

# **Governo Eletrônico no Brasil**

**João Batista Ferri de Oliveira**

**Natal, 18 de Setembro de 2009**

**II Simpósio de Ciência e Tecnologia de Natal**

---

## Estrutura da apresentação

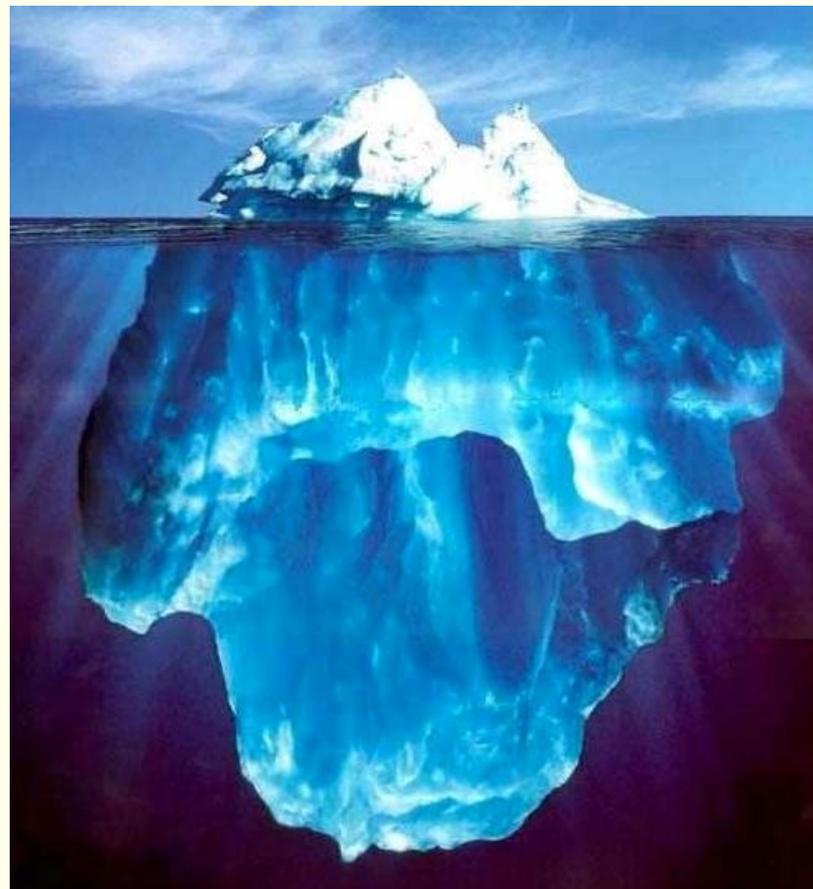
- Estrutura organizacional
- Diretrizes
- Principais áreas de atuação
- Ações e realizações
- Dificuldades e desafios
- Próximos passos

## Estrutura Organizacional

1. Inclusão Digital
2. Gestão de Sítios e Serviços Online

---

3. Integração de Sistemas
4. Sistemas Legados e Licenças
5. Infra-Estrutura de Rede
6. Governo para Governo
7. Implementação do Software Livre
8. Gestão de Conhecimento e Informação Estratégica



## Diretrizes do Governo Eletrônico Brasileiro

A política do governo eletrônico segue um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes: **junto ao cidadão**, na **melhoria da gestão interna** e na **integração com parceiros e fornecedores**.

### As diretrizes para o Governo Eletrônico são:

- Promoção da cidadania como prioridade;
- Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico;
- Utilização do software livre como recurso estratégico;
- Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;
- Racionalização dos recursos;
- Adoção de políticas, sistemas, normas e padrões;
- Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.
- Melhorar e aumentar a oferta de serviços públicos por meios eletrônicos.

## Principais áreas de atuação

- **Diretrizes e normas** para implementação de portais, serviços e outros conteúdos eletrônicos;
- **Avaliação de serviços eletrônicos** para verificar a conveniência para o cidadão;
- **Estudos e diagnósticos** na área de Governo Eletrônico com ênfase em portais;
- **Gestão de Portais** e disponibilização de informações e serviços eletrônicos.

