



UnB

Universidade de Brasília

Departamento de Desenho Industrial

Habilitação em Programação Visual

Trabalho de Conclusão de Curso

Jéssica Cantieri Taube Fagundes

Governo do Distrito Federal: Inovação por meio das TIC's

Brasília

Julho de 2014

Jéssica Cantieri Taube Fagundes

Governo do Distrito Federal: Inovação por meio das TIC's

Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao departamento de Desenho Industrial da
Universidade de Brasília como requisito para
a habilitação em Programação Visual.

Orientadora:

Profa. Dra. Daniela Fávaro Garrossini

Brasília

Julho de 2014

Jéssica Cantieri Taube Fagundes

Governo do Distrito Federal: Inovação por meio das TIC's

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao departamento de Desenho Industrial da Universidade de Brasília como requisito para a habilitação em Programação Visual.

Orientadora:

Profa. Dra. Daniela Fávaro Garrossini

Aprovado em: 14/07/2014

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Daniela Fávaro Garrossini (orientadora) – Universidade de Brasília

Profa. Dra. Andrea Castelo Branco – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Rogério José Câmara – Universidade de Brasília

Agradeço à minha família e amigos pelo apoio, carinho, incentivo e contribuições ao longo do projeto. Em especial à minha Mãe, ao meu Pai e ao Arthur.

Obrigada a todos os amigos do NMI pelo incentivo, pela ajuda, pela preocupação e por todas as discussões que travamos juntos. Em especial à Marina, Mateus e Cristiane.

Agradeço muito à orientadora do projeto, professora Daniela Garrosini, pela paciência, presteza e pelos apontamentos e questionamentos dados no decorrer do trabalho. Sou muito grata por todo o suporte recebido ao longo destes últimos anos como bolsista de pesquisa, o qual fez parte do desenvolvimento do meu senso crítico e crescimento como profissional. Sem a contribuição da professora Daniela teria sido muito mais difícil a realização deste trabalho.

Ao Rogério e à Andrea, pela boa vontade, amizade, disponibilidade e contribuições dadas, fornecendo feedbacks valiosos como parte da banca avaliadora. Obrigada pelo incentivo contínuo ao meu trabalho.

RESUMO

A implementação do governo eletrônico como forma de potencializar o exercício da cidadania já é amplamente difundida no mundo. Várias pesquisas estão sendo feitas para avaliar o uso das TIC's e os métodos adotados em cada país e definir as melhores práticas de interação com o cidadão. Portanto, este trabalho começa com a análise destas práticas para que no final seja possível apresentar uma proposta de plataforma de participação onde o cidadão consiga acessar informações de assuntos importantes e participar de forma consciênte das consultas realizadas pelo governo.

Palavras-chave: Governo Eletrônico, Tecnologias de Informação e Comunicação, Cidadania, Participação, Interação.

ABSTRACT

The utilization of e-government in order to leverage citizenship is already widespread in the world. Several researches are being held to evaluate the use of ICT's and the methods adopted in each country to define best practices for interaction with citizens. Therefore, this paper begins with the analysis of these practices in order that in the end it is possible to submit a proposal for a participation platform where citizens can access information about important issues and consciously participate in consultations held by the government.

Keywords: Electronic Government, Technologies of Information and Communication, Citizenship, Participation, Interaction.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Proporção de domicílios com computador..... | 12 |
| Figura 2 – Proporção de domicílios por tipo de computador | 12 |
| Figura 3 – Proporção de domicílios com acesso a internet | 13 |
| Figura 4 – Proporção de indivíduos que acessaram a internet | 14 |
| Figura 5 – Proporção de usuários de internet que utilizaram os serviços de governo eletrônico | 15 |
| Figura 6 – Proporção de usuário de internet que não usaram o governo eletrônico por motivos de não utilização | 16 |
| Figura 7 – Proporção de usuários de internet que utilizaram o governo eletrônico por tipo de serviço utilizado..... | 17 |
| Figura 8 – Proporção de empresas que utilizam serviços de governo eletrônico por tipo de serviço..... | 18 |
| Figura 9 – Gráfico do Nível de Governo Eletrônico do DF em 2008 | 21 |
| Figura 10 – Gráfico do Nível de Governo Eletrônico do DF em 2013 | 22 |
| Figura 11 – The Smart City House..... | 23 |
| Figura 12 – Gráfico do número de países que oferecem informação de assuntos sustentáveis como uma política pública..... | 25 |
| Figura 13 – Gráfico sobre o site dos governos e as mídias sociais | 26 |
| Figura 14 – Gráfico sobre os esforços dos governos com feedbacks..... | 27 |
| Figura 15 – Gráfico da porcentagem de sites por barreiras de acessibilidade..... | 28 |
| Figura 16 – Gráfico de uso de canais para a realização de serviços públicos | 29 |
| Figura 17 – Gráfico de uso de canais para a realização de serviços públicos comparado à renda do país | 30 |
| Figura 18 – Gráfico de serviços realizados por meio de canais móveis..... | 31 |
| Figura 19 – Gráfico de serviços realizados por meio de canais móveis comparado à renda do país..... | 32 |
| Figura 20 – Gráfico de países que oferecem links entre portais..... | 33 |
| Figura 21 – Gráfico de países que oferecem um portal “one-stop-shop” | 34 |
| Figura 22 – Lista da extensão da participação por país..... | 36 |
| Figura 23 – Lista da extensão do comprometimento governamental em relação a e-participação..... | 37 |

| | |
|---|----|
| Figura 24 – Gráfico das principais ferramentas usadas pelos governos para a consulta da população..... | 37 |
| Figura 25 – Lista das ferramentas utilizadas tomada de decisões governamentais feitas através da internet | 38 |
| Figura 26 – Lista do feedback tomada de decisões governamentais feitas através da internet | 38 |
| Figura 27 – Portal do Governo da Colômbia..... | 39 |
| Figura 28 – Portal do Governo do México | 40 |
| Figura 29 – Portal do Governo do México | 40 |
| Figura 30 – Portal do Governo do México | 40 |
| Figura 31 – Portal do Governo do Reino Unido..... | 41 |
| Figura 32 – Portal do Governo do Reino Unido..... | 42 |
| Figura 33 – Portal do Governo da Coreia do Sul | 42 |
| Figura 34 – Menu do portal do Governo da Coreia do Sul | 43 |
| Figura 35 – Gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas e pela população..... | 51 |
| Figura 36 – Gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas e pela população..... | 52 |
| Figura 37 – Gráfico dos serviços mais utilizados pela população..... | 53 |
| Figura 38 – Legenda do gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas..... | 54 |
| Figura 39 – Legenda do gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas..... | 55 |
| Figura 40 – Mapa de Interações | 58 |
| Figura 41 – Tela do Perfil..... | 60 |
| Figura 42 – Tela do Convite para Participação | 61 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 – Modelo ampliado de engajamento público..... | 45 |
| Tabela 2 – Proporção de empresas que utilizaram o governo eletrônico por tipo de serviço utilizado | 48 |
| Tabela 3 – Proporção de usuários de internet que utilizaram o governo eletrônico por tipo de serviço utilizado..... | 50 |

SUMÁRIO

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | Introdução..... | 9 |
| 1.1 | Justificativa..... | 9 |
| 1.2 | Objetivos..... | 9 |
| 1.2.1 | Objetivo principal: | 9 |
| 1.2.2 | Objetivos específicos: | 9 |
| 1.3 | Metodologia | 10 |
| 2 | A Pesquisa | 11 |
| 2.1 | Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil e no DF | 11 |
| 2.2 | Governo Eletrônico no Brasil | 15 |
| 2.3 | Governo Eletrônico no Distrito Federal..... | 18 |
| 2.4 | Smart City e E-gov | 22 |
| 2.5 | As Tendências Mundiais apontadas pela Pesquisa das Nações Unidas | 24 |
| 2.5.1 | E - Service | 24 |
| 2.5.2 | Sustentabilidade | 25 |
| 2.5.3 | Feedback..... | 25 |
| 2.5.4 | Respeito às regras de acessibilidade | 27 |
| 2.5.5 | Oferecer Serviço em Multicanais..... | 28 |
| 2.5.6 | Links entre Portais..... | 32 |
| 2.5.7 | Portal Único | 33 |
| 2.5.8 | Personalização..... | 34 |
| 2.5.9 | Nuvem | 35 |
| 2.5.10 | E- Participação | 35 |
| 2.6 | Exemplos de Portais de Governo Eletrônico segundo a ONU..... | 39 |
| 2.6.1 | Colômbia | 39 |
| 2.6.2 | México | 39 |
| 2.6.3 | Reino Unido | 41 |
| 2.6.4 | Coreia do Sul..... | 42 |
| 2.7 | Participação Pública por meio das TIC's..... | 43 |
| 3 | Estruturação e Desenvolvimento | 46 |
| 3.1 | Organização dos serviços..... | 46 |
| 3.2 | Planejamento das interações da plataforma de informação e participação | 55 |
| 3.3 | Telas | 59 |
| 4 | Conclusão..... | 62 |
| 5 | Referências Bibliográficas..... | 64 |

1 Introdução

1.1 Justificativa

Tendo em vista que a tendência dos governos mundiais é investir na comunicação e interação com a população, por meio da internet, e alcançar altos níveis de eficiência e eficácia na prestação de serviços, possibilitando assim estimular o exercício da cidadania e garantir a universalização dos serviços públicos. Vê-se a necessidade de avaliar como o Governo do Distrito Federal está construindo o seu próprio serviço eletrônico, se atende às necessidades da população e se supre as recomendações internacionais.

Cada vez mais a participação pública em tomadas de decisão no âmbito governamental é considerada parte de uma definição que vem sendo necessariamente vinculada à democracia. A e-democracia se desenvolve conforme as ferramentas de interatividade das tecnologias de informação e comunicação se atualizam, e um novo canal de diálogo mundial é criado, abrindo espaço para a ocupação desse local de interação entre as pessoas, as organizações ou os governos. (GUZZI, 2010)

É evidente a necessidade de se aplicar as tendências mundiais de participação e interação do cidadão com o governo à esta plataforma de extrema importância, mas pouco compreendida, que é o Governo Eletrônico do Distrito Federal.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo principal:

- Propor mudanças ao Governo Eletrônico do Distrito Federal de forma a seguir as tendências mundiais.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Reconstruir a trajetória histórica do programa E-GOV, comparando-a com análises já realizadas por outros pesquisadores ou órgãos de pesquisa;

- Fazer um paralelo do Governo Eletrônico do DF com outros governos eletrônicos onde as TIC's são plenamente utilizadas.

