

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**LIMITAÇÕES E PERSPECTIVAS DO USO DA INTERNET NAS EMPRESAS
PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE O PORTAL DO GOVERNO DO RN**

Autá Maria Pedroza de Souza

**NATAL
2002**

FARN

LEGA DE AUTA MARIA PEDROZA DE SOUZA NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

LIMITAÇÕES E PERPECTIVAS DO USO DA INTERNET NAS EMPRESAS PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE O PORTAL DO GOVERNO DO RN

Auta Maria Pedroza de Souza

Monografia apresentada e aprovada em 18 de dezembro de 2002 pela banca examinadora
constituída pelos seguintes membros:

Monografia apresentado ao curso de
Bacharelado em Sistemas de Informação
da Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do RN como requisito
parcial para a obtenção do título em
Bacharel em Sistemas de Informação

Orientador:

Luiz Augusto Machado Mendes Filho

SOUZA, Auta Maria Pedroza de
Limitações e perspectivas do uso da Internet nas empresas públicas: um
estudo de caso sobre o portal do governo do RN. Natal: FARN, 2002.

35p.

Monografia (Bacharelado em Sistemas de Informação) - Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Internet - monografia. 2. Empresas públicas - monografia. 3. Governo
electrónico. I. Título.

**NATAL
2002**

CDU-004.738.5.658.118

INTFARN/BC

FARN
BIBLIOTECA
Nº Reg. 100037
10-12-02

AUTA MARIA PEDROZA DE SOUZA

LIMITAÇÕES E PERSPECTIVAS DO USO DA INTERNET NAS EMPRESAS
PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE O PORTAL DO GOVERNO DO RN

Monografia apresentada ao curso de
Bacharelado em Sistemas de Informação
da Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do RN como requisito
parcial para a obtenção do título em
Bacharel em Sistemas de Informação

Orientador:

Luiz Augusto Machado Mendes

FARN
BIBLIOTECA

Nº Reg 1000228

10/05/05

SOUZA, Auta Maria Pedroza de
Limitações e perspectivas do uso da Internet nas empresas públicas: um
estudo de caso sobre o portal do governo do RN. __ Natal: FARN, 2002.

35p.

Monografia (Bacharelado em Sistemas de Informação) -Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Internet – monografia 2. Empresas públicas – monografia. 3. Governo
eletrônico. I. Título

RN/FARN/BC

CDU-004.738.5:658.115

004.738.5:658.115
57136
2002

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**LIMITAÇÕES E PERSPECTIVAS DO USO DA INTERNET NAS EMPRESAS
PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE O PORTAL DO GOVERNO DO RN**

Auta Maria Pedroza de Souza

**Monografia apresentada e aprovada em 18 de dezembro de 2002 pela banca examinadora
composta pelos seguintes membros:**



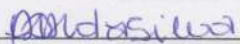
Luiz Augusto Machado Mendes Filho

Orientador



Selma Monteiro Veldman

Membro examinador



Livia Maria Martins da Silva

Membro examinador

Natal, 18 de dezembro de 2002

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi construído com o apoio de várias pessoas e instituições. Por isso, venho agradecer a todos, esperando ter atingido os fins pretendidos neste trabalho conjunto atendido as expectativas de todos que contribuíram para sua construção.

A Deus, que me deu forças para que aguarde sempre na frente e a todos os meus professores, pelos ensinamentos ministrados e pelo cuidado aos desafios profissionais e acadêmicos que deles recebi.

Aos meus professores revisores e orientadores, em especial o Prof. Luiz Augusto Machado Mendes Filho, a oportunidade que me deu de escrever pelo tema deste trabalho é o encorajamento que manifestou em relação ao meu trabalho.

Maria da Rosa, profunda conhecedora da família Oliveira Almeida, a quem devo praticamente tudo que sei, pela gentileza e boa vontade com que sempre me ajudou.

Aos meus queridos amigos e companheiros.

A Deus por tudo. Aos meus pais (Marinalva e Luiz, in memoriam); que sempre confiaram em meus sonhos, e me ensinaram a acreditar que é possível realizá-los, além de me mostrarem que trabalho duro, perseverança e honestidade são as ferramentas ideais para atingirmos nossas metas. Aos meus tios que tanto me têm norteado ao longo da vida.

AGRADECIMENTOS

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho foi construído com o apoio de várias pessoas e instituições. Por isso, venho agradecer a todos, esperando ter atingido os fins pretendidos neste empenho conjunto atendido as expectativas de todos que contribuíram para sua construção.

A Deus, que me deu forças para que seguisse sempre em frente e a todos os meus professores, pelos ensinamentos ministrados e pelo estímulo aos desafios profissionais e acadêmicos que deles recebi.

Aos meus professores revisores e orientadores, em especial o Prof. Luiz Augusto Machado Mendes Filho, a oportunidade que me deu de enveredar pelo tema deste trabalho e o encorajamento que manifestou em relação ao meu trabalho.

Marisia Baese, profunda conhecedora da temática Governo Eletrônico, a quem devo praticamente tudo que sei, pela gentileza e boa vontade com que sempre me atendeu.

Aos meus queridos amigos e companheiros.

3.2 AVALIAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO

3.3 AÇÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO DO RN

3.4 COMPREENSÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS ATRAVÉS DA INTERNET

3.5 AVALIAÇÃO DOS SITES PÚBLICOS

3.6 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES ATRAVÉS DO PORTAL

3.7 BIBLIOTECA VIRTUAL

3.8 AVALIAÇÃO DA DEMANDA DA POPULAÇÃO EM RELAÇÃO AO PORTAL

3.9 MELHORIA DE PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NOS ASSUNTOS PÚBLICOS

3.10 ORGÃOS PÚBLICOS ENVOLVIDOS NA MONTAGEM TÉCNICA E DE CONTEÚDO DO GOVERNO ELETRÔNICO

4. CONCLUSÃO

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

7. ANEXOS

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	9
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	10
1.2 OBJETIVOS	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
1.4 METODOLOGIA	12
2.REFERENCIAL TEORICO	13
2.1. E-BUSINESS.....	13
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO.....	14
2.3 CASOS DE E-GOV.....	15
2.4 Site do Governo do Paraná	15
2.5 Site do Governo de São Paulo.....	16
2.6 Comprasnet.....	19
3.ANÁLISE DE RESULTADOS	21
3.1SERVIÇOS DO GOVERNO ELETRÔNICO.....	21
3.2 AVALIAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO.....	21
3.3 AÇÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO DO RN	23
3.4 COMPREENSÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS ATRAVES DA INTERNET.....	24
3.5 AVALIAÇÃO DOS SITES PÚBLICOS	25
3.6 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES ATRAVES DO PORTAL	26
3.7 BIBLIOTECA VIRTUAL	27
3.8 AVALIAÇÃO DA DEMANDA DA POPULAÇÃO EM RELAÇÃO AO PORTAL	27
3.9 MELHORIA DE PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NOS ASSUNTOS PÚBLICOS	27
3.10 ORGÃOS PÚBLICOS ENVOLVIDOS NA MONTAGEM TÉCNICA E DE CONTEÚDO DO GOVERNO ELETRÔNICO	27
4. CONCLUSÃO.....	31
5.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	33
7. ANEXOS.....	35

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Página do DETRAN-Rn na Internet	24
FIGURA 2 – PORTAL-RN – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	25

benefícios da disponibilização dos serviços públicos, tornando-os democráticos e participativo. Este trabalho constitui-se de análise e avaliação dos sites e serviços disponibilizados pelo governo, propondo melhorias e atualização visando a democracia digital e desburocratização de serviços públicos. Os resultados obtidos pelo investimento no Governo Eletrônico do RN como ferramenta de expansão através do Portal, adaptada as necessidades modernas das ações do governo, permeando benefícios que produzem efeito real ao usuário final, vem se desenvolvendo para possibilitar acesso aos serviços e informações oferecidas. Em virtude dos dados coletados, verifica-se que nem todas as secretarias e órgãos públicos disponibilizam serviços e informações no Portal do governo, deixando a desejar, também em equipamentos disponíveis para o acesso que oferece serviços via Web, apesar de atualmente haja com terminais de auto-atendimento expostos em locais de grande circulação, ainda não é suficiente para atender a demanda esperada por serviços de tão grande relevância que é o governo eletrônico nos dias atuais.