## Os padrões

- **e-PING** – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico;
- **e-MAG** – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico;
- **Padrões Brasil e-Gov.**

### e-PING

#### Definição

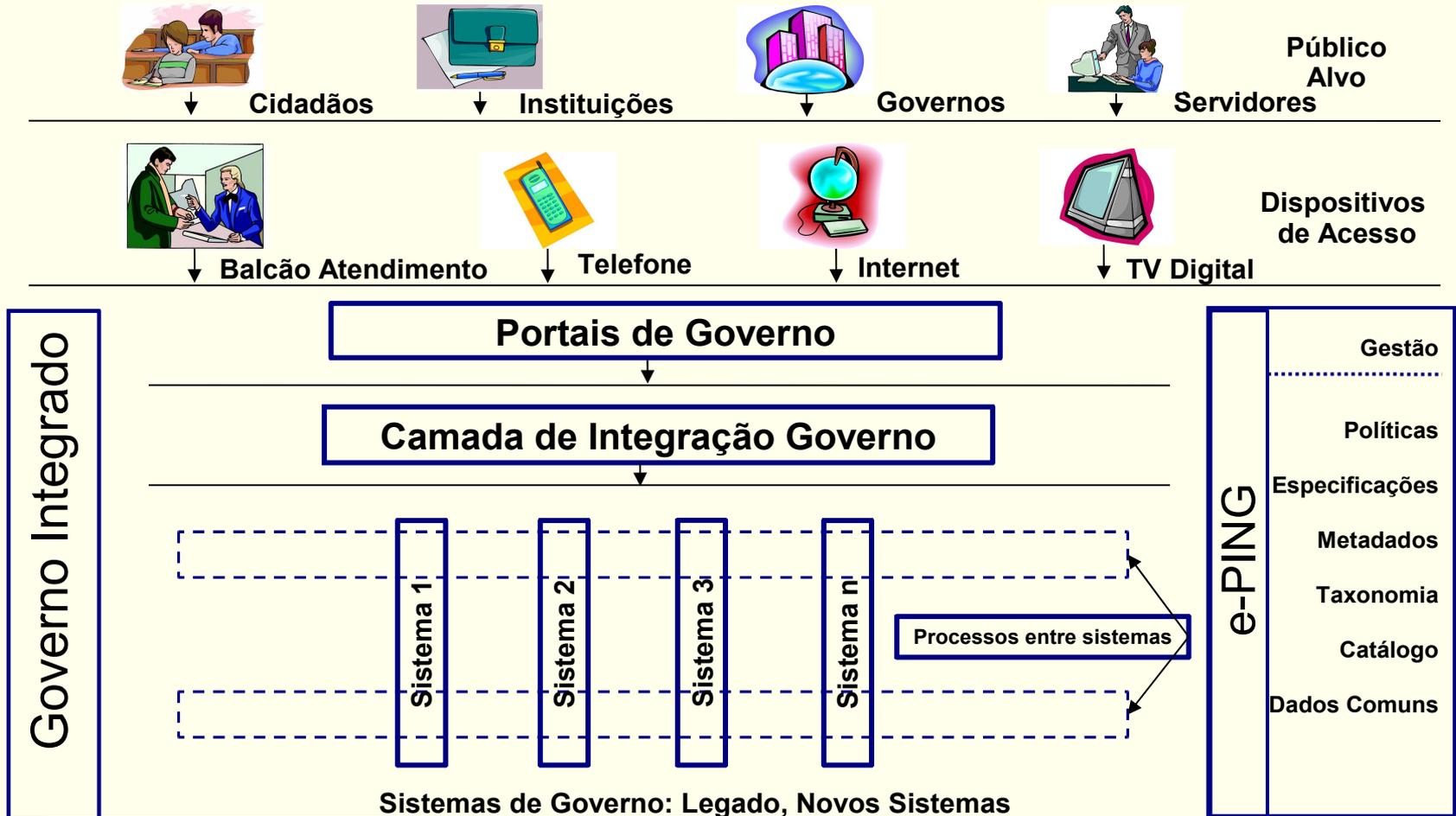
Uma arquitetura que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização de TIC no Governo Federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## e-PING

### Modelo de Governo Eletrônico



# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## e-PING

### Segmentação

Governo Brasileiro  
Comitê Executivo de Governo Eletrônico

e-PING  
Padrões de Interoperabilidade  
de Governo Eletrônico

Documento de Referência  
Versão 2.0  
17 de novembro de 2006



GOVERNO FEDERAL

Interconexão

Segurança

Meios de acesso

Organização e intercâmbio de informações

Áreas de integração para Governo Eletrônico

## Acessibilidade

### Conceito

Acessibilidade diz respeito a locais, produtos, serviços ou informações efetivamente disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas, independente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, culturais e sociais.