1.3 Metodologia

A realização da pesquisa foi dividida em etapas com métodos distintos:

A primeira etapa visou reconstruir a trajetória histórica do programa de governo eletrônico, comparar o presente com o que já foi analisado em estudos passados e pesquisar sistemas implementados em outros locais. Para isso foi usada uma análise qualitativa para o levantamento de informações.

Na segunda etapa os dados levantados foram levados em consideração para entender melhor as necessidades dos cidadãos e recomendar alternativas e caminhos baseados na bibliografia pesquisada e em comparações dos estudos realizados de outros programas de governo eletrônico. Seguindo assim todas as recomendações mundiais para um bom governo eletrônico com integração das TIC's e dos cidadãos.

2 Pesquisa

2.1 Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil e no DF

As pesquisas do ano de 2012 realizadas pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) demonstram que as políticas públicas de inclusão digital nos domicílios brasileiros ainda têm muito a se desenvolver. Embora várias iniciativas governamentais com relação a esse assunto já se iniciaram há mais de uma década e apresentam avanços desde a última pesquisa realizada em 2005, os dados revelam que ainda há muito a ser feito para garantir ao cidadão a universalização do acesso digital e à internet.

Por outro lado, para o cidadão que já é usuário, a frequência de uso vem aumentando cada vez mais. O uso intenso da internet no dia a dia dos brasileiros vem abrindo espaço para novas transformações em seus hábitos de comunicação e de relacionamento, não só entre os cidadãos mas também entre a comunidade e o governo. Os impactos das Tecnologias de Informação e Comunicação vêm se tornando cada vez mais expressivos a medida que o número de dispositivos móveis vêm crescendo no Brasil. Os dados coletados pela pesquisa TIC Domicílios 2012 estão de acordo com as tendências internacionais que apontam o crescimento sem precedentes da mobilidade e da necessidade de uma internet de banda cada vez maior.

Com relação à presença de computadores nos domicílios brasileiros, a pesquisa revelou um crescimento constante nos últimos oito anos: 21 pontos percentuais de 2008 para 2012, como é possível ver na Figura 1. A definição de computador adotada pela pesquisa abrange computadores de mesa, computadores portáteis e tablets. Não estão incluídos nesta definição de computador os dispositivos móveis celulares.

GRÁFICO 1
PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS COM COMPUTADOR (2008 - 2012)
 Percentual sobre o total de domicílios

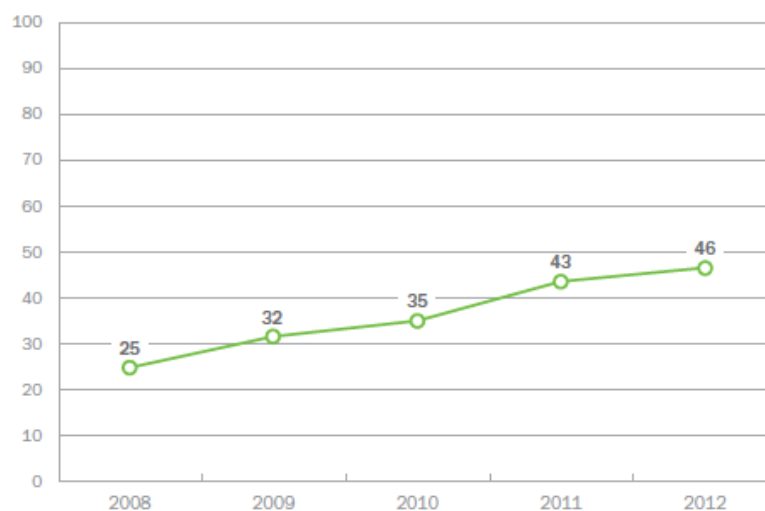


Figura 1 – Proporção de domicílios com computador
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br – 2012

Ao se considerar somente os dados por tipo de computador, é possível observar que diminuiu entre 2008 e 2012 a proporção de domicílios com apenas computador de mesa, de 89% para 49%, enquanto a proporção de domicílios que possuem apenas computadores portáteis aumenta, de 4% para 29% (Figura 2).

Somente a partir de 2011 que a pesquisa passou a investigar também a presença de tablets, verificando que em 2012, 4% dos domicílios já possuíam tablets. Com isso, observa-se um crescimento evidente no número de equipamentos portáteis nos domicílios brasileiros.

GRÁFICO 3
PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS COM COMPUTADOR, POR TIPO DE COMPUTADOR (2008 - 2012)
 Percentual sobre o total de domicílios com computador



Figura 2 – Proporção de domicílios por tipo de computador
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br – 2012

O Distrito Federal não está muito longe da média brasileira. Segundo a pesquisa distrital por amostra de domicílios 2013 realizada pelo PDAD, regiões mais carentes como o São Sebastião apresentam 45% de domicílios com computador de mesa, 20% com computador portátil e 3% possuindo tablets, enquanto regiões mais privilegiadas como o Lago norte tem 72% de domicílios com computador de mesa, 81% com notebook e 35% com tablets. Uma média entre o número de computadores em domicílios nas regiões mais carentes e nas regiões mais privilegiadas chegaria perto da média nacional.

A pesquisa TIC Domicílios 2012 mostra que 40% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet, crescimento de quatro pontos percentuais desde o ano anterior. As áreas urbanas possuem 44% de domicílios com internet em 2012, enquanto que as áreas rurais tem somente 10% de domicílios com internet. Nota-se que a diferença entre a proporção de domicílios com acesso à internet nas áreas urbanas e rurais esta aumentando cada vez mais. A pesquisa aponta que possíveis razões para este aumento contínuo da diferença pode estar relacionado à baixa atratividade do mercado para os provedores de acesso à rede e aos elevados custos para levar a internet para as áreas rurais. Isto sinaliza a necessidade de políticas públicas voltadas para a inclusão da população rural (Figura 3).

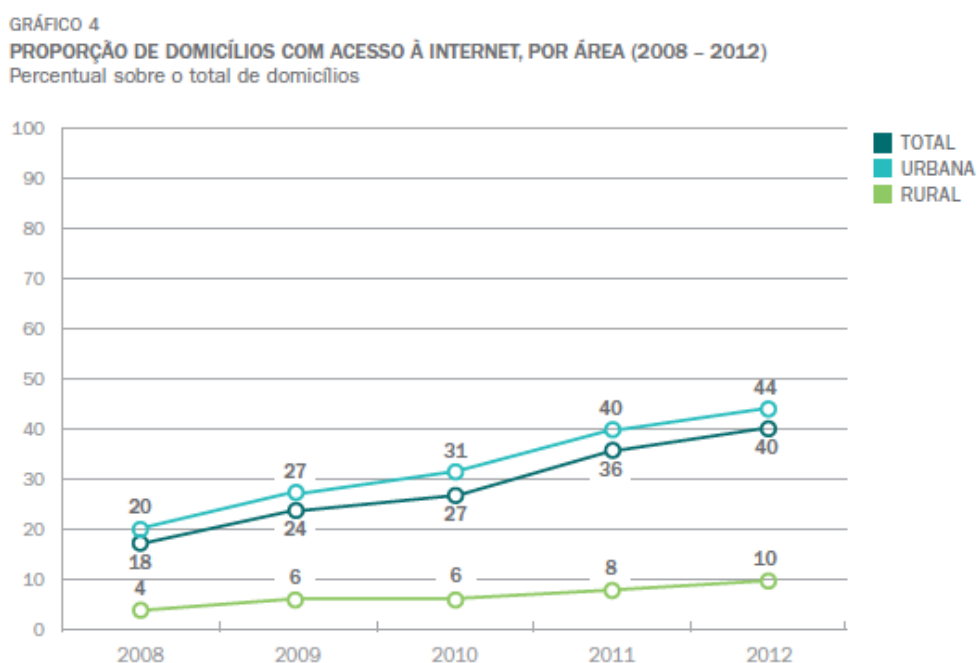


Figura 3 – Proporção de domicílios com acesso a internet
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br – 2012

Segundo a pesquisa TIC Domicílios 2012, mais da metade da população brasileira (55%) com 10 anos de idade ou mais declarou já ter acessado a internet alguma vez na vida.

Isto representa um crescimento de 16 pontos percentuais em relação a 2008. 49% da população brasileira com 10 anos ou mais afirmou utilizar a internet nos últimos três meses antes da pesquisa, um crescimento de 15 pontos percentuais desde 2008. Estes são dados muito importantes, já que pela primeira vez na história a proporção de usuários superou a de pessoas que nunca usaram a internet. Em números absolutos, a pesquisa estima que o número de usuários de internet chegue a 80,9 milhões, enquanto os que nunca usaram a internet correspondem a 75 milhões da população com 10 anos ou mais (figura 4).

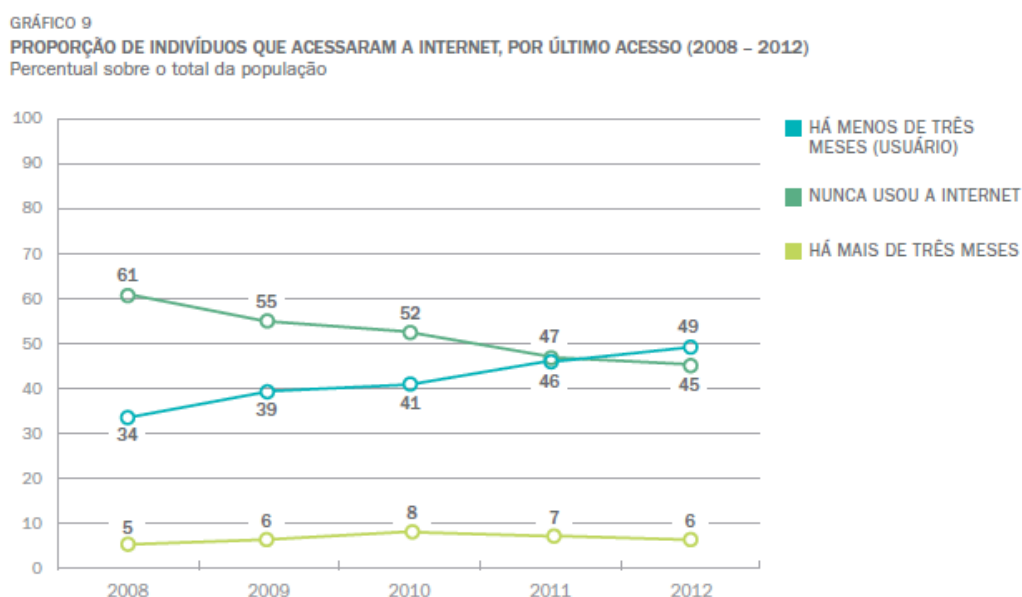


Figura 4 – Proporção de indivíduos que acessaram a internet
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br – 2012

É importante perceber que além do aumento da proporção de usuários, houve uma grande intensificação da frequência de uso. Entre os usuários de computador, há uma tendência no aumento da proporção de pessoas que utilizam a internet todos os dias ou quase todos os dias, de 68% em 2012 contra 53% em 2008. Uma consequência disso é a diminuição de usuários que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana, 23% em 2012 contra 34% em 2008. O aumento da proporção de usuários diários indica a incorporação do computador nas atividades do dia a dia dos brasileiros.