Palavras-chaves: Internet, Empresas públicas, Governo eletrônico

RESUMO

A administração estadual do RN utiliza a Internet como ferramenta de auxílio para melhorias e benefícios do desempenho dos serviços públicos, tornando-os democráticos e participativo. Este trabalho constitui-se de análise e avaliação dos sites e serviços disponibilizados pelo governo, propondo melhorias e atualização visando a democracia digital e desburocratização de serviços públicos. Os resultados obtidos pelo investimento no Governo Eletrônico do RN como ferramenta de expansão através do Portal, adaptada as necessidades modernas das ações do governo, portando benefícios que produz efeito real ao usuário final, vem se desenvolvendo para possibilitar acesso aos serviços e informações oferecidas. Em virtude dos dados coletados, verificou-se que nem todas as secretarias e órgãos públicos disponibilizam serviços e informações no Portal do governo, deixando a desejar, também em equipamentos disponíveis para o acesso que oferece serviços via Web, apesar de estarem hoje com terminais de auto-atendimento expostos em locais de grande circulação, ainda não é suficiente para atender a demanda esperada por serviços de tão grande relevância que é o governo eletrônico nos dias atuais.

Palavras-chaves: Internet, Empresas públicas, Governo eletrônico

The government of RN has been used the Internet like tool to get better the public services, becoming more democratic and participative. This work aims to analyze sites and services offered by the government, coming up with new features to achieve the digital democracy and becoming the public services faster. The results obtained by the electronic government of the RN like expansion tool through the portal, adapted to the modern necessities of the government, bringing benefits to the users, have been developing to allow access to services and information offered. Through the data collected, it was verified that some public sectors offers services and information in the portal of the government. In addition to this, the equipments that the government put to the population to access the service through the web, even that they are in places very crowd in the state, still isn't enough to everybody access all the government services and this is very important nowadays for the government electronic.

Keywords: Internet, Public companies, Electronic government

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho será abordado as limitações e perspectivas do uso da Internet nas empresas públicas: um estudo sobre o portal do governo do RN. Aonde será verificado o potencial dos portais governamentais, que são ferramentas poderosas na reestruturação do papel do estado.

O programa governo eletrônico, trouxe uma série de ganhos para a administração pública e para os cidadãos. Portanto, o governo eletrônico está associado à questão do governo centrado no cidadão, ou seja, na qualidade e na produtividade, no serviço público, ampliação do número de serviços prestados aos cidadãos, democracia eletrônica, integração entre as entidades governamentais e não governamentais, ampliação de pontos de acessos a serviços e redução do analfabetismo digital ou divisão digital.

Nas organizações públicas e privadas as estratégias de uso de TI possui um público-alvo para o qual atua produzindo bens ou serviços, comumente denominado por cliente. No caso de empresas, este público é o consumidor, enquanto que para a organização pública, o público-alvo, em sua instância final, é o cidadão (Ortolani, 2002).

As novas tecnologias de informação e comunicação estão alterando a lógica de negócios em todos os setores da sociedade, inclusive o governo. Assumindo-se, como Cunha e Reinhard (2001), as perspectivas encontrada em Castilli de que vivemos uma revolução: a revolução da sociedade da informação. Temos que lembrar que, segundo o próprio Castilli apud Sáfadi e Reinhard (2000), o estado, não o empreendedor, é o responsável, pelo início de tal revolução. Assim, se a revolução da informação impõe uma revisão dos modelos de negócios nas empresas, também o governo encontra-se diante de tal necessidade.

Gradativamente, o conceito de Governo Eletrônico, o “e-Gov”, vem se consolidando como uma iniciativa de transformação de uma sociedade industrial para a emergente sociedade da informação. Este conceito advoga que, da mesma forma como as pessoas podem comprar um livro ou um carro pela Internet, também devem ter a possibilidade de fazer o licenciamento do veículo pela Web, ou, então, pagar impostos, entre outros serviços do setor público (Santos, 2002).

A implementação do governo eletrônico é uma realidade a nível mundial. Levando a necessidade que as organizações públicas tem para alcançar seus objetivos e serem bem sucedidas, é necessário a utilização de tecnologia de informação e comunicação para o relacionamento do governo com a sociedade, reduzindo custos, melhorando processo e

minimizando desigualdades. Hoje o estado do RN, está atento a essas mudanças, buscando melhorias nesta área promovendo mudanças no seu site atual com a finalidade de prestar serviços e informações de qualidade ao cidadão.

A ferramenta poderosa que é a Internet, não poderia deixar de passar ao largo das iniciativas governamentais. Os governos por pressões internas e externas à máquina pública tem buscado atualizar-se em ferramentas tecnológicas e principalmente do uso da Internet (Governo, 2002).

O governo está cada vez mais utilizando a Internet, pois ela é mais do que uma simples inovação tecnológica e organizacional no mundo empresarial deste século. Com o avanço da tecnologia, abre-se perspectiva de informação de dados confiáveis e ordenação da informação, que facilita o processo de desenvolvimento do portal do governo de maneira organizada e sustentável, por meio de um sistema de informação.

A tecnologia de informação torna possível este novo tipo de relacionamento, baseado não só na proximidade física, mas em informação eletrônica (Peppers e Roges apud Ramos e Veldman, 2000).

1.1. PROBLEMA DE PESQUISA

O Estado do Rio Grande do Norte atualmente está investindo em modificações em seu site, saindo da condição de site meramente informativo para uma solução qualitativamente diferenciada que é o “Portal de Atendimento ao Cidadão”.

Pensando em disponibilizar um acesso mais fácil a estes serviços, o governo já adquiriu 10 terminais multimídias para serem colocados em diversos locais de grande movimentação pública tais com Shopping centrais de cidadão e Secretarias de maior porte.

No entanto há ainda uma série de fatores a serem solucionados tais como:

- Promover mudanças internas para que o governo comece a “pensar” dinamicamente, diferenciando e otimizando os serviços e informações hoje oferecidos;
- Oferecer aos cidadãos uma serie de opções de serviços on-line de forma segura e ágeis e de fácil acesso, independente do departamento que os realiza;
- Fazer avaliação junto a todas as Secretarias dos serviços que elas podem oferecer ao cidadão;
- Efetuar a divulgação dos serviços oferecidos;

- Oferecer serviços públicos que vão de encontro às necessidades dos cidadãos, não a conveniência dos provedores desses serviços;
- Introduzir uma “EXTRANET” que ligue os setores que transacionam com o governo.

1.2 OBJETIVOS

Esta monografia tem como objetivo geral realizar um estudo do portal do Governo do Estado do RN (necessidades, perspectivas, benefícios) sobre a prestação de serviços públicos e de informações ao cidadão através do ambiente Web.