### Iniciativas

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

**ASES** – Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sítios

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## e-MAG

O principal objetivo do **Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (e-MAG)** é gerar um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do Governo Brasileiro seja conduzido de forma padronizada e, ao mesmo, de fácil implementação, coerente com as necessidades brasileiras e em conformidade com os padrões internacionais.



# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

---

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

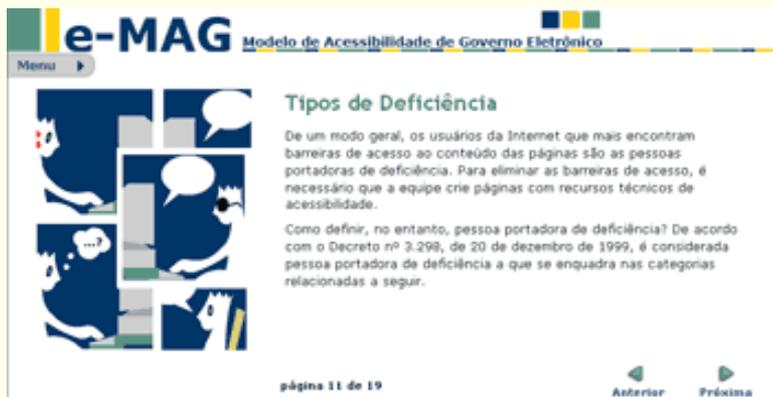
## e-MAG

- O e-MAG visa orientar profissionais que tenham contato com publicação de informações ou serviços na Internet a desenvolver, alterar e/ou adequar páginas, sítios e portais, tornando-os acessíveis.
- Atualmente é constituído por 2 documentos:

**Modelo:** apresentação do modelo de acessibilidade para desenvolvimento e adaptação de conteúdos do Governo na Internet;

**Cartilha Técnica:** apresenta o conjunto de recomendações a ser considerado para o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro.

### Cursos e-MAG

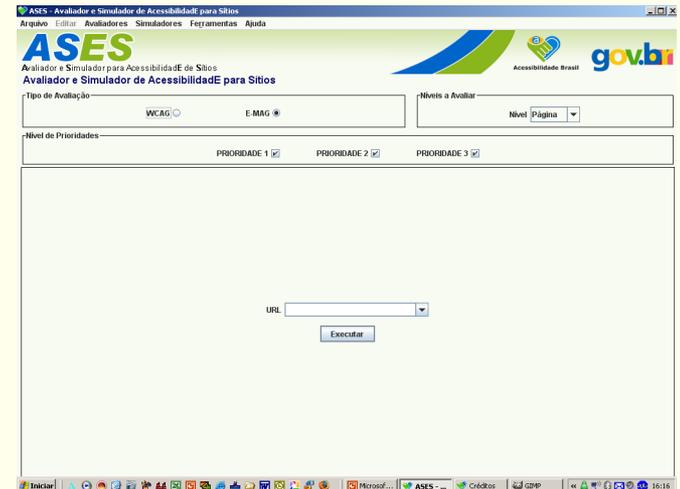


- **Cursos on-line** - divulgação e capacitação de profissionais. Os cursos são compostos por conteúdos disponibilizados em ambiente virtual, exercícios de avaliação e documentos de apoio.
- Dois cursos conforme o padrão:
  - Curso do Modelo; e
  - Curso da Cartilha Técnica.

# Avaliador e Simulador para Acessibilidade de Sítios - ASES

O ASES tem o objetivo de fornecer instrumentos que viabilizem a adoção da acessibilidade pelos órgãos do governo.

- É uma ferramenta livre, multiplataforma que permite avaliar, simular e corrigir a acessibilidade de páginas, sítios e portais, sendo de grande valia para os desenvolvedores e publicadores de conteúdo.
- É acessível, podendo ser utilizado por pessoas portadoras de deficiências, salvo os casos em que a deficiência impeça o objetivo da ferramenta em questão.