Com relação ao uso de internet pelo celular, a proporção de usuários de telefone celular que utilizaram a internet pelo aparelho telefônico nos três meses anteriores à pesquisa é de 24%. Sendo que entre esses 24%, 55% acessam diariamente. O aumento significativo do uso da internet pelo celular indica uma maior integração do serviço ao cotidiano dos usuários.

Mesmo que ainda exista desigualdade e barreiras para o acesso a internet, a tendência é de que quanto melhor for a velocidade e a qualidade de conexão maior será a frequência de uso diário e o impacto do uso no desenvolvimento socioeconômico na sociedade será cada vez mais substancial.

2.2 Governo Eletrônico no Brasil

Na pesquisa TIC Domicílios, o governo eletrônico foi medido como uma série de serviços oferecidos por autoridades públicas via internet. De acordo com os resultados de 2012, 65% dos indivíduos utilizaram os serviços do governo eletrônico nos últimos 12 meses. Uma diminuição de 3 pontos percentuais em relação a 2011 (Figura 5).

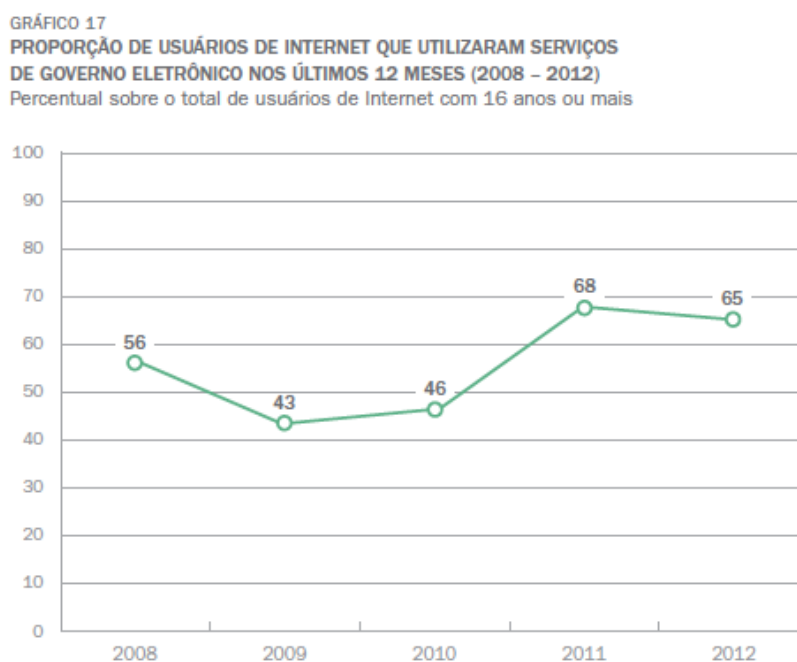


Figura 5 – Proporção de usuários de internet que utilizaram os serviços de governo eletrônico
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br - 2012

O motivo mais citado para a não utilização do governo eletrônico é a preferência pelo contato presencial (64%). Todos os outros motivos para a não utilização dos serviços do governo eletrônico ficaram abaixo de 20% na pesquisa, como por exemplo: preocupação com segurança dos dados (18%), usar a Internet para contato com a administração pública é muito complicado (13%), dificuldade de encontrar os serviços desejados (12%), serviços de que necessita não estão disponíveis pela Internet (12%), falta de retorno às solicitações (8%) e

impossibilidade de completar transações (5%). Estes dados abrem espaço para o questionamento de até que ponto o maior motivo para a não utilização é realmente porque a população prefere o contato pessoal ou é falta de eficiência do portal do governo. (Figura 6)

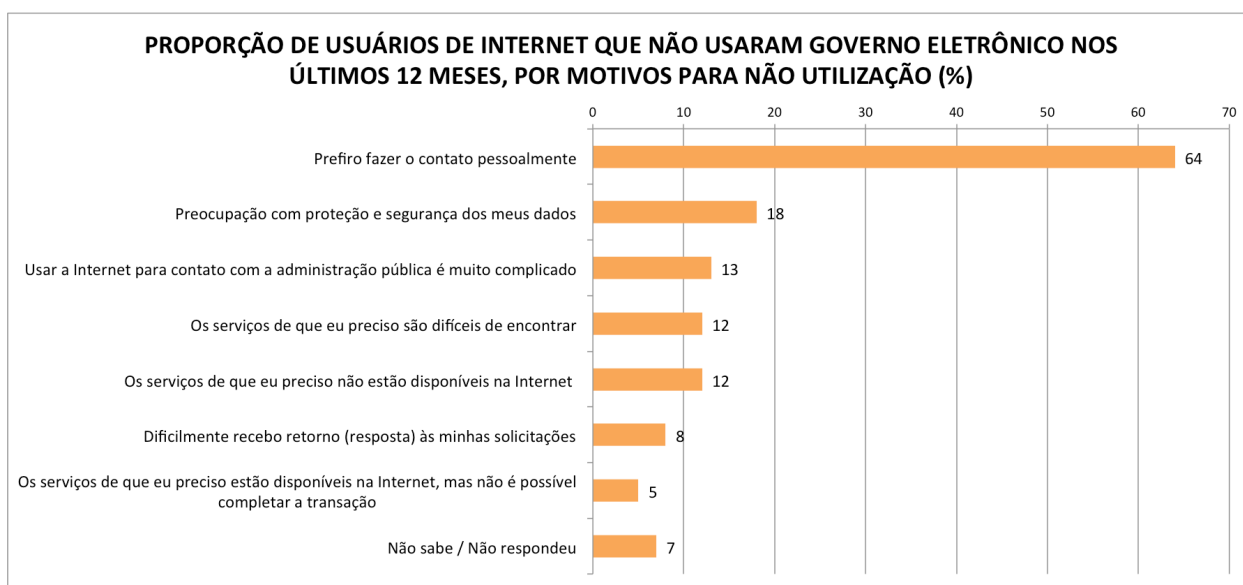


Figura 6 – Proporção de usuário de internet que não usaram o governo eletrônico por motivos de não utilização
Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br - 2012

Os dados da pesquisa também mostram que entre a parcela da população que utiliza o governo eletrônico, o serviço mais requisitado é a consulta do Cadastro de Pessoa Física (CPF) com 24 pontos percentuais, seguido da busca de informação para a emissão de documentos como a carteira de identidade com 21 pontos percentuais. A figura 7 a seguir consiste em um gráfico que demonstra todos os serviços apontados pelos usuários com sua respectiva porcentagem de uso. Os dados contidos neste gráfico foram importantíssimos para este projeto, possibilitando que a geração de alternativa pudesse ser baseada no que os usuários realmente desejam ter acesso.



Figura 7 – Proporção de usuários de internet que utilizaram o governo eletrônico por tipo de serviço utilizado
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br - 2012

Na pesquisa TIC Empresas 2012, também realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), são investigadas as atividades de consulta de informações e de transações ligadas aos serviços públicos feitas por empresas. Dentre as empresas que responderam à pesquisa, 91% delas dizem utilizar a internet como principal meio para realizar consultas ou transações com instituições governamentais em 2012, 87% usam para consultas e 71% fazem transações. (Figura 8)

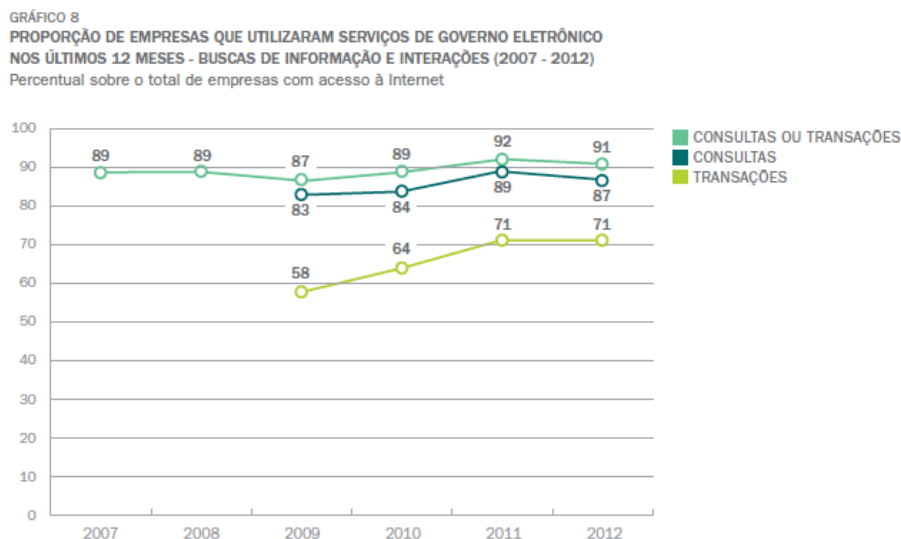


Figura 8 – Proporção de empresas que utilizam serviços de governo eletrônico por tipo de serviço
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br - 2012

Entre os serviços de governo eletrônico para as empresas, os mais citados são serviços de busca de informações: consulta ao cadastro de Inscrições Estaduais, com 67%; busca de informação sobre impostos, com 65%; consulta ao PIS/Pasep e FGTS da empresa, com 63%; e ainda a consulta da situação fiscal e dívida ativa da empresa (58%). A única transação de governo eletrônico que está entre os serviços mais utilizados foi a realização de pagamentos on-line de impostos e taxas, com a porcentagem de 64% entre as empresas com acesso à Internet.