Para tanto, foram desdobrados nos seguintes objetivos específicos:

- Identificar informações e serviços que estão sendo disponibilizados, atualmente pelo Portal do cidadão no Governo do Rio Grande do Norte;
- Pesquisar quantas Secretarias e órgãos que poderiam disponibilizar serviços e informações aos cidadãos através de seu Portal;
- Pesquisar informações nos sites de outros Estados para efeito comparativo;
- Verificar benefícios alcançados após o funcionamento do Portal do Governo do RN;
- Identificar as dificuldades que os cidadãos tem para navegar nos terminais de auto-atendimento.

1.3 JUSTIFICATIVA

Portanto, esta pesquisa se justifica como fator importante dando ênfase a análise e avaliação dos sites e serviços oferecidos pelo Governo, propondo melhorias e atualização, visando a democracia digital e a desburocratização de serviços públicos.

O Programa Governo Eletrônico, implementado há dois anos pelo governo federal, coloca o Brasil em 18º lugar no ranking de um ainda pequeno grupo de países que apostam na TI para estreitar laços com cidadãos, melhorar a qualidade dos serviços públicos e reduzir os gastos da máquina estadual (Anuário, 2002).

As iniciativas que vêm sendo empreendidas para implementação de governo eletrônico têm caráter mundial, seja em países considerados desenvolvidos, como os em desenvolvimento. Em muitos casos são tratadas com grande prioridade de governo, envolvendo representantes com alto poder decisório.

1.4 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada objetivando gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais. Qualitativa, pois faz uso de uma fonte direta de ambiente natural para a coleta de dados (questionário), sendo o pesquisador o instrumento chave; também descritiva, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados.

As respostas do questionário utilizado foram agrupadas em categorias descritivas. Cabe ressaltar que o total de perguntas foram dez, para dois respondentes, sendo de igual teor as perguntas. Os entrevistados trabalham na Coordenadoria de Informática da Secretaria da Administração do governo do Rio Grande do Norte.

A pesquisa foi realizada em três etapas: pesquisa bibliográfica, entrevista e análise de resultados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para melhor entendimento dos termos importantes ligados à esta monografia, é preciso mencionar os conceitos de E-Business, Governo Eletrônico e casos de e-Gov (site do governo do Paraná e São Paulo, e Comprasnet).

2.1 E-BUSINESS

Neste contexto o E-Business apresenta-se como grande novidade no ambiente empresarial. De acordo com Amor (2000), o E-Business diz respeito a como utilizar a conveniência, disponibilidade e pesquisa mundial para aumentar os negócios existentes ou criar novos negócios virtuais. Ainda conforme este autor, o E-Business ocorre quando se combina os recursos dos SI tradicionais com o enorme alcance da *web* e conecta diretamente sistemas críticos de negócios a partes intrínsecas do negócio, como clientes, funcionários e fornecedores através da Internet, Intranet e Extranet.

As tecnologias que envolvem o E-Business não estão limitadas a apenas compra pela Internet. O E-Business engloba todo o processo de negócios, ou seja, desde a propaganda e marketing até vendas, pedidos, manufatura, distribuição, serviço ao cliente, suporte pós-vendas e reposição de estoques, percorrendo todo o ciclo de vida dos produtos/serviços (O'Brien, 2001).

De acordo com Franco Júnior (2001), a IBM define e-Business como uma forma segura, flexível e integrada de fornecer um valor diferenciado na gestão administrativa pela combinação de sistemas e processos para administração e funcionamento de operações centrais, de forma simples e eficiente, alavancada pela aplicação de tecnologia da Internet.

Dentro do E-Business existem várias categorias de negócios eletrônicos, como por exemplo: E-Learning, E-Auctioning, E-Banking, E-Marketing, E-Commerce, E-Gov entre outras. Este estudo será focado no E-Gov, também conhecido por Governo Eletrônico.

2.2 GOVERNO ELETRÔNICO

Keller (2000, p.5) diz que o governo eletrônico é a utilização de tecnologias de informação e comunicação para dinamizar o relacionamento do Governo a Sociedade, reduzindo custos, melhorando processos e minimizando desigualdades.

De acordo com Technecity (2002, p.6), e-Gov reflete um novo modelo de relacionamento entre governo e cidadãos, da mesma forma que na iniciativa privada a economia digital exige novos padrões de eficiência e novos modelos de relacionamento entre clientes e fornecedores.

Conforme o site federativo BNDS (2002), e-Gov é uma resposta à sociedade que passa a exigir do governo não apenas informações, mas serviços rápidos, personalizados e com a mesma qualidade que recebe do setor privado. O e-Gov pode ser definido pelo uso da tecnologia para aumentar o acesso e melhorar o fornecimento de serviços do governo para cidadãos, fornecedores e servidores.

O Governo Eletrônico visa melhorar o funcionamento entre empresas e governo através de transações eletrônicas ou seja prestações de informações e serviços.

Os atores institucionais envolvidos nos serviços governamentais são o próprio **Governo** ("G", de *Government*), **Instituições Externas** ("B", de *Business*), e o **Cidadão** ("C", de *Citizen*), que podem interagir. Há cinco tipos de relações entre esses atores em aplicações governamentais:

- **G2G** ("Government to Government")

Corresponde a funções que integram ações do **Governo** horizontalmente (exemplo: no nível Federal, ou dentro do Executivo) ou verticalmente (exemplo: entre o **Governo** Federal e um Governo Estadual).

- **G2B e B2G** ("Government to Business" ou "Business to Government")

Corresponde a ações do **Governo** que envolvem interação com entidades externas. O exemplo mais concreto deste tipo é a condução de **compras**, contratações, licitações etc., via meios eletrônicos.

- **G2C e C2G** ("Government to Citizen" ou "Citizen to Government")

Corresponde a ações do **Governo** de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos. O exemplo mais comum deste tipo é a veiculação de informações em um *website* de um órgão do **governo**, aberto a quaisquer interessados.

Reinhard apud Cunha (2000, p. 8) descreve a utilização de portais de governo: os portais de governos brasileiros privilegiam, ainda, a apresentação de informações sobre as instituições e orientação quanto a serviços e procedimentos de órgãos públicos. Já há ofertas de serviços públicos pela rede que permitem consulta a arquivo de transações, a realização de transações (mais) e mesmo de processos completos (menos). São raros exemplos de funções que permitem ao cidadão executar processos que, para serem finalizados, envolve o relacionamento com mais de uma instituição. A tecnologia pode viabilizar a integração entre processos e informações de organizações governamentais distintas, de diferentes esferas de poder.

2.3 CASOS DE E-GOV

Neste tópico serão descritos alguns casos de e-Gov, como forma de ilustrar situações reais de uso desta ferramenta tecnológica em aplicações do governo, como por exemplo: site do governo do Paraná e São Paulo, e o programa Comprasnet.

2.3.1 Site do Governo do Paraná

Como referência da importância dos serviços prestados pelo portal e-Paraná, temos alguns números (E-Paraná, 2002):

- Mais de 1200 itens de serviços e informações disponíveis
- Mais de 4 milhões de acessos por mês ao portal em geral; o site do DETRAN, que é parte do e-Paraná, tem mais de 1,7 milhões de acessos por mês. Sendo que somente a área de veículos tem mais de 550.000 acessos a informações e serviços;
- O site AR-Internet – Agência de rendas Internet da Secretaria da Fazenda tem mais de 600.000 acessos por mês.

O e-Paraná está fortemente baseado em três pilares:

- Ampliação significativa dos serviços na Internet
- Criação de pontos de acesso para a população usufruir dos serviços públicos visando diminuir os excluídos deste processo
- Analfabetismo digital

E os benefícios oferecidos pelo e-Paraná são (E-Paraná, 2002):

- Redução de custos para a administração pública

- Economia para o cidadão (sem deslocamento sem filas, 24 por dia...)
- Transparência na administração pública
- Maior qualidade nos serviços
- Democratização do acesso à informação e ao serviço público
- Integração com outros órgãos.