## ASES – Funcionalidades

### 1. Avaliadores

- Avaliador de acessibilidade web;
- Avaliador de código HTML/XHTML;
- Avaliador de código CSS.

### 2. Simuladores

- Simulador de navegação para cegos;
- Simulador de navegação para baixa visão.

### 3. Ferramentas de apoio

- Associador de textos alternativos para as tags: img, object e script;
- Associador de rótulos;
- Editor de DocTypes;
- Preenchedor de formulários;
- Links redundantes;
- Corretor de eventos.

## Padrões Brasil e-Gov

### Objetivos

- Estabelecer padrões de qualidade de uso, desenho, arquitetura de informação e navegação;
- Estabelecer um fluxo de criação, desenvolvimento e manutenção na gestão dos sítios Governamentais;
- Consolidar a acessibilidade;
- Criar artefatos de acordo com os padrões estabelecidos pelo W3C.



## Padrões Brasil e-Gov

Os Padrões Brasil e-Gov serão constituído pelos seguintes componentes:

- Cartilha de codificação - já disponível
- Guia de administração – em análise
- Cartilha de usabilidade – em desenvolvimento
- Cartilha de redação (webwriting) – em desenvolvimento
- Cartilha de desenho e arquitetura de conteúdo - 2º semestre 2009
- Modelos e arquivos-base - 2º semestre 2009

### Software Livre

O software livre deve ser entendido como opção tecnológica do governo federal. A escolha do software livre como opção prioritária onde cabível, encontra suporte também na preocupação em garantir ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos sem obrigá-lo a usar plataformas específicas.

- Publicação do **Guia Livre** – Referência de Migração para Software Livre;
- Portal do **Software Livre** ([www.softwarelivre.gov.br](http://www.softwarelivre.gov.br)) ;
- Portal do **Software Público** ([www.softwarepublico.gov.br](http://www.softwarepublico.gov.br));
- **Mercado Público** Virtual (<http://www.mercadopublico.gov.br/>).

### Governo Eletrônico multicanal

A diversidade de dispositivos, a evolução tecnológica e a convergência possibilitam o desenvolvimento do **governo multicanal**. A liberdade de escolha entre diferentes canais para acesso a serviços fará com que o usuário selecione o que mais agrega valor.

O Brasil tem trabalhado para utilizar canais alternativos e complementares a Internet para prestação de serviços e informações à sociedade e às empresas.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Sítios e Portais

**Portal Rede Governo** ([www.redegoverno.gov.br](http://www.redegoverno.gov.br)) – portal de serviços e informações do Governo Federal:

- **20 mil links** cadastrados;
- **70 mil visitantes únicos** por mês;
- Entre os serviços mais acessados estão aqueles relacionados à área de **Previdência Social, Trabalho e Emprego, Comunicações, Desenvolvimento Social e Educação.**

The screenshot shows the 'Portal de Serviços e Informações de Governo' in a Mozilla Firefox browser. The address bar displays 'http://www.redegoverno.gov.br/'. The page features a navigation menu with categories like 'GOVERNO BRASILEIRO', 'INDICADORES DO PAÍS', 'TEMPO E CLIMA', 'EVENTOS', 'SAC ESTADUAL', and 'CONCURSOS E SELEÇÕES'. A search bar is present with the text 'busca avançada'. Below the navigation, there are several service icons such as 'Avarias/Outorgas Autorizações', 'Aposentado Pensionista', 'Auxílios', 'Centrais de Atendimento', 'Certidões Nada-Consta', 'Denúncias', 'Documentos', 'Legislação e Normas', 'Luz/Água Telefone/Gás', 'Pagamentos ao Governo', 'Processos na Justiça', 'Saúde', and 'Servidor Público'. A sidebar on the left lists 'SERVIÇOS E INFORMAÇÕES' including 'Agricultura', 'Centrais de Atendimento Cidadania', 'Ciência e Tecnologia', 'Comércio', 'Comunicações', 'Correios', 'Cultura', 'Defesa', 'Denúncias', 'Desenvolvimento Social', 'Direitos Humanos', 'Economia e Finanças', 'Educação', 'Emprego e Trabalho', 'Esportes', 'Fale Conosco', 'Fisco', 'Glossários', 'Indústria', 'Justiça', 'Legislativo', 'Licitações', 'Meio Ambiente', 'Notícias', 'Oportunidades de Trabalho', 'Previdência Social', 'Publicações Oficiais', 'Recursos Energéticos', 'Recursos Minerais', 'Saúde', 'Segurança Pública', 'Serviços Diplomáticos', 'Servidor Público', 'Transportes', and 'Turismo'. The main content area displays several news items with images and titles, such as 'Cosméticos', 'Medicamentos Fracionados', 'Cadastro de Cartórios do Brasil', and 'Programa Segundo Tempo'. A footer section contains contact information and technical requirements: 'Este site é melhor visualizado na resolução 800x600 pixels. Competível com: Internet Explorer 5.5+, Netscape 6.2+, Mozilla 1.0+'. The browser's status bar at the bottom shows 'Concluído'.