A pesquisa aponta que o indicador das transações como serviço do governo eletrônico está estável desde 2007 e sugere que isto se deve à falta de qualidade e eficácia nos serviços ofertados pelo governo na internet. Os resultados desta análise do governo eletrônico utilizado por empresas reforçam os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico de 2010 realizado pelo mesmo órgão, que demonstra o foco do governo eletrônico na arrecadação de impostos.

2.3 Governo Eletrônico no Distrito Federal

O programa de governo eletrônico no Distrito Federal completa onze anos em 2014, tendo seu início em 2003 com o Decreto nº 23.604, que formou um grupo de trabalho para estudar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as modalidades de interação pelo meio eletrônico. (ARAKAKI, 2008)

Art. 1º Fica criado o Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal – E-GDF, com o objetivo de estender a prestação de serviços públicos à população, tornando-os disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana e assegurando atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência, agilidade e respeito ao cidadão, mediante a utilização de recursos de tecnologia da informação. (DISTRITO FEDERAL, 2003, P.4)

Em 2008 a pesquisadora Cristiane Arakaki calculou o nível de maturidade de Governo Eletrônico do Distrito Federal por meio do modelo do Centro de Estudos em Tecnologia de Informação para Governo da Fundação Getúlio Vargas (TecGov). Este modelo identifica cinco fases de maturidade de e-gov (TORRES, 2006, p.24):

- **Presença Inicial:** Este estágio inclui os primeiros movimentos com a presença na web, o objetivo dos projetos de governo eletrônico é simplesmente estar presente no “espaço cibernético” da Internet, depositando informações úteis como descrição e missão do agente de governo, endereços, horários de funcionamento, documentos de interesse e relevância para o público. Os conteúdos são estáticos, obtidos de fontes estáticas de dados e informações, e colocados no website com uma visão basicamente interna, em geral desvinculados das expectativas dos cidadãos e empresas.
- **Presença intensiva e interação:** Neste segundo estágio, dois movimentos importantes são realizados: de um lado a presença na web é consolidada e enriquecida com muitos conteúdos de interesse da comunidade, já com orientação às expectativas desta, e, de outro, são incluídos recursos para interação com o agente de governo, tais como contatos por e-mail, download de documentos e formulários, participação em enquetes, pesquisas de opinião e fóruns de debate, oferta e busca de empregos em organismos públicos, participação em concorrências e licitações, consulta à legislação e regulamentos, entre tantos outros serviços. Neste estágio, por causa da interação, o governo eletrônico possibilita que cidadãos e companhias se envolvam no processo de governança e definição de políticas públicas. É também neste estágio que se inicia um processo de engajamento mais intenso entre cidadãos/empresas e governo, que pode promover maior confiança no governo.
- **Transações financeiras e serviços:** Neste terceiro estágio, é possível realizar transações “on-line” entre governo e cidadãos (G2C), governo e empresas

(G2B) e entre agentes de governo (G2G), tais como pagamento de tributos, taxas e multas, compra de produtos e serviços pelo governo, registro de imóveis, renovação de documentos de identidade, licenças, etc., a qualquer hora e dia, em geral utilizando aplicações de auto-serviço, mas também utilizando a web como canal complementar a outros canais de entrega de serviços. Neste estágio surge a necessidade de desenvolvimento de aplicações inter-agências de governo, de forma a possibilitar transações completas que envolvem, em geral, mais de um agente de governo. Há grandes economias de custos operacionais do governo e de deslocamento dos cidadãos, bem como a possibilidade de muito maior transparência nos processos e transações do governo.

- **Integração vertical e horizontal:** Neste estágio, os serviços se tornam mais sofisticados e completos, com um ponto de acesso único pelo cidadão, o que torna o governo muito mais transparente. A entrada neste estágio implica no uso de sistemas de informações altamente integrados, cobrindo processos como um todo. Ocorrem transformações de outra natureza, relacionadas à integração vertical e horizontal de processos no governo, inclusive as integrações com a sociedade. É, também, neste estágio, que existem as maiores possibilidades de uso do governo eletrônico no combate à corrupção. Por meio de tecnologias orientadas a processos, tudo o que for relevante a um processo passa a ser tratado de forma integrada, além de viabilizar a cobrança automática de ações a responsáveis pelas mesmas, a partir de critérios como datas limites, condições de exceção.
- **Integração sem fronteiras:** Este estágio destaca a questão da desfronterização. Neste estágio, desaparecem as fronteiras entre agentes de governo e entre estes e a comunidade, com processos altamente integrados e eliminando as interfaces existentes entre organismos públicos e privados. É possível, por exemplo, taxar diretamente as operações empresariais por meio de processos integrados das empresas e do governo, bem como a receita pessoal, seja por trabalho, aplicações financeiras, investimentos, etc., sem a necessidade de reentrada de informações, e imediatamente o governo ter os correspondentes depósitos, da mesma maneira; a entrada de recursos em caixa,

por transferências diretas das origens, também pode “disparar” um processo de alocação automática desses recursos.

Baseada, então, neste método, a pesquisadora Cristiane Arakaki determinou em 2008 que o nível de governo eletrônico do Distrito Federal ainda era o de “Presença inicial”, pois era a categoria com o maior índice de categoria com 2.4, seguido da categoria “Presença intensiva e interação” com 1.99. Ela diz em sua pesquisa que estas duas categoria abrangem informações básicas, como apresentação geral do Distrito Federal, endereço sede do governo, fale conosco e outros serviços mais simples. É possível ver que o governo eletrônico do DF ganhou pontos em todas as categorias, mas os índices das categorias mais avançadas foram ainda muito baixos, evidenciando a falta de planejamento de serviços mais complexos e que possibilitem uma maior interação com o governo. (Figura 9)

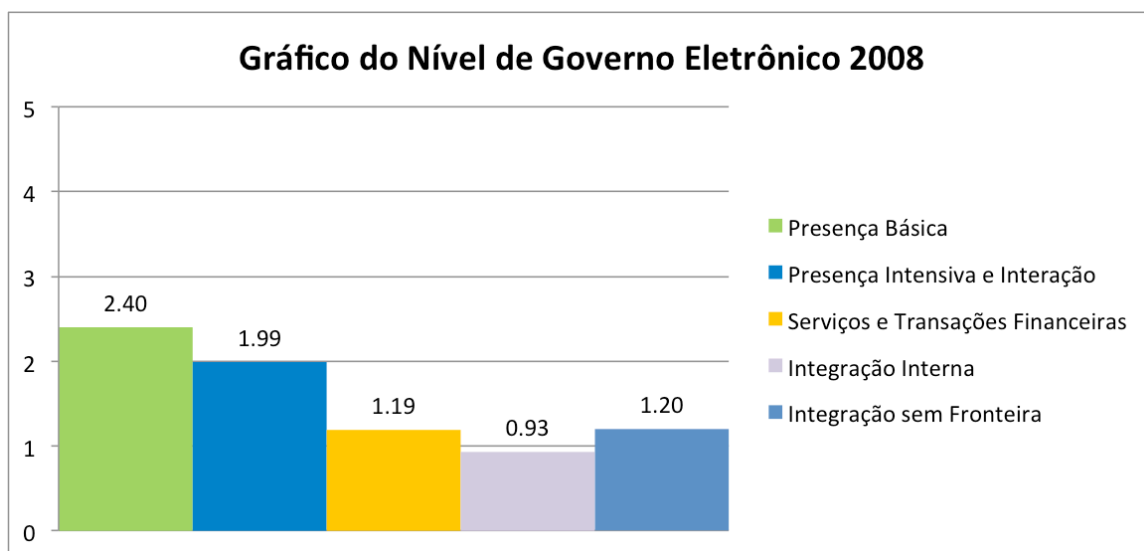


Figura 9 – Gráfico do Nível de Governo Eletrônico do DF em 2008

Fonte: Cristiane Arakaki, 2008

Mais tarde, em 2013, o Bolsista de Pesquisa do Núcleo de Multimídia e Internet da Universidade de Brasília, Mateus Gomes, repetiu a pesquisa e verificou pouca mudança na plataforma de governo eletrônico do DF. Ele constata em seu trabalho que o portal tem menos serviços agora do que tinha há 5 anos atrás. O governo não possui uma evolução considerável no quesito acessibilidade e interação com a população. (Figura 10)

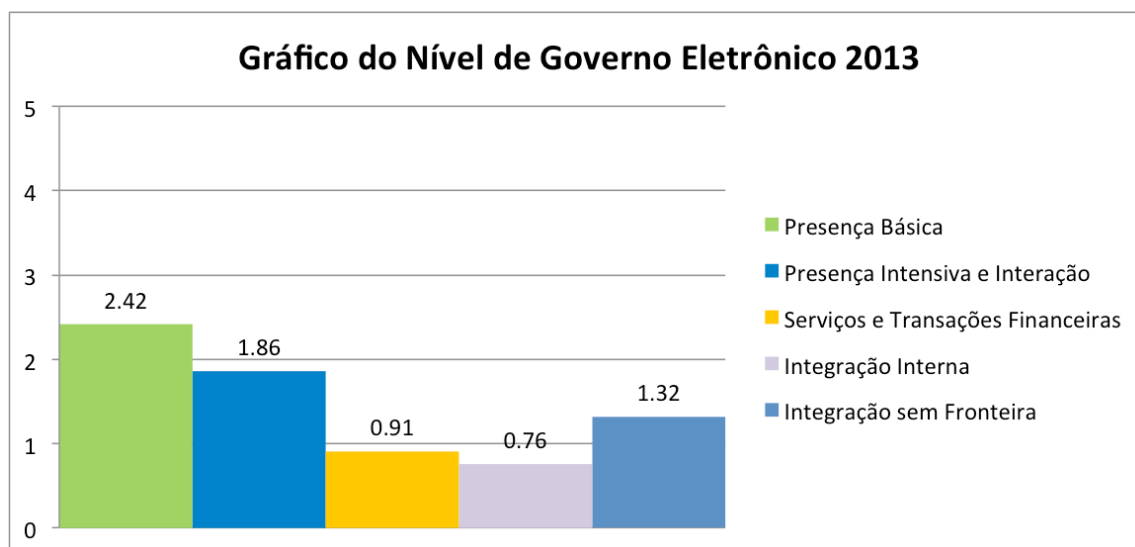


Figura 10 – Gráfico do Nível de Governo Eletrônico do DF em 2013

Fonte: Mateus Gomes, 2008

Diante dos resultados destas pesquisas, torna-se necessário um maior engajamento por parte do governo para melhorar o governo eletrônico do Distrito Federal, não só em relação ao número de serviços mas à qualidade deles. É importante estudar o poder das TIC's no desenvolvimento do contato entre cidadão e governo.