Segundo o site do E-Paraná (2002), a divulgação de seus serviços é realizada através de:

- Apostila de curso e-Paraná (doc)
- Apresentação e-Paraná (ppt)
- Cadastro de ponto de acesso público (doc)
- Cartazes de e-Paraná (jpg)
- Folheto e-Paraná (doc)
- Logomarca e-Paraná oficial (cdr)
- Logomarga e-Paraná oficial alternada (gif)
- Logomarga e-Parana oficial (gif)
- Logomarca bandeira do Paraná oficial (gif)
- Normas de funcionamento dos pontos de acesso público (doc)

2.3.2 Site do Governo de São Paulo

Desde 1995, o Governo do Estado de São Paulo vem implementando uma série de soluções de e-Gov (SP, 2002). Em conjunto com diferentes órgãos, Prodesp - Companhia de Processamento de dados de São Paulo participa de várias dessas iniciativas. Algumas delas são apresentadas a seguir.

O Governo de São Paulo criou, há 7 anos, o Sistema Estratégico de informações do Governo (SEI), que interliga em rede o Governador, todo o nível executivo da administração (Secretários, Secretários Adjuntos, Chefes de Gabinete, Dirigentes de empresas e órgãos) e outros funcionários do Estado. Baseado no conceito workgroup e na integração e compartilhamento de informações, o SEI já cobre mais de 90% das unidades do Estado, conectando aproximadamente 13 mil estações de trabalho, o SEI conta com 50 aplicativos.

Os contribuintes de São Paulo agora encaminham suas informações fiscais via Internet por meio da nova GIA (Guia de Informação) e Apuração do (ICMS), que passou a agregar, ainda,

informações sobre transações interestaduais, controle de Zona Franca e índice de participação dos municípios, eliminando o trâmite mensal de mais de 1 milhão de formulários em papel. Ao mesmo tempo, os bancos passaram a prestar contas dos tributos pagos em suas agências eletronicamente, eliminando o trâmite mensal de 2,5 milhões de GAREs (Guias de Arrecadação Estadual – ICMS, IPVA e demais receitas).

Essa nova forma de apuração das informações fiscais reduziu drasticamente os custos do processo de arrecadação tributária (os documentos em papel precisavam ser digitados e microfilmados), além de diminuir de maneira sensível os prazos para identificação de contribuintes do ICMS omissos ou devedores (de até 50 para no máximo 5 dias). A GIA e a GARE Eletrônicas fazem parte de um amplo programa de modernização da área tributária da Secretaria da Fazenda, que inclui ainda a informatização do IPVA e do Auto de Infração e Imposição de Multas, entre outros projetos.

Até 1996, o contribuinte preenche uma guia em papel para efetuar o pagamento do imposto nos bancos, que, por sua vez, encaminhavam esses documentos à Secretaria da Fazenda, onde eram digitados e microfilmados. Hoje, estão disponíveis várias opções para pagamento do IPVA que dispensam a necessidade de qualquer guia em papel. Apenas com o número Renavam do veículo, é possível pagar o imposto direto nas agências bancárias, em caixas de auto-atendimento ou pelos diferentes meios eletrônicos oferecidos pelos bancos, como Internet. A prestação de contas pelos bancos à Secretaria da Fazenda também passou a ser 100% em meio eletrônico.

O Governo de São Paulo criou uma Bolsa Eletrônica de Compras (BEC) para a aquisição de bens e serviços por meio de ofertas públicas via Internet. Implantada inicialmente na administração direta, a BEC permite aquisições nas modalidades de compra direta e carta convite. As compras diretas são negociadas em leilão. As empresas concorrentes sabem on-line, a cada instante, a melhor oferta, podendo reduzir seus preços para ganhar a disputa. Já na modalidade carta convite, os fornecedores encaminham suas propostas por meio de “envelope eletrônico” lacrado. Os lances são mantidos em sigilo até a abertura simultânea de todas as propostas recebidas, quando se apura o melhor preço ofertado.

No portal BEC (www.bec.sp.gov.br), as empresas interessadas podem se cadastrar para participar das cotações eletrônicas, verificar as cotações já encerradas e aquelas agendadas, bem como fazer suas ofertas. Todos os pregões são acompanhados pela Bovespa – Bolsa de Valores

de São Paulo. A BEC representa uma profunda modernização nos mecanismos de compra da administração pública estadual, proporcionando ao Governo aquisições em melhores condições de preço, qualidade e prazo, além de tornar todo o processo transparente para a sociedade e órgãos controladores.

Os hospitais de São Paulo estão ganhando um moderno Sistema de Informação e Gestão Hospitalar (SIGH), que abrange áreas como matrícula, internação, pronto-socorro, ambulatório, farmácia, serviços complementares (como radiologia e ortopedia) e almoxarifado. O Sistema é totalmente interligado, oferecendo recursos, por exemplo, para conexão de equipamentos de análises laboratoriais (o que elimina a necessidade de transcrição manual dos resultados dos exames) e o agendamento de consultas por telefone pela Internet. O gerenciamento de assistência farmacêutica da Secretaria de saúde, que fornecem gratuitamente à população medicamentos produzidos ou adquiridos pelo Estado, conta o auxílio do Farmanet. Esse sistema permite que as Unidades Básicas de Saúde e os hospitais públicos encaminhem os seus pedidos de medicamentos, e acompanhem o seu andamento, pela Internet.

Um sistema informatizado auxilia os mais de 120 Postos de Atendimento ao Trabalhador – PAT nas atividades de intermediação de mão-de-obra, registrando e cruzando informações sobre as vagas existentes e o perfil dos trabalhadores que procuram emprego. No site www.sert.sp.gov.br, os trabalhadores também podem consultar as vagas existentes nos PAT e as empresas podem oferecer vagas para recrutamento.

Para agilizar um dos serviços mais solicitados na Junta Comercial do estado de São Paulo – Jucesp, foi implantado um sistema *online* de emissão de Certidões utilizadas em concorrências públicas, abertura de filiais e outros fins. A Interligação do cadastro de Empresas da Jucesp ao Posto Fiscal Eletrônico da Secretaria da Fazenda tornou possível ao contribuinte a obtenção da Inscrição Estadual pela Internet, com toda agilidade, segurança e isenta de eventuais erros cadastrais.

Já a implantação do Cadastro Digital, um programa distribuído pela Internet, permite às empresas que se constituem, realizarem alterações cadastrais ou encerram suas operações o envio das informações para arquivamento na Jucesp em meio magnético. O cadastro Digital possibilita não só a geração de um disquete contendo as informações cadastrais da empresa, como também todos os formulários e guias necessários. Com o Cadastro Digital, foram eliminados erros no preenchimento dos formulários, que muitas vezes eram responsáveis por atrasos no

andamento dos processos. Para a Junta Comercial, o sistema permite a atualização do Cadastro das Empresas do estado com menos gastos, mais agilidade e melhor qualidade.

Redes locais de microcomputadores, interligados a uma rede central na Capital, foram implantadas em cada uma das Divisões Regionais da Secretaria das Assistência e desenvolvimento Social. Essas redes processam, de forma distribuída, sistemas que auxiliam na execução e acompanhamento de programas voltados à criança e ao adolescente, ao idoso e a portadores de deficiências, entre outros, além de proporcionar acesso a correio eletrônico. Um aplicativo desenvolvido com tecnologia Internet permite municípios e entidades sociais cadastrem famílias em situação de extrema pobreza (renda mensal de até um salário mínimo) no Programa Renda Cidadã, que fornece apoio financeiro e desenvolve atividades educativas para inclusão social e melhoria da qualidade de vida dessas famílias.