### Sítios e Portais

Projeto de reestruturação do Portal Rede Governo – Guia de Serviços Públicos Federais

The screenshot shows the 'Rede Governo' website. At the top left is the logo with three stars and the text 'Rede Governo Guia de Serviços Público Federal'. To the right is a search bar with the text 'busca:' and an 'Enviar' button. Below the logo are navigation links: 'Acessar | Cadastro | Fale conosco | Mapa do site | Acessibilidade'. A breadcrumb trail reads 'Você está aqui: Página Inicial'. The main content area is divided into four columns: 1. 'Serviços por:' with sub-links 'Linha da vida', 'Ordem alfabética', and 'Áreas de interesse'. 2. 'Serviços mais acessados' with a list of services like 'Consulta CPF', 'Aposentadoria por idade', etc. 3. 'Cidadão' with a list of services for citizens like 'Família', 'Educação', etc. 4. 'Empresa' with a list of services for businesses like 'Abrir uma empresa', 'Administrar', etc. On the right side, there are three sections: 'Rede Governo para você!' with a link to create a personalized page, 'Fale conosco' with a link for broken links and suggestions, and 'Ouvidorias' with a link to report issues. At the bottom, there is a footer with the text 'Portal Rede Governo do Brasil. Atualizado em 04/05/2006. Leia nossas políticas de privacidade, segurança e uso.'

## Sítios e Portais

Projeto de reestruturação do Portal Rede Governo – Guia de Serviços Públicos Federais

- Disponibilização apenas de serviços oferecidos pelos órgãos da administração federal em nível de interação;
- Envolvimento dos órgãos gestores da administração federal;
- Controle do usuário: possibilidade de fazer uma página com seus serviços mais acessados.
- Inclusão dos Indicadores de Governo Eletrônico para avaliação da qualidade do serviço;
- Melhoria dos serviços ofertados;
- Introdução de FAQ.

## Sítios e Portais

Projeto de reestruturação do Portal Rede Governo – Guia de Serviços Públicos Federais

### Interface simples

- Pouca carga informacional por página;
- Uso mínimo de elementos visuais;
- Uso limitado de caminhos alternativos;
- Passo a passo guiado, caminho claramente demarcado;
- Interface inteiramente voltada a função fim. (Não uso de banners ou área de notícias).

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Sítios e Portais

### Portal do Governo Eletrônico ([www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br))

Centro de informações sobre o programa de Governo Eletrônico Federal Brasileiro. Nele são disponibilizados os padrões, normas, guias, fóruns de discussão e um módulo de Consultas públicas para estreitar o relacionamento do governo com a sociedade.



- cerca de 20 mil usuários cadastrados para receber o boletim eletrônico, participar dos fóruns e da consulta pública;
- média de 24 mil visitantes únicos por mês.

