Declaração Anual de Ajuste do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF), pode-se observar:

- O *site* traz orientações gerais como o período de entrega, obrigação da apresentação, formas de elaboração, entre outras, passo a passo;
- O *site* disponibiliza os programas para preenchimento e envio das declarações totalmente informatizadas, além de tutoriais com instruções de preenchimento.

O *site* da Receita Federal do Brasil é um exemplo a ser seguido por outros *sites* e portais do Governo Eletrônico. Tem um desenho simples e de fácil manuseio, a denominada interface “amigável”. O cidadão/usuário é bem orientado durante a navegação e o conteúdo é atualizado.

## 7 CONCLUSÃO

A sociedade atual, a chamada “sociedade da informação” ou “sociedade do conhecimento”, está passando por profundas transformações de forma acelerada, numa velocidade não vista anteriormente na História da humanidade. Essas mudanças foram impulsionadas pelo surgimento, no século XX, das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), como a Informática e, mais tarde, a Internet.

A Internet tornou possível a chamada globalização, através do compartilhamento de informações em tempo real entre pessoas de qualquer parte do planeta, na rede de computadores. Essas informações geradas em computador fizeram surgir um novo tipo de documento, o documento eletrônico, que é criado a todo o momento por pessoas, empresas e também pelos governos. Nesse contexto social, surge o chamado Governo Eletrônico ou *e-gov*.

O Brasil, seguindo uma tendência mundial, lançou o seu Programa de Governo Eletrônico em 2000 que, além de visar a expansão e o fortalecimento da infra-estrutura tecnológica governamental brasileira, tem o intuito de prestar informações e oferecer serviços ao cidadão através das Tecnologias da Informação e Comunicação. O cidadão é o foco de toda a política de Governo Eletrônico brasileira, é o cliente dos serviços do Estado, a razão de sua existência. Com certeza, um Programa construído de forma ousada, de um país que quer trilhar definitivamente o caminho da democracia. Por isso a cidadania mereceu destaque neste trabalho.

As possibilidades e benefícios que o Governo Eletrônico pode trazer para o cidadão brasileiro, as empresas (públicas ou privadas) e para o próprio Governo, são infinitos. A prestação de serviços e informações ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias da semana, utilizando-se das TICs gera para o cidadão economia de tempo e dinheiro, já que não há a necessidade de gastos com transportes, perda de dias ou horas de trabalho, tempo em filas, etc. Para as empresas traz a possibilidade de gerar mais lucros, através da eficiência nos seus negócios. Para o Governo, traz a possibilidade de ter transparência nas suas ações, fortalecendo o Estado democrático.

Para que o Governo Eletrônico tenha sucesso, é necessário que ele alcance o maior número de pessoas possível, massificando o uso das TICs. O custo dos equipamentos e programas de informática (*hardware* e *software*), provedores de Internet (discada e banda larga), serviços de telefonia (fixa e móvel), entre outras modalidades de TICs, é muito alto para a realidade econômica e social da maioria da população do Brasil, um país em desenvolvimento com grandes desigualdades sociais. Por isso, as iniciativas e projetos de inclusão digital precisam continuar e ser ampliadas, através dos incentivos governamentais para a queda do custo dos equipamentos de informática, da oferta de Internet nas escolas, da distribuição de computadores para alunos e professores, etc. O Governo deve promover o uso das TICs em todo o território nacional, principalmente nas zonas rurais, áreas afastadas dos grandes centros urbanos – como, por exemplo, a região amazônica, e comunidades carentes. No Programa Governo Eletrônico Brasileiro estão inseridos vários programas de inclusão digital que poderão trazer avanços nestas questões.

Atualmente, há modelos para a padronização e interoperabilidade de equipamentos e programas, para a acessibilidade dos *sites* e portais, além de modelo com indicadores para a avaliação dos serviços oferecidos em meio eletrônico, principalmente quanto à sua relevância. A padronização de equipamentos e procedimentos é fundamental para a racionalização dos gastos e a integração das bases de dados, permitindo o acesso de todos às informações. A avaliação dos serviços permite a melhoria constante, de acordo com as necessidades dos cidadãos. Os portais e *sites* do Governo necessitam de manutenção e atualização de acordo com os parâmetros apontados no resultado das pesquisas, mantendo um controle de qualidade dos serviços e informações disponíveis *on-line*.

O Programa Governo Eletrônico Brasileiro apresenta os problemas clássicos de qualquer outro tipo de programa em um país em desenvolvimento, como limitações no orçamento dos projetos da área, dificuldades de articulação, falta de conexões orgânicas entre os envolvidos, falta de lideranças e pessoal para se dedicar exclusivamente ao Programa, entre outros. Um fator que chama a atenção é a falta de participação e alinhamento dos setores de informação e informática com as diretrizes do Governo Eletrônico, atuando à margem do Programa.