Todos os editais de licitações, concursos e leilões realizados pelos órgãos estaduais estão disponíveis, na íntegra, na Internet, no site Mídia Eletrônica Negócios Públicos (www.negocios.sp.gov.br). Além de facilitar a vida das empresas interessadas em vender ao Estado, a ampla divulgação dessas informações na Internet permite que, com a maior participação de fornecedores nas licitações, o Governo compre melhor e mais barato.

2.3.3 Comprasnet

O leilão foi o embrião para o surgimento do Comprasnet, portal que hoje concentra as compras do governo federal e já ostenta números que o colocam entre as principais iniciativas do setor em todo o mundo em projetos que vem explorando, com sucesso, as potencialidades da tecnologia da informação na reforma da administração pública. No âmbito do Comprasnet foram realizados 6.214 pregões desde sua inauguração em outubro de 2000, somando R\$ 1,657 bilhão em aquisições e reduzindo o custo das operações em cerca de 25%, segundo dados fechados até 13 de setembro último pela secretaria logística e tecnológica da informação (Anuário, 2002).

No momento em que há esforço conjunto dos ministérios para integrar e padronizar os sistemas das instituições governamentais, o Comprasnet pode ser considerado um exemplo nesse sentido. O Portal é totalmente integrado aos sites do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS), Receita Federal, Procuradoria Nacional da Fazenda, Caixa Econômica Federal (CEF), Imprensa Nacional, Cadastro Nacional, Sistema Organizacional do Governo (Siorg) e Sistema

Integrado de Administração Financeira (Siafem). Um dos primeiros órgãos a serem integrados foi justamente o do Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (Siasg). Como os fornecedores já estavam reunidos em um site, foi mais fácil e imediato fazer isso (Parente, 2002).

3.1 SERVIÇOS DO GOVERNO ELETRÔNICO

Está sendo desenvolvido através do governo eletrônico do Estado da RN, páginas na Internet e Intranet com serviços e informações:

- Serviços e informações em terminais de auto-atendimento para o cidadão e para os servidores públicos;
- Serviços e informações em telefones celulares de empresa TIM para o cidadão e para os agentes de trânsito;
- Biblioteca virtual – rede local de computadores com acesso à Internet na central do Cidadão da Praia Shopping.

O programa abrange toda a estrutura da Administração Pública Estadual e inicialmente contempla as seguintes ações:

- Portal de Serviços e Informações do RN, com instalação de 10 (dez) quiosques de auto-atendimento e de Box de SEARN nas Centrais do Cidadão;
- Compras, Egov24h - Licitação e Compras na Internet;
- Proto-teloNet – Protocolo Geral do Estado do Rio Grande do Norte atende as funcionalidades de cadastramento de processos e documentos e sua tramitação no âmbito do Governo. Todos os cidadãos e fornecedores podem acompanhar a movimentação de processos pela Internet;
- Delegacia Eletrônica - Fornecer ao Cidadão um meio ágil e de fácil acesso a alguns serviços relacionados a segurança pública.

3.2 AVALIAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO

O estágio de desenvolvimento do governo eletrônico é avaliada, conforme conceito do Governo Federal, passa, geralmente, por quatro estágios diferentes.

3. ANÁLISE DE RESULTADOS

A análise das perguntas foi dividida em 10 itens, nos quais procurou respeitar os comentários obtidos com os dois entrevistados.

3.1 SERVIÇOS DO GOVERNO ELETRÔNICO

Está sendo desenvolvido através do governo eletrônico do Estado do RN, páginas na Internet e Intranet com serviços e informações:

- Serviços e Informações em terminais de auto-atendimento para o cidadão e para os servidores públicos;
- Serviços e Informações em telefones celulares da empresa TIM para o cidadão e para os agentes de trânsito;
- Biblioteca virtual – rede local de computadores com acesso à Internet na central do Cidadão do Praia Shopping.

O programa abrange toda a estrutura da Administração Pública Estadual e inicialmente contempla as seguintes ações:

- **Portal de Serviços e Informações do RN**, com instalação de 10 (dez) quiosques de auto-atendimento e de Box da SEARH nas Centrais do Cidadão.
- **Compras. EgovRN** - Licitação e Compras na Internet.
- **ProtocoloNet** – Protocolo Geral do Estado do Rio Grande do Norte atende as funcionalidades de cadastramento de processos e documentos e sua tramitação no âmbito do Governo. Todos os cidadãos e fornecedores podem acompanhar a movimentação de processos pela Internet.
- **Delegacia Eletrônica** - Fornecer ao Cidadão um meio ágil e de fácil acesso a alguns serviços relacionados a segurança pública.

3.2 AVALIAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO

O estágio de desenvolvimento do governo eletrônico é avaliado, conforme conceito do Governo Federal, passa, geralmente, por quatro estágios diferentes.

- a. O primeiro estágio consiste na criação de sítios na Internet para a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos diversos níveis de governo. Eventualmente, esses sítios são reunidos em um portal, que neste estágio consiste apenas em uma espécie de catálogo de endereços dos diversos órgãos do governo.
- b. No segundo estágio, os sítios passam a também receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos. A comunicação neste caso torna-se uma via de mão dupla. O contribuinte pode enviar sua declaração de imposto de renda; são criados endereços eletrônicos para receber reclamações ou sugestões; firmas se cadastram eletronicamente para o fornecimento de serviços; dados são transferidos, usando a Internet, de um departamento, por exemplo, para um órgão central, e assim por diante.
- c. Na terceira etapa, as transações se tornam mais complexas. Neste estágio, são realizadas operações como pagamentos de contas e impostos; educação à distância, matrículas, marcação de consultas, compras, etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários atrás do balcão são agora realizados usando uma plataforma de rede e uma interface direta e imediata com o cidadão ou empresa. Isto implica adaptações nos processos de trabalho.
- d. Na quarta etapa, as adaptações tornam-se mais complexas. Neste estágio do e-gov, é desenvolvido um portal de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. O serviço é disponibilizado por funções ou temas, e não segundo a divisão real do governo em ministérios, secretarias, departamentos, etc. Assim, ao lidar com o governo, cidadãos ou empresas não precisam mais dirigir-se a inúmeros órgãos diferentes. É possível resolver tudo em um único lugar.

Pode-se dizer que já foi vencida a fase a e b, e está se trabalhando na fase c e d. Podendo exemplificar com os serviços oferecidos pela Tributação, DETRAN e Secretaria de Administração com o sistema único de protocolo. Qualquer cidadão pode acompanhar pela Internet a tramitação de seu processo no âmbito do Governo Estadual. Com os terminais de auto-atendimentos estão concentrando a oferta num único lugar.

Com a capilarização da rede esta atividade começou a ser expandida, principalmente dentro do anel de fibra ótica instalado no Centro Administrativo. O atendimento ao interior do estado é uma realidade. Hoje existem várias estações conectadas em toda a rede e avanços para os lugares que ainda não estão interligados.