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## Sítios e Portais

Novo portal Governo Eletrônico ([www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br))

The screenshot displays the gov.br website interface. At the top, there is a yellow navigation bar with the text 'Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão' and 'Destaquez do Governo'. Below this is the 'gov.br' logo with the tagline 'MAIS GOVERNO. MAIS CIDADANIA.'. A search bar is located on the right side of the header, with the text 'Busca: Escreva o que procura'. Navigation links include 'Login', 'Contato', and 'Mapa'. A secondary navigation bar contains links for 'O Gov.br', 'Projetos', 'Legislação', 'SISP', 'Fórum', 'Notícias', 'Biblioteca', 'Consulta Pública', and 'Cadastro'. The main content area is divided into several sections: a central graphic with a computer mouse and colorful pins titled 'Conheça o Governo Eletrônico'; a list of topics including 'Acessibilidade', 'Capacitação', 'Contratações', 'Inclusão Digital', 'Interoperabilidade', 'Inventários', 'Redes Governamentais', 'Segurança da Informação', 'Sítios e Portais', and 'Software Livre'; an 'Enquetes' section with a poll question 'O que você achou do novo portal do Governo Eletrônico?' and options 'Ótimo', 'Bom', 'Regular', and 'Ruim'; a 'Notícias' section with three news items dated 30/05/2007 and 24/05/2007; a 'Biblioteca' section with 'Últimos documentos adicionados:' and 'ARQUIVO 1'; and a sidebar with 'e-PING', 'Guia Livre', 'e-MAG', and 'Projeto' sections.

## Sítios e Portais

### Outros sítios e portais:

- COMPRASNET – Portal de Compras do Governo Federal ([www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) );
- Portal dos Convênios ([www.convenios.gov.br](http://www.convenios.gov.br));
- Portal de Inclusão Digital (<http://www.inclusaodigital.gov.br/>);
- Páginas da Transparência e Portal da Transparência ([www.transparencia.gov.br](http://www.transparencia.gov.br)) ;
- Portal Brasil ([www.brasil.gov.br](http://www.brasil.gov.br)).

## Indicadores e Métricas de e-Serviços



Identificação de um conjunto de indicadores simples e perceptíveis que serão utilizados como instrumento de avaliação permanente para serviços eletrônicos. A metodologia de avaliação é composta por dois grandes grupos: “Conveniência para o Cidadão” e “Impacto para a Administração Pública”.

### Benefícios

Simplificar e melhorar os processos que permeiam a prestação de serviços eletrônicos aos cidadãos e a empresas. Além de sugerir alinhamento de novos serviços aos conceitos de conveniência e qualidade. Esta metodologia está focada na prestação de serviços pelo canal Internet .

## Indicadores e Métricas de e-Serviços

### Conveniência para o Cidadão

- Maturidade do serviço
- Comunicabilidade
- Multiplicidade de acesso
- Acessibilidade
- Disponibilidade
- Facilidade de uso
- Confiabilidade
- Transparência

#### **Piloto:**

- 21 serviços nas três esferas de Governo (Federal, Estadual e Municipal), totalizando 71 avaliações;
- Critérios utilizados para a seleção dos serviços: demanda, utilização, categorias diferenciadas, níveis de maturidade, pluralidade de canais e potencialidade de evolução;
- Estados selecionados para avaliação dos Serviços: São Paulo, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, Pernambuco e Pará;
- Municípios selecionados para avaliação dos Serviços: Salvador, Belo Horizonte, Curitiba, Ipatinga, São José do Rio Preto e Petrópolis.

## Dificuldades e desafios

- Integração e interação entre os órgãos do Governo;
- Adoção dos padrões;
- Articular junto aos órgãos o desenvolvimento de novos serviços públicos por meios eletrônicos.

## Próximos passos

- Publicação da versão 3.0 do e-MAG;
- Revisão dos cursos virtuais do e-MAG
- Melhorias e adaptações no ASES;
- Avaliações de acessibilidade nos sítios e portais governamentais;
- Publicação da normativa que estabelece regras e diretrizes para os domínios, sítios e serviços eletrônico;

## Próximos passos

- Plano Nacional de Governo Eletrônico;
  - Governo Eletrônico no Brasil: Conceito, Organização e Aplicação
  - Agenda Brasil Digital
- Censo da Web;
- Novos Portais:
  - Portal de Participação Popular
  - Portal de Documentação Pública
  - Bem-te-Vi: Sistema de Gestão de Sítios e Serviços On-line.

## João Batista Ferri de Oliveira Diretor

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

[batista.ferri@planejamento.gov.br](mailto:batista.ferri@planejamento.gov.br)

+55 (61) 2020 1319



Secretaria de Logística  
e Tecnologia da Informação

Ministério  
do Planejamento