2.4 Smart City e E-gov

Uma cidade é considerada inteligente quando há investimentos em capitais humanos e sociais, investimentos em tecnologias de informação e comunicação (TIC's) tradicionais e modernas, crescimento da economia através de combustíveis sustentáveis e alta qualidade de vida com gerenciamento inteligente de recursos naturais, tudo através de um governo participativo. (CARAGLIU, 2009)

Na verdade, uma cidade, realmente, inteligente terá que aprender como reconciliar necessidades coletivas e individuais, ou seja, sintonizar desejos individuais com o objetivo de criar valor para a sociedade como um todo através da realização de metas econômicas, sociais e do meio ambiente. A Tecnologia é um elemento importante para o desenvolvimento de cidades inteligentes, mas sozinha não é suficiente, e um número alto de investimentos complementares é necessário para alcançar seu total potencial (ex. treinamentos, mudanças organizacionais, novas políticas). É importante entender que a difusão e adoção de TIC's assim como a “inteligência” que tais tecnologias trazem, devem possuir um valor instrumental

e não intrínseco. TIC's são os meios para um fim. (FERRO; CAROLEO; LEO; OSELLA; PAUTASSO)

O modelo da “the smart city house” (Figura 11) tem a intenção de fazer um paralelo entre o processo de construir uma casa e a criação de valor. O diagrama é uma relação entre a inserção necessária (base), resoluções esperadas (os pilares), e as resoluções desejadas (o teto) para um ecossistema inteligente e sustentável.

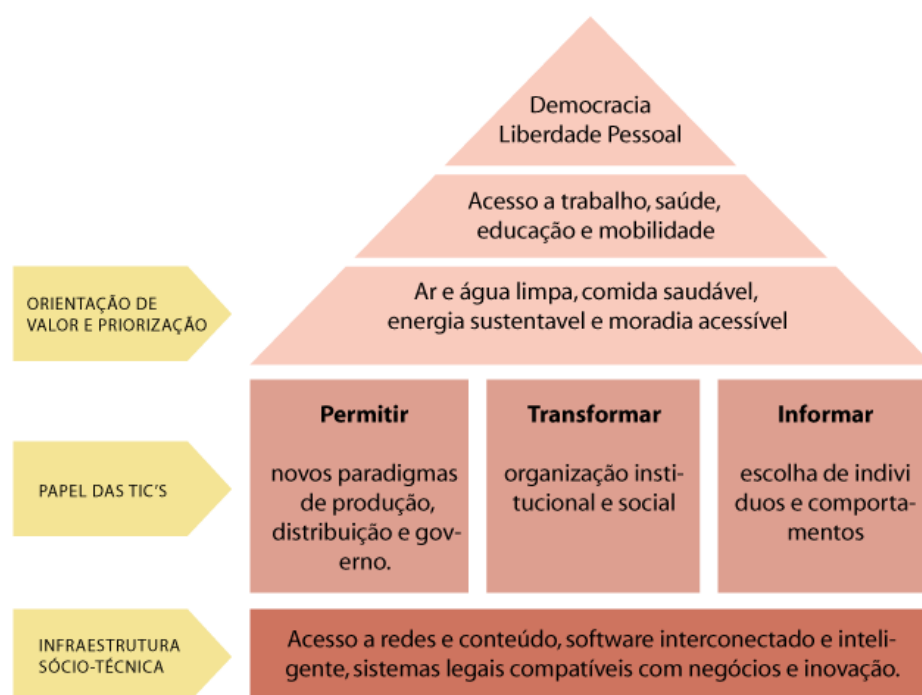


Figura 11 – The Smart City House

Fonte: The Role of ICT in Smart Cities Governance, por Enrico Ferro, Brunella Caroleo, Maurizio Leo, Michele Osella e Elisa Pautasso.

O conceito de interação entre tecnologia e ecossistemas de atores (como pode ser considerada as cidades) tem passado por muitas fases nas últimas décadas (Helbig et al, 2009):

A primeira foi caracterizada pela presença de uma visão tecnológica determinista que via os recursos tecnológicos como tendo a habilidade de resolver problemas sociais, políticos, econômicos e organizacionais. Ou seja, a simples introdução da tecnologia no ecossistema era o suficiente para melhorar a performance.

A segunda fase, partindo da grande falha em números da primeira fase, foi caracterizada como as escolhas humanas dentro de estruturas sociais determinavam o impacto da tecnologia. Ou seja, a tecnologia precisaria ser customizada.

A terceira e mais recente fase promove uma visão evolucionária que prega a influência interativa e mútua entre as soluções tecnológicas e os ecossistemas sociais em que elas são empregadas. Em outras palavras, soluções tecnológicas devem cumprir as necessidades e desejos do grupo alvo enquanto leva em consideração o fato de que a adoção das próprias soluções interferem no grupo.

2.5 As Tendências Mundiais apontadas pela Pesquisa das Nações Unidas

Programas de governo eletrônico podem ser catalisadores do aumento da produtividade, além de poder trazer o benefício das novas tecnologias à população.

Nos últimos anos muitos países aplicaram TIC's em áreas como empreendedorismo, inovação, pesquisa e desenvolvimento, promoção de educação a distância, e-saúde, e-agricultura, e-troca e outros. Acesso a novas tecnologias já é reconhecido como sendo uma das peças chave para o crescimento da economia.

Equidade social e inclusão só é possível se as instituições romperem as barreiras para que os cidadãos possam ter acesso e participar por meio de TIC's distribuídas igualmente.

A pesquisa da Organização das Nações Unidas sobre E-Government 2012 analisou o governo eletrônico de todos os países membros verificando quatro tipos de indicadores:

- Informação, como documentos de leis, políticas, dentro de setores da educação, saúde, finança, bem estar social e trabalho;
- Serviços públicos, como taxas e licenças;
- Informação e serviços de e-participação;
- Recursos Técnicos (áudio, vídeo, RSS, etc.), os quais facilitam que a informação e os serviços possam fluir do governo ao cidadão.

Com isso foi possível achar boas condutas adotadas por alguns países e definir, assim, tendências a serem seguidas para aprimorar qualquer programa de e-gov. Para o melhor entendimento do texto, as tendências serão divididas em dez partes.

2.5.1 E - Service

Governos devem agir de forma proativa em atividades para aumentar a consciência sobre a promoção e a popularização de serviços online. Incentivando, assim, o uso do sistema

por meio da educação consciente da população. Se isso não for feito, apesar do grande número de serviços disponibilizados, seu uso pode acabar ficando abaixo das expectativas.

2.5.2 Sustentabilidade

Segundo um dos tópicos principais abordados no Rio + 20, foi decidido que os governos deveriam seguir os seguintes pontos em prol da sustentabilidade:

- Disseminação da informação;
- Integração institucional no que diz respeito aos assuntos do meio ambiente; e
- Oportunidades para que os cidadãos possam se engajar em causas relacionadas ao meio ambiente.

O número de países que oferecem informação ou educação a respeito de assuntos ligados a água potável, ar puro, conservação de recursos e energia é alto, mas ainda é possível conscientizar mais a população e possibilitar o acesso a cada vez mais pessoas a essa informação. (Figura 12)

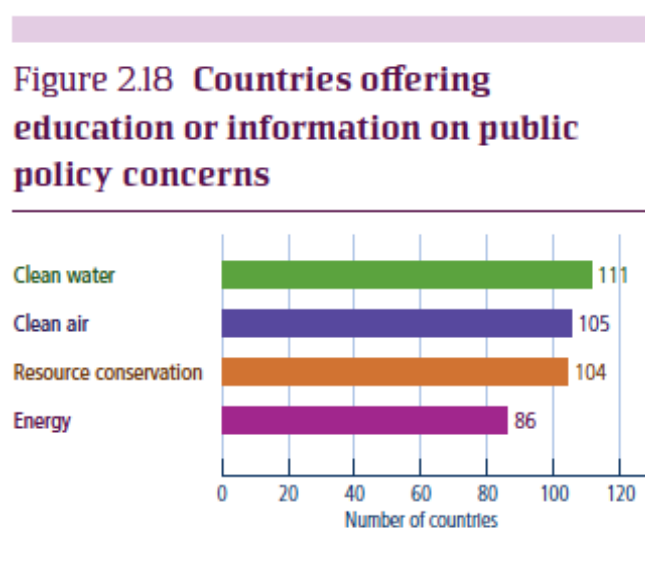


Figura 12 – Gráfico do número de países que oferecem informação de assuntos sustentáveis como uma política pública

Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.5.3 Feedback

Feedbacks aumentam a satisfação do usuário fazendo com que aumente a chance de seu retorno ao site.