3.3 AÇÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO DO RN

As principais ações do programa do governo eletrônico podem ser resumidas nos seguintes tópicos:

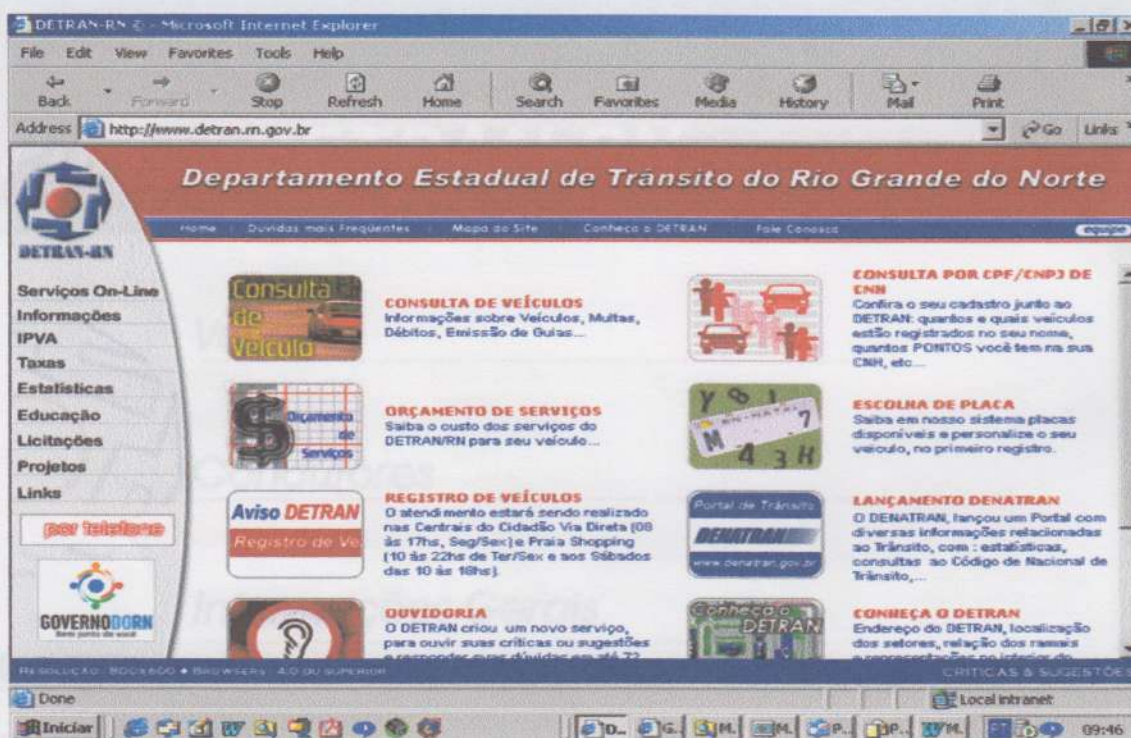
- Todos os serviços na Internet: hoje disponibiliza serviços relacionados a tributos, veículos, proprietários de veículos, condutores de veículos, processos.
- Todas as informações na Internet: conforme pode ser observado, mais adiante, existe uma quantidade considerável de sites de órgãos na Internet.
- Pontos de acesso público à Internet: contamos apenas com a biblioteca virtual na Central do Cidadão Praia Shopping.
- Convergência e integração das redes e sistemas de informações: em torno de 100 redes locais do governo estão interligadas, a rede abrange todo o estado que conta com aproximadamente 3.500 pontos. A integração dos sistemas de informações serão ações futuras.
- Agilização de rotinas e procedimentos: em estudo.
- Implantação de infra-estrutura de rede: avança permanentemente.
- Redução da burocracia;
- Democratização do acesso à informação;
- Universalização na prestação dos serviços públicos;
- Informação como fator estratégico;
- Transparência e simplificação de processos;
- Melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos;
- Redução dos custos unitários;
- Redução das desigualdades sociais e regionais.
- Compartilhamento de recursos e integração de sistemas;
- Racionalização de gastos e interiorização;

- Gestão descentralizada e integrada.

3.4 COMPREENSÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS ATRAVÉS DA INTERNET E TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO.

Os serviços oferecidos através da internet e terminais de auto-atendimento são de fácil compreensão, de acordo com um estudo analisando a interface com a Internet. Conforme está apresentado abaixo, a primeira figura é a página do Detran na Internet, onde pode se observar uma quantidade considerável de informações para o navegador da Internet.

Figura 1 – Página do DETRAN-Rn na Internet



Fonte: Detran-Rn (2002)

O resultado do estudo sinalizou para a necessidade de construir uma interface limpa, isto é com poucas informações, objetiva, focando no que há de interesse para o cidadão. A análise do perfil dos usuários deste modelo de interação máquina homem, nos fez perceber que sua característica principal era de um transeunte, que percebe a presença de um equipamento diferente, o QUISQUE MULTIMÍDIA (teve-se a preocupação em adquirir um equipamento com

um designer moderno e bonito) e tem a curiosidade de ver o que ele oferece. As consultas no terminal são rápidas, o usuário interage com o equipamento em pé. Em vários momentos terá outra pessoa na fila querendo obter informação. Ele não tem tempo, portanto o produto deste estudo resultou na figura seguinte, onde os botões são maiores do que seria numa tela de Internet, facilitando o toque na tela com o dedo, para selecionar a opção desejada.

Figura 2 – PORTAL-RN – Serviço de Atendimento ao Cidadão



Fonte: Detran-Rn (2002)

3.5 AVALIAÇÃO DOS SITES PÚBLICOS

Está ainda em estudo o modelo de avaliação que será adotado. Um dos aspectos a serem avaliados serão a quantidade de acessos total, a quantidade de acesso por órgão, por serviço

oferecido pelo órgão, o uso de enquete bem como de um formulário para uma interação mais detalha da opinião do usuário.

3.6 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES ATRAVÉS DO PORTAL

O Governo do Rio Grande do Norte oferece serviços e informações através de páginas na Internet, Intranet e PORTAL-RN que é o quiosque multimídia.

Órgãos que oferecem serviços no PORTAL-RN:

- Secretaria de Tributação
- Secretaria de Administração
- DETRAN
- Governadoria
- Secretaria da Saúde;
- Secretaria da Educação;
- Diário Oficial do Estado;
- Endereços e *links* dos Órgãos do Governo.

Secretaria da Administração com os serviços abaixo;

- Mapa do Centro Administrativo;
- Consulta a Processos no Sistema de Protocolo;
- Consulta a Comissão Permanente de Licitação;
- Consulta ao Cadastro de Autoridades;
- Consulta a informações e serviços da ARSEP;
- Acesso as ouvidorias do Governo.
- Atualização Cadastral;
- Consulta e Impressão do Contra-Cheque;
- Consulta ao Regime Jurídico Único;
- Consulta ao Manual do Servidor;
- Consulta a Treinamentos;
- Ouvidoria da SEARH;
- Calendário de Pagamento.

3.7 BIBLIOTECA VIRTUAL

A biblioteca virtual oferece aos cidadãos um local que pessoas que não possuem condições financeiras de ter um computador com acesso a Internet (chamados de excluídos tecnologicamente), podem usufruir de diversas informações oferecidas na rede mundial. A rede do Governo que fornece acesso à biblioteca virtual faz restrições de acesso a uma gama enorme de sites impróprios além de serem monitorados pelos funcionários do setor.

3.8 AVALIAÇÃO DA DEMANDA DA POPULAÇÃO EM RELAÇÃO AO PORTAL

Hoje os portais estão atendendo a demanda da população com o objetivo de oferecer o maior número de serviços pelos portais. Facilitando o acesso a informações e serviços ao cidadão, fazendo com que o mesmo não tenha necessidade de se dirigir fisicamente ao Órgão governamental, tornando assim mais confortável para o mesmo a interação com o Governo. Existe a consciência de que a demanda é enorme e o trabalho é contínuo para que, dentro das possibilidades, seja possível atingir uma oferta cada vez maior de serviços.

O Governo Eletrônico pode melhorar a participação dos cidadãos nos assuntos públicos a partir do momento que o cidadão tem fácil acesso aos serviços e informações governamentais ele terá subsídio para exercer melhor sua cidadania.