A informação é a base do Governo Eletrônico. Logo, a participação atuante dos setores de informação e informática governamentais é fundamental para o êxito de qualquer programa de Governo Eletrônico. Acredita-se que esta seja a principal problemática do *e-gov* brasileiro a ser melhorada e envolve diretamente a comunidade arquivística.

O resultado da participação destes setores, trabalhando interdisciplinarmente, se refletirá na qualidade e eficiência de informações e serviços que serão disponibilizados para o cidadão. Sendo assim, os arquivos públicos não poderão estar à margem deste processo, visto que o *e-gov* deverá disponibilizar informações governamentais em meio eletrônico.

Para o alcance dos objetivos a que se propõe o Governo Eletrônico no Brasil, a gestão documental nos arquivos governamentais deveria integrar todos os seus documentos, em qualquer tipo de suporte. A Arquivologia poderia contribuir, através dos seus profissionais, para essa visão global e orgânica da informação. O *e-gov* brasileiro pretende se mostrar unificado para a sociedade – “o Governo é um só”, sem distinções de esferas ou órgãos. Note-se a construção de portais com esse intuito. Isto requer um amplo programa de gestão documental que englobe todos os setores de informação e informática governamentais, em toda a Administração Pública. Deste modo, a participação dos arquivistas, juntamente com os profissionais de TI e outros que se fizessem necessários, seria de grande valia para o alcance dos objetivos do Programa Governo Eletrônico Brasileiro.

O Programa Governo Eletrônico no Brasil tem muitos pontos positivos e, se for bem executado, de acordo com as suas diretrizes, trará muitos benefícios para o cidadão e para a sociedade como um todo, promovendo verdadeiramente a eficiência governamental e a transparência na gestão do Estado brasileiro, através da prestação de serviços de qualidade e do acesso às informações governamentais, direito garantido pela Constituição Federal de 1988 e que pode ser viabilizado com a aplicação do conhecimento arquivístico.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p.

ASSEMBLÉIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <[www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)>. Acesso em: 29 set. 2010.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 320 p.

BRASIL. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – e-PING**. Documento de Referência - Versão 4.0, 16 de dezembro de 2008. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade](http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade)>. Acesso em: 20 mar. 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 05 de outubro de 1988. Disponível em: <[www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)>. Acesso em: 24 ago. 2010.

BRASIL. **Decreto de 03 de abril de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Diário Oficial. Brasília, 04 de abril de 2000, seção 1, p. 4.

BRASIL. **Decreto de 29 de outubro de 2003**. Institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico e dá outras providências. Diário Oficial. Brasília, 30 de outubro de 2003, seção 1, p. 4.

BRASIL. **Decreto nº 1.048, de 21 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre o sistema de administração dos recursos de informação e informática, da Administração Pública Federal, e dá outras providências. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D1048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D1048.htm)>. Acesso em: 28 abr. 2011.

BRASIL. **Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro de 1999**. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Diário Oficial. Brasília, 16 de dezembro de 1999, seção 1, p. 8.

BRASIL. **Decreto nº 5.134, de 07 de julho de 2004**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e dá outras providências. Disponível em: <[www.jusbrasil.com.br/legislacao/97605/decreto-5134-04](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/97605/decreto-5134-04)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

BRASIL. **Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010**. Institui o Programa Nacional de Banda Larga - PNBL; e dá outras providências. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

BRASIL. Departamento de Governo Eletrônico. **Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico – e-MAG** – versão 2.0, 14 de dezembro de 2005. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG](http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG)>. Acesso em: 20 mar. 2011.

BRASIL. **Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico**. Site do Comitê Executivo do Governo Eletrônico. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios)>. Acesso em: 08 set. 2010.

BRASIL. Grupo Interministerial de Trabalho – GTTI. Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. **Relatório Preliminar – Consolidado Subgrupos GTTI**. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico)>. Acesso em: 08 set. 2010.

BRASIL. GT Novas formas eletrônicas de interação. Decreto de 3 de abril de 2000. **Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília, 20 de setembro de 2000. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico)>. Acesso em: 08 set. 2010.

BRASIL. **Histórico do Governo Eletrônico**. Site do Comitê Executivo do Governo Eletrônico. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico)>. Acesso em: 08 set. 2010.

BRASIL. **Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial. Brasília, n.6, p.455, 9 de janeiro de 1991, seção 1.