Os governos devem aumentar sua presença nas mídias sociais para promover os *e-services* do portal além de aumentar a captação de feedbacks. É importante a presença do governo em vários canais onde possa haver captação de feedback da população, além de possibilitar a criação de novas plataformas e redes que possibilitarão unir os cidadãos. A Figura 13 mostra que 40% dos países utilizam chamadas para que a população acompanhe o governo nas mídias sociais

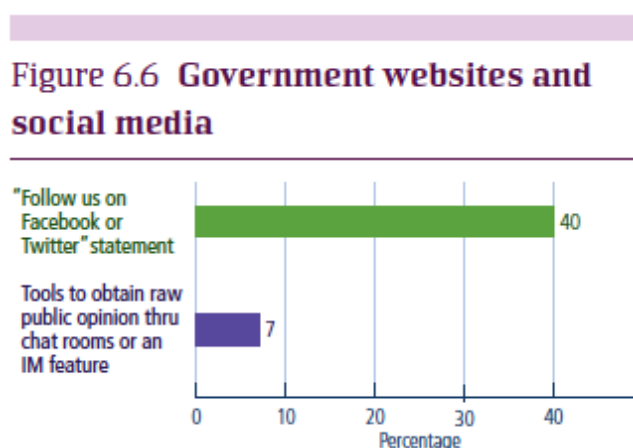


Figura 13 – Gráfico sobre o site dos governos e as mídias sociais
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

É preciso que o monitoramento da experiência do usuário e da satisfação seja mais preciso para o constante desenvolvimento do projeto. A Figura 14 representa os métodos utilizados pelos governos para receber feedback do público. 9% dos países dão a possibilidade de que seu conteúdo seja acessado e receba notas, 13% melhora os serviços através de mensagens de feedback dos usuários, 24% analisa o uso feito pelo cidadão por meio de estatísticas do site e por último no gráfico, 9% dos governos fazem relatórios do uso de serviços da plataforma de governo eletrônico.

Figure 6.4 Governments' efforts to garner and report on usage feedback

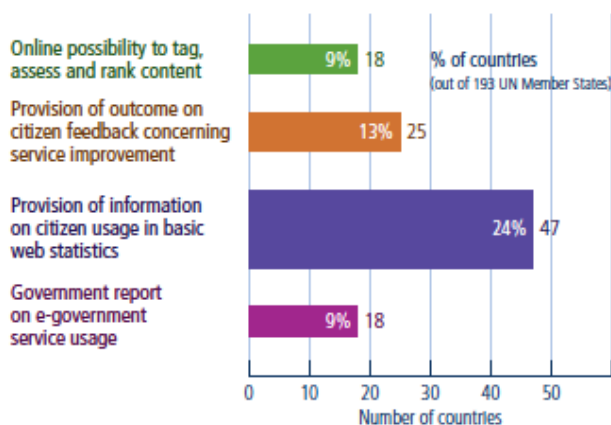


Figura 14 – Gráfico sobre os esforços dos governos com feedbacks
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.5.4 Respeito às regras de acessibilidade

O site dos governos deve seguir os padrões do Consórcio *World Wide Web* (W3C) para usabilidade e acessibilidade do código, adaptando o seu conteúdo para o uso em diversas situações.

As minorias, como as pessoas deficientes, idosos, que moram em áreas rurais ou tem acesso restrito a internet, são grupos importantíssimos a serem atingidos e eles devem ser considerados como umas das prioridades, para que se tenha cada vez menos barreiras em uma prestação completa de serviços à população.

A Figura 15 demonstra os principais erros cometidos pelos sites de governo eletrônico que dificultam o acesso e criam barreiras de acessibilidade. Com 98%, o erro mais comum é o uso de códigos obsoletos que deixam o site incompatível com muitos computadores. O segundo erro mais comum é o de links ambíguos, com 74%, esse erro é muito grave, já que no modo de acesso para deficientes visuais, por exemplo, isso gera muita confusão e acaba levando o usuário para muito longe de onde ele queria realmente ir. Além disso, dos países avaliados, 68% apresentam elementos gráficos sem descrição, 48% têm elementos simples sem classificação e 35% precisam necessariamente do mouse para que a navegação aconteça.

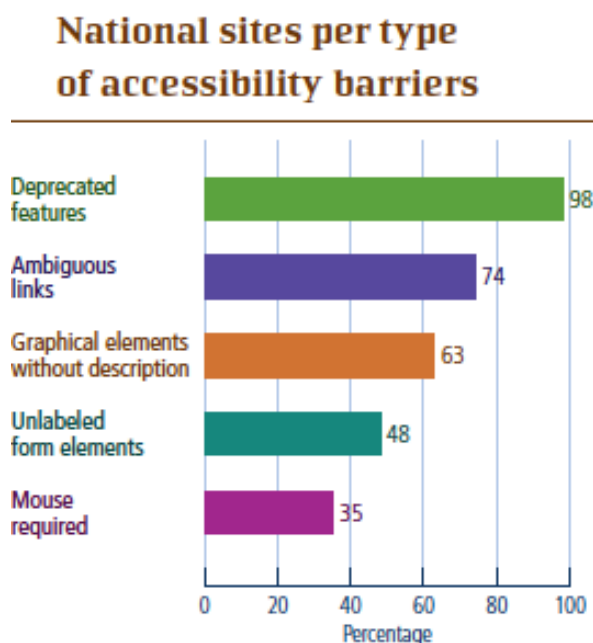


Figura 15 – Gráfico da porcentagem de sites por barreiras de acessibilidade
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.5.5 Oferecer Serviço em Multicanais

É extremamente recomendando que os governos adotem mais de um canal para a veiculação da informação e para a comunicação com o usuário. A maior vantagem de se oferecer serviços em Multicanais é que cada cidadão pode escolher o canal ao qual mais se adapta para ter acesso aos serviços públicos. Com o uso de canais móveis é possível acessar os serviços a qualquer hora, de qualquer lugar e de qualquer forma.

Um exemplo de um canal importantíssimo é a mensagem de texto pelo celular, ultimamente este canal tem sido a forma mais usada no mundo de distribuição de informação, pesquisadores acreditam que a razão principal das pessoas utilizarem muito esse tipo de mensagens de texto é a facilidade de uso.

Porém, a população deve poder ver a mesma informação e obter a mesma resposta não importando por qual canal ela acesse a informação, ou seja, unificação dos canais.

Uma questão a ser considerada é ser o fato de que algumas pessoas preferem vigorosamente um atendimento pessoal ao invés do online. Por isso, o atendimento feito pessoalmente deve ser considerado um dos canais de comunicação também.

A Figura 16 demonstra que o canal mais utilizado é a internet com 190 países dentre os 193 que foram avaliados. 71 países usam parcerias com empresas privadas, 32 países

utilizam quiosques de participação e 60 países usam canais móveis. Apenas 19 países utilizam os quatro canais citados.

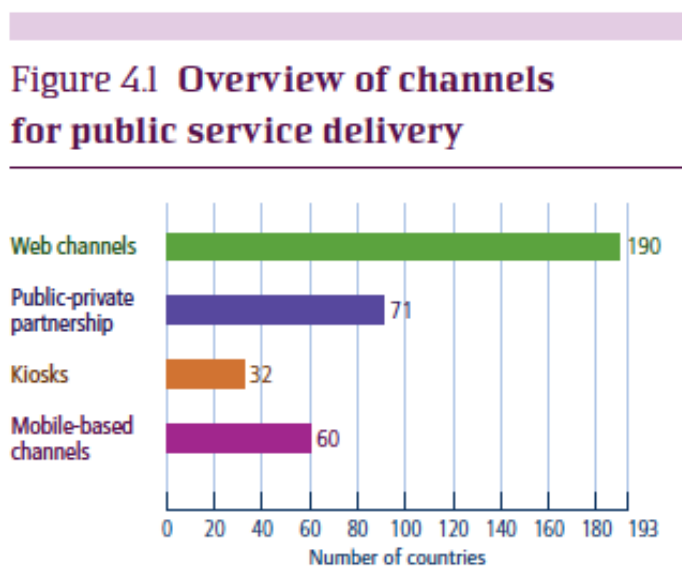


Figura 16 – Gráfico de uso de canais para a realização de serviços públicos
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

A pesquisa das Nações Unidas também apontou que quanto menos recursos financeiros tem o país, menos ele investe em canais alternativos ao uso da web. E quanto mais recursos financeiros, mais o governo investe na realização de serviços por meio, principalmente, de canais móveis e parcerias com empresas privadas. (Figura 17)

Figure 4.3 Breakdown of channels by income level

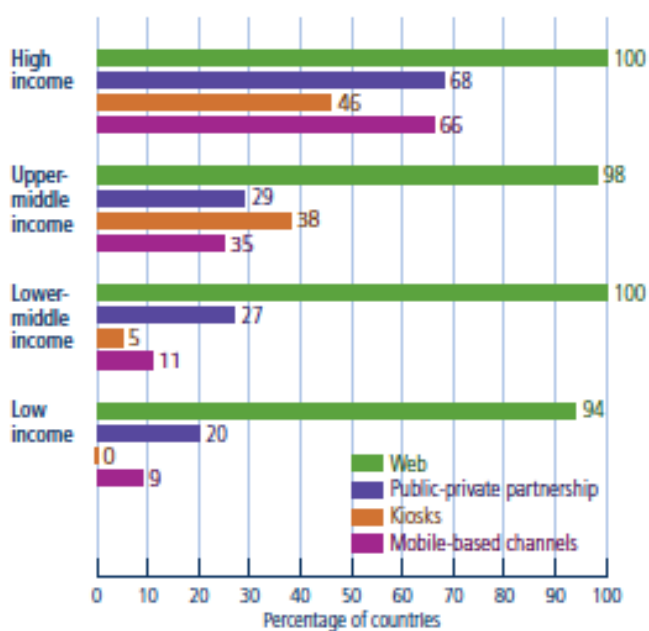


Figura 17 – Gráfico de uso de canais para a realização de serviços públicos comparado à renda do país
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

Na atualidade, o canal móvel se tornou um dos principais meios de comunicação com o cidadão, e a tendência é que este canal cresça cada vez mais. Segundo as Nações Unidas, no ano de 2012, 88,5 em cada 100 habitantes no mundo possuíam um celular, 25 países desenvolveram um site especialmente para smartphones e tablets.

Como o telefone é um objeto tipicamente pessoal, abre-se a possibilidade de ajustar o serviço prestado baseado na posição geográfica do usuário e nos seus interesses particulares. A penetração do telefone celular consegue se estender até a grupos de difícil acesso como idosos, deficientes e pessoas que moram em áreas rurais. Na realidade, os maiores beneficiados pelo uso de tecnologias móveis para acessar os serviços do governo seriam os moradores de áreas rurais. Pesquisas apontam que para pessoas sem endereço fixo ou sem conta no banco é uma grande vantagem poder pagar suas contas por meio do celular.

A Figura 18 mostra os principais serviços realizados por meio de canais móveis. O gráfico aponta que 33 países disponibilizam o serviço de pagamento por meio de aparelhos móveis, 29 países tem um aplicativo próprio para a comunicação do cidadão com o governo,

27 países utilizam mensagem de texto como uma forma de notificação e por fim, 25 países têm um site governamental separado para aparelhos móveis.