3.9 MELHORIA DE PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NOS ASSUNTOS PÚBLICOS

A partir do momento que o cidadão tem fácil acesso aos serviços e informações governamentais ele terá subsídio para exercer melhor sua cidadania.

3.10 ÓRGÃO PÚBLICOS ENVOLVIDOS NA MONTAGEM TÉCNICA E DE CONTEÚDO DO GOVERNO LETRÔNICO

Órgãos que disponibilizam serviços e informações na Intranet, na Internet e no terminal de auto-atendimento:

- SEARH - Secretaria de Estado de Administração e dos Recursos Humanos
- SET - Secretaria de Estado de Tributação

- DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito.

Órgãos que disponibilizam serviços e informações através de telefone celular:

- SET - Secretaria de Estado de Tributação
- DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito.

Órgãos que disponibilizam informações na Intranet e Internet:

- 1 Assessoria de Comunicação
- 2 Departamento Estadual de Imprensa
- 3 Poder Judiciário – Varas de Execução Penal
- 4 Fundação José Augusto
- 5 Gabinete Civil
- 6 Governadoria
- 7 Junta Comercial - Jucern
- 8 Polo Gás Sal
- 9 Secretaria de Estado de Administração e dos Recursos Humanos
- 10 Secretaria de Estado da Agricultura, da Pecuária e da Pesca
- 11 Secretaria de Estado de Assuntos Fundiários, de Colonização e de Apoio à Reforma Agrária
- 12 Secretaria de Estado de Educação
- 13 Secretaria de Estado de Indústria e Comércio
- 14 Secretaria de Estado de Tributação
- 15 Secretaria de Estado de Turismo
- 16 Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania
- 17 Secretaria de Estado de Recursos Hídricos
- 18 Secretaria de Estado de Ação Social
- 19 Secretaria de Estado de Infra Estrutura
- 20 Secretaria de Estado de Saúde Pública
- 21 Secretaria de Estado de Defesa Social
- 22 Secretaria de Estado de Governo e de Projetos Especiais
- 23 Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças

- 24 Secretaria de Estado DE Transportes e Obras
- 25 Tribunal de Contas do Estado
- 26 Tribunal de Justiça
- 27 Instituto de Desenvolvimento e Meio Ambiente - IDEMA
- 28 Companhia de Água – CAERN
- 29 EMATER
- 30 EMPARN
- 31 Departamento de Estradas e Rodagens do RN
- 32 Departamento Estadual de Trânsito do RN
- 33 Agência Reguladora de Serviços Públicos
- 34 Instituto de Pesos e Medidas do RN
- 35 Procuradoria Geral do Estado
- 36 Controladoria Geral do Estado
- 37 Procuradoria Geral do Ministério Público Junto ao Tribunal de Contas do RN
- 38 Procuradoria Geral de Justiça
- 39 Município de Areia Branca
- 41 Município de Alto do Rodrigues
- 41 Município de Baraúna
- 42 Município de Carnaúba dos Dantas
- 43 Município de Equador
- 44 Município de Extremoz
- 45 Município de Fernando Pedroza
- 46 Município de Galinhos
- 47 Município de Goianinha
- 48 Município de Governador Dix-sept Rosado
- 49 Município de Jaçanã
- 50 Município de Janduí
- 51 Município de João Dias
- 52 Município de Lagoa Danta
- 53 Município de Messias Targino
- 54 Município de Monte Alegre

- 55 Município de Mossoró
- 56 Município de Natal
- 57 Município de Olho D'água do Borges
- 58 Município de Parelhas
- 59 Município de Parnamirim
- 60 Município de Passagem
- 61 Município de Patu
- 62 Município de Pedro Avelino
- 63 Município de Porto do Mangue
- 64 Município de Pureza
- 65 Município de São Pedro
- 66 Município de São Tomé
- 67 Município de Tibau

A integração é a chave para um projeto de governo eletrônico. O Projeto não deve estar centrado num produto específico, mas na necessidade de seus clientes; deve ser implantado um processo contínuo de aperfeiçoamento (Assunção e-commerce, 2002).

Assim como a questão da divisão digital preocupa países que têm cerca de 60% de sua população conectada à Internet, a dimensão da oportunidade de evolução que temos no Brasil país é significativamente maior. Nesta sentido, é necessário que as organizações da nossa sociedade, incluindo-se o governo, tomem ações concretas de modo a contribuir para obter informações e meios que possam reduzir as distâncias atualmente existentes entre pessoas que têm acesso aos recursos da Sociedade da Informação e aquelas que ainda estão fora deste contexto. É claro que os exemplos de impactos desta exclusão são diversos, mas basta um para indicar a amplitude do problema: a diferença que pode haver na formação escolar e profissional de jovens que têm acesso à mídia disponível, ou não, de acesso a recursos disponíveis na Internet.

Os resultados que se obtém são claramente positivos no que diz respeito a aspectos como melhoria de acesso aos serviços pelos cidadãos, maior transparência e até de redução de custos em alguns dos serviços.

4. CONCLUSÃO

O que os cidadãos contribuintes e empresas esperam é ter um governo mais acessível e eficiente em todas as suas esferas. Para isso, o governo eletrônico tem as seguintes metas: ampliar o acesso à Internet para tornar o governo mais acessível ao cidadão e ao contribuinte; tomar várias iniciativas com empresas (G2B) e outras esferas do governo (G2G) para implantar sistemas como licitação eletrônica, regulamentação do documento eletrônico com a eliminação do papel como documento governamental, e outras alternativas.

Para isso temos que enfrentar os seguintes desafios: proliferar os pontos de acesso à Internet; integrar e habilitar os sistemas de informação do governo e planejar as prioridades dos serviços a serem oferecidos ao público.

A divulgação dos quiosques multimídia e o Portal de serviços entre a população, orientando como usá-los, assim como o TRE faz antes das eleições é de grande benefício pois a prática do uso dos equipamentos com os cidadãos facilita um melhor acesso e extermína o temor que as pessoas tem de usar os equipamentos.

A integração é a chave para um projeto de governo eletrônico. O Projeto não deve estar centrado num produto específico, mas na necessidade de seus clientes; deve ser implantado um processo contínuo de aperfeiçoamento (Anuário e-commerce, 2002).

Assim como a questão da divisão digital preocupa países que têm cerca de 60% de sua população conectada à Internet, a dimensão da oportunidade de evolução que temos no nosso país é significativamente maior. Neste sentido, é necessário que as organizações de nossa sociedade, incluindo-se o governo, tomem ações concretas de modo a contribuir para levar informações e meios que possam reduzir as distâncias atualmente existentes entre pessoas que têm acesso aos recursos da Sociedade da Informação e aquelas que ainda estão fora deste contexto. É claro que os exemplos de impactos desta exclusão são diversos, mas basta um para indicar a amplitude do problema: a diferença que pode haver na formação escolar e profissional de nossos jovens à medida dispunham, ou não, de acesso a recursos disponíveis na Internet.

Os resultados que se obtêm são claramente positivos no que diz respeito a aspectos como melhoria de acesso aos serviços pelos cidadãos, maior transparência e até de redução de custos em alguns dos serviços.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANUÁRIO E-commerce, 2002.

BNDS. Disponível em :<<http://www.federativo.bnds.gov.br/destaques/egov/docs/interne.pdf>> Acesso em 10 maio de 2002.

E-GOV. Disponível em: < <http://www.technecity.com.br/egov.asp>> Acesso em 14 maio de 2002.