BRASIL. MCT, Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília, 2000. Disponível em: <[www.mct.gov.br/index.php/content/view/18940.html](http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18940.html)>. Acesso em: 10 nov. 2010.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Livro Branco: Ciência, Tecnologia e Inovação**. Brasília, 2002. Disponível em: <[www.cgee.org.br/arquivos/livro\\_branco\\_cti.pdf](http://www.cgee.org.br/arquivos/livro_branco_cti.pdf)>. Acesso em: 08 mar. 2011.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília, 2007. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos](http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos)>. Acesso em: 18 abr. 2011.

BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **2 Anos de Governo Eletrônico – Balanço de Realizações e Desafios Futuros**. Brasília, 02 de dezembro de 2002. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico)>. Acesso em: 08 set. 2010.

BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto de 18 de outubro de 2000**. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. Diário Oficial. Brasília, 19 de outubro de 2000.

BRASIL. **Programas de Inclusão Digital**. Disponível em: <[www.inclusaodigital.gov.br](http://www.inclusaodigital.gov.br)>. Acesso em: 17 jun. 2011.

BRASIL. SLTI, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Instrução Normativa nº 4 de 19 de maio de 2008**. Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <[www.comprasnet.gov.br/legislacao/in/in04\\_08.htm](http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/in/in04_08.htm)>. Acesso em: 18 abr. 2011.

BRASIL. SLTI, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Instrução Normativa nº 1 de 19 de janeiro de 2010**. Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

BRASIL. SLTI, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Portaria nº 03 de 07 de maio de 2007**. Institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao/portaria-no-03-de-07-de-maio-de-2007](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao/portaria-no-03-de-07-de-maio-de-2007)>. Acesso em: 20 abr. 2011.

BRASIL. SLTI, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Portaria Normativa nº 05 de 14 de julho de 2005**. Institucionaliza os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – e-Ping, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP, cria sua Coordenação, definindo a competência de seus integrantes e a forma de atualização das versões do Documento. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao/portaria-no-05-de-14-de-julho-de-2005](http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao/portaria-no-05-de-14-de-julho-de-2005)>. Acesso em: 20 abr. 2011.

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. **O Governo Eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. Revista de Administração Pública, v.43, n.1, p.23-48, Rio de Janeiro, jan./fev. 2009. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf)>. Acesso em: 04 jun. 2011.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 124 p.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Governo Eletrônico, Informação e Competência em Informação**. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v.16, n.2, p.79-87, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15598/1/1478.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2011.

GOVERNO ELETRÔNICO. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/governo\\_eletronico](http://pt.wikipedia.org/wiki/governo_eletronico)>. Acesso em: 29 set. 2010.

IBOPE. **Brasil tem 73,9 milhões de internautas**. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/noticias/internet/brasil-atinge-73-9-milhoes-de-internautas-18032011-32.shl>>. Acesso em: 26 jun. 2011.

INCLUSÃO DIGITAL. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Inclus%C3%A3o\\_digital](http://pt.wikipedia.org/wiki/Inclus%C3%A3o_digital)>. Acesso em: 26 abr. 2011.

JARDIM, José Maria. **A construção do e-gov no Brasil:** configurações político-informacionais. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000562/01/constru%c3%a7%c3%a3o\\_do\\_egov.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000562/01/constru%c3%a7%c3%a3o_do_egov.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2010.

JARDIM, José Maria. **Governo Eletrônico no Brasil:** O portal Rede Governo. Arquivística.net, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.28-37, jan./jun. 2007. Disponível em: <[www.arquivistica.net](http://www.arquivistica.net)>. Acesso em: 29 ago. 2010.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do estado no Brasil:** usos e desusos da informação governamental. Niterói: EdUFF, 1999. 239 p.

NETTO, Alexandre Annenberg. **Infovias.** In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2008. São Paulo, 2009, pp. 53-56. Disponível em: <<http://www.cg.org.br/publicacoes/artigos/artigo60.htm>>. Acesso em: 17 jun. 2011.

PERSEGONA, Marcelo Felipe Moreira, ALVES, Isabel Teresa Gama. **História da Internet:** Origens do e-gov no Brasil. Disponível em: <[www.unbcds.pro.br/conteudo\\_arquivo/280606\\_1E4182.pdf](http://www.unbcds.pro.br/conteudo_arquivo/280606_1E4182.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2010.

PRÊMIO *E-GOV*. Disponível em: <[www.premio-e.gov.br](http://www.premio-e.gov.br)>. Acesso em: 17 jun. 2011.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos:** uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 4.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007. 160 p.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos:** princípios e técnicas. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VEIGA, Alexandre. **Os arquivos como esfera pública informacional na construção da cidadania:** um estudo sobre as correspondências enviadas ao prefeito de Porto Alegre entre 1988 e 1990. Dissertação. Porto Alegre, 2007. Disponível em: <[www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1/filter-search](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1/filter-search)>. Acesso em: 11 set. 2010.