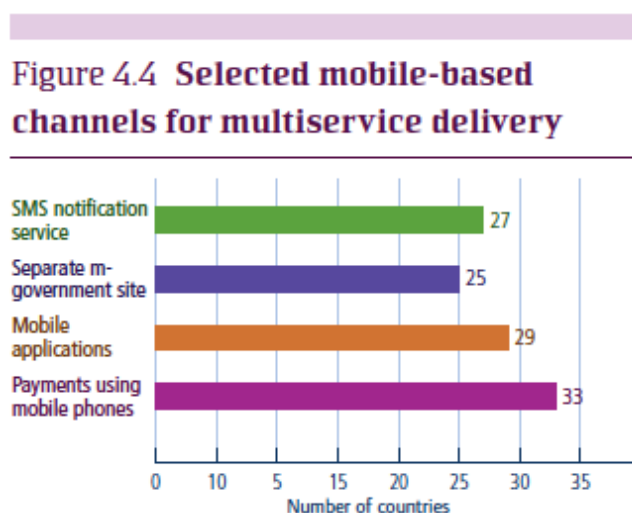


Figura 18 – Gráfico de serviços realizados por meio de canais móveis
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

Assim como foi visto anteriormente, países com mais recursos tendem a investir mais em canais alternativos e principalmente em canais móveis. A Figura 19 demonstra que países com menos recursos priorizam o investimento em pagamentos por aparelhos móveis, aplicativos próprios do governo e o envio de SMS para a população, deixando marginalizado o investimento em sites separados e pensados exclusivamente para a plataforma móvel. Quanto mais recursos o país tem, mais investimento é colocado não só no desenvolvimento do site exclusivo para plataformas móveis mas todos os outros serviços também.

Figure 4.6 Breakdown of mobile-based channels by income level

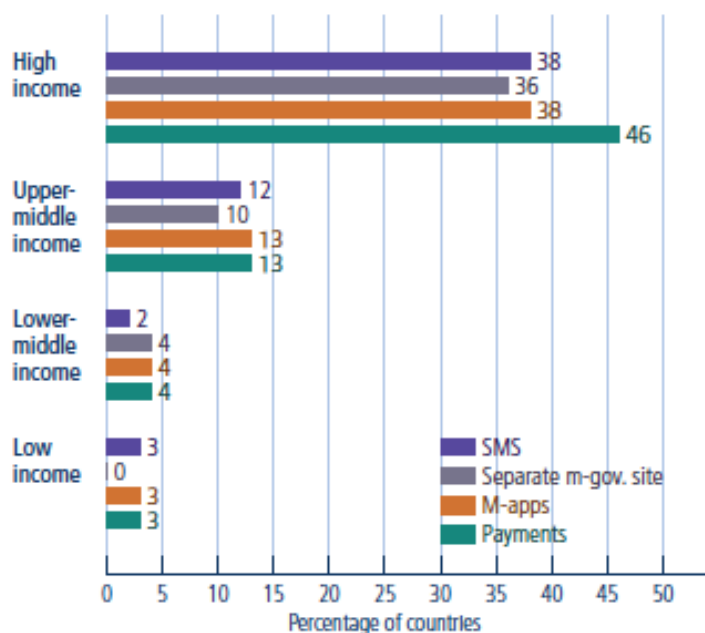


Figura 19 – Gráfico de serviços realizados por meio de canais móveis comparado à renda do país
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.5.6 Links entre Portais

Foi apontado pela pesquisa das Nações Unidas que o portal do governo de cada país deve ter links que facilitem o acesso do usuário a outros portais de instituições vertical e horizontalmente relacionadas ao governo. Com isso cria-se oportunidades para participação e inclusão social, trazendo a tecnologia para as pessoas ao invés de fazer com que elas tenham que procurar por portais. Além de mostrar colaboração entre os órgãos e instituições.

A pesquisa mostra que a grande maioria dos portais, 64%, têm mais de 10 links que levam para outros portais e sites do governo e associados. (Figura 20). A tendência é que todos os países caminhem neste direção e tenham cada vez mais links de conexão entre portais.

Figure 3.3 Countries with government websites linking to a national website or portal

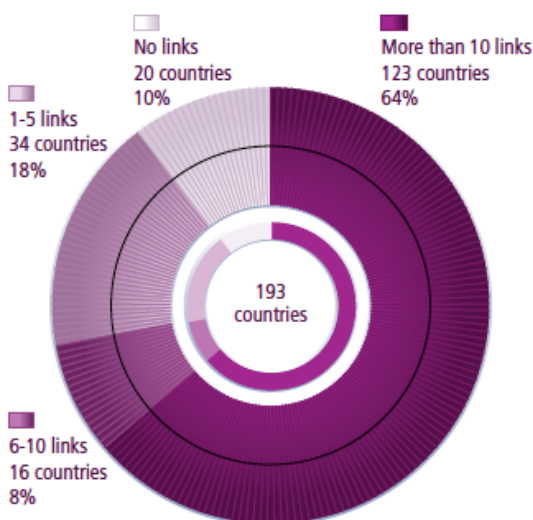


Figura 20 – Gráfico de países que oferecem links entre portais
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.5.7 Portal Único

A pesquisa das Nações Unidas sobre o Governo eletrônico divide o processo de agregar os serviços prestados pelo governo em portal governamental totalmente integrado em dois estágios: “one-stop-shop” e “whole-of-government”. O primeiro estágio para a obtenção de um portal verdadeiramente único é classificado “one-stop-shop”, onde a informação, serviços e a participação são completamente integrados em um só portal. O próximo estágio seria o “whole-of-government”, que possuiria todas as características do “one-stop-shop” com o adicional de que o cidadão poderia acessar informação e serviços sem precisar entender absolutamente nada sobre a estrutura governamental, mesmo serviços que envolvem mais de um órgão seriam mostrados à população como uma única questão. Para a implementação de um portal “whole-of-government”, seria necessário agregar serviços e informações em um único portal, usar de alta tecnologia para indexar várias informações de diferentes órgãos de forma que elas se comuniquem e estabelecer a colaboração entre os setores público, privado e a sociedade.

Segundo as Nações Unidas, nenhum país tem um portal “whole-of-government”, além disso, poucos países, como a Coreia do Sul e os Estados Unidos da América, têm um portal

verdadeiramente “one-stop-shop”, mas todos os governos estão caminhando nesta direção e 135 países já têm seu portal muito perto de ser um “one-stop-shop” por completo. (Figura 21)

Figure 3.2 Countries offering a one-stop-shop

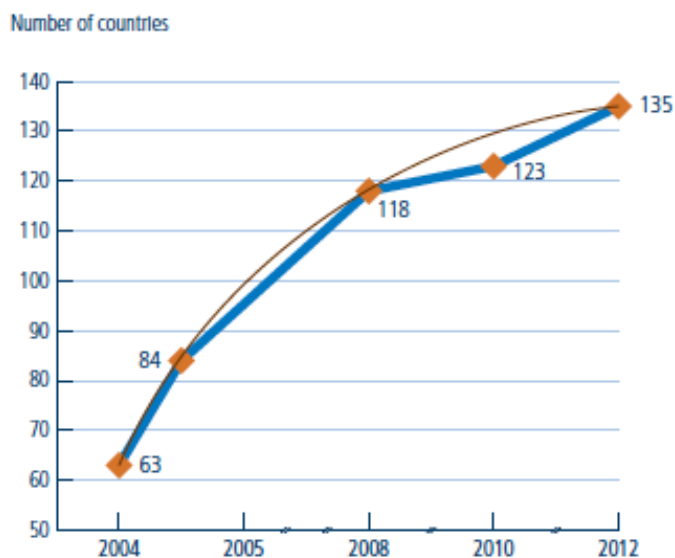


Figura 21 – Gráfico de países que oferecem um portal “one-stop-shop”
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.5.8 Personalização

A personalização simplifica a interação com o governo e é um aspecto importante para que o portal obtenha um aceite nacional. Já que a autenticação de usuários é necessária para a realização de transações, o mesmo mecanismo poderia ser usado para oferecer a personalização ao usuário. Deve-se usar a tecnologia para oferecer serviços como envio de lembretes e notícias por e-mail a partir da solicitação do usuário, usando canais de comunicação diferentes.

O portal deve permitir a personalização seguindo as necessidades dos cidadãos e das empresas. Sendo que a demanda das empresas para a personalização é ainda maior do que a dos cidadãos, devido a sua necessidade de consular o governo com mais frequência.

Portais únicos que dão ao usuário a possibilidade de acessar seu perfil como cidadão ou empresa aumentam a eficiência, já que isso permite que o usuário acesse os mesmos dados da sua conta por meio de qualquer canal móvel previamente registrado.

2.5.9 Nuvem

O uso do sistema de Nuvem está de acordo com os pilares do desenvolvimento sustentável: encorajar a análise integrada e a utilização e reutilização criativa das informações governamentais.

A tendência é que serviços públicos complexos serão todos adicionados à Nuvem, para que seja mais fácil adaptar esses serviços para o que há de mais novo em inovação em produtividade sem grandes custos para o governo. Serviços na Nuvem permitem uma grande colaboração entre diferentes órgãos. A grande demanda de espaço para informações armazenadas digitalmente não é uma desculpa para a não adoção do sistema, já que a capacidade de armazenamento cresce todos os dias devido as diferentes formas de compartilhar os dados com os servidores.

2.5.10 E- Participação

A e-participação faz parte do processo de aceitação da inclusão online dos cidadãos pelo governo. O processo consiste em fornecer informação, seguido de consultas e feedback para que no final possa haver a inclusão da visão do cidadão na decisão.

Pré-requisitos para a e-participação são acesso a tecnologia e um regime político que dê suporte às práticas colaborativas na resolução de desafios das políticas públicas. O governo deve assumir um papel de facilitador ativo, além de declarar publicamente que vai levar a participação da população para o processo de decisão.

A Figura 22 mostra a extensão da participação em cada país. Os dois primeiros colocados na lista são a Holanda e a Coreia do Sul com 81 pontos de 100, sendo que só a Coreia do Sul e os Emirados Árabes levam 100% da visão da população em conta na hora de tomar decisões governamentais. O Brasil está bem abaixo na lista, com 40 pontos, chamando a atenção por ter recebido nota zero no quesito “fornecer informação online”. Mas apesar de não fornecer informação para a população, o Brasil recebeu 43 pontos por consultar o cidadão e 50 pontos por levar em conta a visão da população na hora da tomar decisões.