E-GOV III Prêmio Excelência em Governo Eletrônico. Disponível em: <<http://www.premio.e.gov.br/categorias.html>> Acesso em 13 nov. 2002.

E-PARANÁ. Disponível em: <http://www.pr.gov.br/e-parana/material.shtml> Acesso em 25 nov. 2002.

CUNHA, Maria Alexandra V. C. da e REINHARD, Nicolau – **Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão: Estudo de Casos no Brasil**. Campinas, XXV Encontro Nacional da Associação dos dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2001.

DANILO, Scalet; MENDES, Luis Gomes Mendes. **E-Paraná – Governo Eletrônico do Paraná**, 2002.

FRANCO JUNIOR, Carlos F. **E-business tecnologia de informação e negócios na internet**. São Paulo: Atlas S.A., 2001.

GOVERNO Eletrônico. Disponível em: <<http://www.fundap.sp.gov.br>> Acesso em: 15 de abr.2002.

GUTIERREZ, Valéria. A revolução do conhecimento. Anuário e-commerce, 2002.

O'BRIEN, James J. Recursos e Tecnologia de Informação dos Sistemas de informação. **Sistema de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3ª ed. Trad. Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2001.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. **A Tecnologia da Informação na Administração Pública**.2002.

PARENTE, Pedro. **Desafio para o próximo governo**. Anuário e-commerce, 2002.

RAMOS, Anália Saraiva Marins; VELDMAN, Selma Monteiro da Silva. Relacionamento com o Cliente Através da Web: Um Estudo Teórico Exploratório. In ENCONRO DA ASSOCIAÇÃO

DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24.2000 Florianópolis
Anais... Rio de Janeiro:ANPAB, 2001.

REINHARD, Nicolau. **A Internet mudou tudo?** In: CONGRESSO NACIONAL DE
 INFORMÁTICA PÚBLICA. São Paulo, 1999.

SANTOS, Paula. **A reinvenção do governo.** Anuário e-commerce, 2002.

BRASIL Transparente. Disponível em: < <http://www.brasiltransparente.gov.br/> > Acesso em: 14
 mai 2002.

BA. Disponível em: < <http://www.ba.gov.br/> > Acesso em 15 mai 2002.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 4ª ed. São Paulo:
 Malvern Books, 1995.

GO (Vapt Vapt). Disponível em: < <http://www.anpab.go.gov.br/vaptvapt/> > Acesso em 18
 mai 2002.

DETRAN-RN. Disponível em: < <http://www.deTRAN.rn.gov.br/> > Acesso em 29 nov. 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia
 científica.** 3ª ed. rev. e ampli. São Paulo: Atlas, 1991.

MENDES FILHO, Luis Augusto Machado; RAMOS, Anália Saraiva Martins. **Revista FARN.**
 Uma Avaliação do estágio em que se encontra o comércio eletrônico na hotelaria. Natal: Revista
 Farn, 2001.

MG (NetMinas). Disponível em: < <http://www.netminas.gov.br/> > Acesso em 15 mai. 2002

1º SEMINÁRIO Governo na Internet. Disponível em: < [http://www.21stcentury.gov.br/21stce
 nury/default.htm](http://www.21stcentury.gov.br/21stce

 nury/default.htm) > Acesso em: 21 mar.2002.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. **A Tecnologia da Informação na Administração
 Pública** 2002.

PROGRAMA Nacional de Desburocratização. Disponível em: < [http://www.d.gov.br/n_apre
 sentaCao.htm](http://www.d.gov.br/n_apre

 sentaCao.htm) > Acesso em 13 de mai. de 2002.

RODRIGUES, Marina V.; FERJANTE, Augustin J. **A Tecnologia de informação e mudança
 organizacional.** Trad. Washington Luiz Salles e Louise Anne N. Bonitz. Rio de Janeiro:
 Intertext, 1995.

6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

AMOR, Daniel. **A (R)Evolução do e-business**. Trad. Rosa Maria de moura e Edna Emi Onoe Veiga. São Paulo: Makron Books, 2000.

BRASIL RedeGoverno. Disponível em: < <http://www.redegoverno.gov.br/>> Acesso em: 12 abr.2002.

BRASILTransparente. Disponível em: < <http://www.brasiltransparente.gov.br/>> Acesso em: 14 mai.2002.

BA. Disponível em:< <http://www.sac.ba.gov.br/>>Acesso em 15 mai.2002.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 4ª ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

GO (Vapt Vupt). Disponível em: < <http://www.aganp.go.gov.br/vaptvupt/>> Acesso em 18 mai.2002.

DETRAN-RN. Disponível em <<http://www.detran.rn.gov.br>> Acesso em 29 nov. 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas,1991.

MENDES FILHO, Luís Augusto Machado; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. **Revista FARN**. Uma Avaliação do estágio em que se encontra o comércio eletrônico na hotelaria. Natal: Revista Farn, 2001.

MG (NetMinas). Disponível em: <<http://www.netminas.gov.br/>>Acesso em 15 mai. 2002

1º SEMINÁRIO Governo na Internet. Disponível em: <<http://www.21stcentury.gov.br/21stcentury/default.htm>> Acesso em: 21 mar.2002.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. **A Tecnologia da Informação na Administração Pública**.2002.

PROGRAMA Nacional de Desburocratização. Disponível em: <http://www.d.gov.br/i_apresentaCao.htm> Acesso em 13 de mai. de 2002.

RODRIGES, Martius V.;FERRANTE, Augustin J. **A Tecnologia de informação e mudança organizacional**. Trad. Washington Luiz Salles e Louise Anne N. Bonitz. Rio de Janeiro: Infobook,1995.

RS.Disponível em:< http://www.estado.rs.gov.br/welcome_ie.html> Acesso em 15 mai.2002.

PR (Redecidadão). Disponível em:< <http://www.pr.gov.br/redecidadao/>> Acesso em 18 mai.2002.

RODRIGES, Martius V.;FERRANTE, Augustin J. **A Tecnologia de informação e mudança organizacional**. Trad. Washington Luiz Salles e Louise Anne N. Bonitz. Rio de Janeiro: Infobook,1995.

SHETH, Jagdish N.; ESHGHI, Abdolreza; KRISHNAN, Balaji C. **Marketing Na Internet**. Trad. Lucia Simonini.Porto Alegre: Bookman, 2002.

SEYBOLD, Patrícia; MARSHAK, Ronni T. **Clientes.com**. Tard. Maria Claudia Ratto. São Paulo: Makron Books, 2000.

SC.Disponível em:< <http://www.sc.gov.br/>> Acesso em 15 mai. 2002.

SP. Disponível em: < <http://www.saopaulo.sp.gov.br/Servonline/Index.htm>> Acesso em: 14 mai.2002.

7. ANEXOS

Questionário utilizado na pesquisa

Questão 1) O que está sendo desenvolvido através do governo eletrônico do Estado do RN?

Questão 2) Como é avaliado o estágio de desenvolvimento do governo eletrônico?

Questão 3) Quais as principais ações do programa do governo eletrônico?

Questão 4) Os sistemas oferecidos através de paginas na Internet e terminais de auto-atendimento são de fácil compreensão?

Questão 5) Os sites públicos são sistematicamente avaliados? Como é feita esta avaliação?

Questão 6) Quais as secretarias que disponibilizam serviços e informações através do portal do governo do estado?

Questão 7) O que a biblioteca virtual oferece aos cidadãos?

Questão 8) Os portais estão atendendo a demanda da população?

Questão 9) Como o governo eletrônico pode melhorar a participação dos cidadãos nos assuntos públicos?

Questão 10) Quais os órgãos dos estados estão envolvidos na montagem técnica e de conteúdo do governo eletrônico?