Table 2.7 Extent of e-participation

| | Country | E-Infor- mation | E-consul- tation | E-decision making | Total |
|---------------------|----------------------|--------------------|---------------------|----------------------|-------|
| Over 67% | Netherlands | 75 | 84 | 67 | 81 |
| | Republic of Korea | 75 | 78 | 100 | 81 |
| | Kazakhstan | 100 | 76 | 67 | 77 |
| | Singapore | 75 | 76 | 83 | 77 |
| | United Kingdom | 100 | 70 | 83 | 74 |
| | United States | 75 | 78 | 50 | 74 |
| | Israel | 75 | 73 | 67 | 72 |
| | Estonia | 75 | 65 | 33 | 62 |
| 34%- 66% | Colombia | 75 | 59 | 50 | 60 |
| | United Arab Emirates | 50 | 54 | 100 | 60 |
| | Egypt | 25 | 54 | 83 | 55 |
| | Bahrain | 50 | 49 | 83 | 53 |
| | Chile | 25 | 59 | 33 | 53 |
| | Russian Federation | 50 | 59 | 17 | 53 |
| | Qatar | 75 | 51 | 33 | 51 |
| | Saudi Arabia | 50 | 49 | 67 | 51 |
| | Mongolia | 75 | 43 | 67 | 49 |
| | France | 50 | 43 | 67 | 47 |
| | Mexico | 25 | 51 | 33 | 47 |
| | Denmark | 25 | 51 | 17 | 45 |
| | El Salvador | 0 | 54 | 17 | 45 |
| | Lithuania | 100 | 38 | 33 | 43 |
| | Brazil | 0 | 43 | 50 | 40 |
| | Brunel Darussalam | 50 | 38 | 33 | 38 |

Figura 22 – Lista da extensão da participação por país
 Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

De acordo com os dados fornecidos pela pesquisa das Nações Unidas, a extensão do comprometimento governamental em relação a e-participação se dá: em 61 países, por uma política de participação disponível online; em 50 países, pelo comprometimento com o uso dos resultados no processo de decisão ser anunciado publicamente na internet; e em 27 países, por haver um calendário de participação online. (Figura 23)

As principais ferramentas usadas pelos governos para a consulta da população, segundo a ONU, são: questionários online e formulários (87 países); enquetes (54 países); blogs (48 países); grupos de notícias (14 países); salas de bate-papo ou mensagens online (14 países). (Figura 24)

Table 2.8 Extent of government's commitment to e-participation

| | Number of countries | Percentage |
|--|---------------------|------------|
| E-participation policy available online | 61 | 32 |
| E-decision making commitment publicized online | 50 | 26 |
| E-participation calendar available online | 27 | 14 |

Figura 23 – Lista da extensão do comprometimento governamental em relação a e-participação
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

Figure 2.9 E-consultation tools used by governments

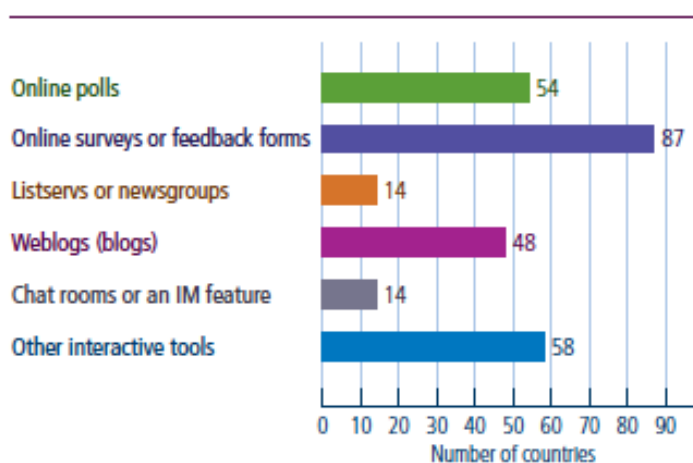


Figura 24 – Gráfico das principais ferramentas usadas pelos governos para a consulta da população
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

Com relação à tomada de decisões governamentais feitas através da internet, as ferramentas mais utilizadas são: fóruns de discussão online (78 países); quadros de boletins (76 países); petições online (42 países); respostas a comentários feitos por cidadãos (38 países); votações online (18 países) e consultas online moderadas por funcionários do governo (17 países). (Figura 25)

Vários países também se preocupam com a continuidade do processo de receber a opinião da população e aplicar isso na tomada de decisão. Mais de 25% se comprometeram a levar os resultados da participação online em consideração, 23% dos governos mandam a confirmação da participação para os cidadãos que fizeram parte do processo e 13% dos governos dão retorno à população que mandou críticas construtivas para o desenvolvimento dos serviços. (Figura 26)

Table 2.10 Web 2.0 tools used in e-decision making

| | Number of countries | Percentage |
|---|---------------------|------------|
| Government officials respond to citizen input | 38 | 20 |
| Government officials moderate e-consultations | 17 | 9 |
| Online bulletin boards | 76 | 39 |
| Online discussion forums | 78 | 40 |
| Online petitions | 42 | 22 |
| Online voting | 18 | 9 |

Figura 25 – Lista das ferramentas utilizadas tomada de decisões governamentais feitas através da internet
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

Table 2.11 E-decision making features

| | Number of countries | Percentage |
|--|---------------------|------------|
| Government commitment to considering the results of e-participation in decision making | 50 | 26 |
| Government provides confirmation receipt on citizen sent communication | 45 | 23 |
| Government provide outcome on feedback received from citizens concerning the improvement of their services | 25 | 13 |

Figura 26 – Lista do feedback tomada de decisões governamentais feitas através da internet
Fonte: United Nations E-Government Survey 2012

2.6 Exemplos de Portais de Governo Eletrônico segundo a ONU

2.6.1 Colômbia



Figura 27 – Portal do Governo da Colômbia
 Fonte: <https://www.gobiernoenlinea.gov.co>

O Portal do Governo Colombiano se destaca por conter vários meios para que a população possa participar e se engajar com o governo. Eles possuem fórum online, blogs e enquetes além de sites externos como o Facebook, Twitter, Wordpress, Youtube e Flickr. É um dos portais de e-gov que mais focam na participação do cidadão e na integração com redes sociais.

2.6.2 México

Já o Governo do México apostou em um portal mais minimalista. Ele é dividido basicamente em três partes, a primeira traz os serviços mais utilizados pelos usuários. A segunda parte mostra um convite simples para que o cidadão acesse a área de participações e dê seu opinião. A última parte mostra o contato do governo onde a população pode tirar dúvidas sobre o portal ou enviar comentários.

¿Qué es GOB.MX?

Esta la ventanilla única digital en la que encontrarás toda la información, trámites y servicios del Gobierno.



Figura 28 – Portal do Governo do México
 Fonte: <http://www.gob.mx/>



Figura 29 – Portal do Governo do México
 Fonte: <http://www.gob.mx/>

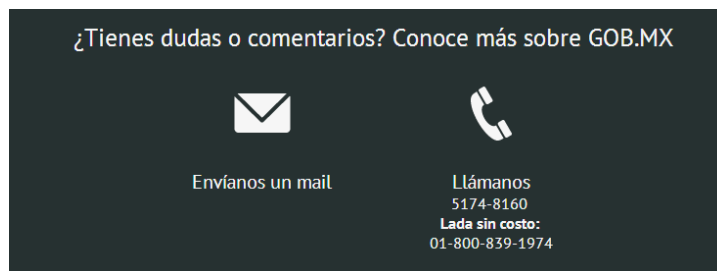


Figura 30 – Portal do Governo do México
 Fonte: <http://www.gob.mx/>

2.6.3 Reino Unido

GOV.UK

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK

Contents

- [Services and information](#)
- [Departments and policy](#)
- [More on GOV.UK](#)

Services and information

This website replaces **Directgov** and **BUSINESS LINK**

- Driving and transport**
Includes car tax, MOT and driving licences
- Employing people**
Includes pay, contracts and hiring
- Working, jobs and pensions**
Includes holidays and finding a job
- Money and tax**
Includes debt and Self Assessment
- Citizenship and living in the UK**
Voting, community participation, life in the UK, international projects
- Benefits**
Includes tax credits, eligibility and appeals
- Passports, travel and living abroad**
Includes renewing passports and travel advice by country
- Housing and local services**
Owning or renting and council services
- Births, deaths, marriages and care**
Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney
- Visas and immigration**
Visas, asylum and sponsorship
- Business and self-employed**
Tools and guidance for businesses
- Education and learning**
Includes student loans and admissions
- Crime, justice and the law**
Legal processes, courts and the police
- Disabled people**
Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act
- Environment and countryside**
Includes flooding, recycling and wildlife

Figura 31 – Portal do Governo do Reino Unido

Fonte: <https://www.gov.uk>

O Portal do Governo do Reino Unido transformou a busca por serviços em uma única barra de pesquisa, com alguns links sugeridos abaixo. O cidadão pode entrar no site e pesquisar diretamente o que ele procura por palavras chaves no campo de busca, assim, ele não precisa perder tempo procurando entre os menus e links. O resultado da pesquisa mostra páginas encontradas no site que contenham o termo buscado, além de sugerir ao usuário que ele procure o assunto desejado nas abas pré planejadas organizadas abaixo do resultado da pesquisa. (Figura 32)

The screenshot shows the GOV.UK search results for 'pay taxes'. The search bar contains 'pay taxes' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are three main result categories: 'Student jobs: paying tax', 'Get a dispensation for reporting non-taxable expenses and benefits', and 'Oil and gas: taxation'. Each category has a brief description. At the bottom, there are two tabs: 'Services and information' and 'Departments and policy'.

Tax on company benefits

Working > Tax minimum wage
 What company benefits you'll pay tax on, eg company cars, low-interest loans and accommodation, and what company benefits are tax-free, eg childcare.

Figura 32 – Portal do Governo do Reino Unido
 Fonte: <https://www.gov.uk>

2.6.4 Coreia do Sul

The screenshot shows the Korean government portal (korea.go.kr). The header includes the Korean government logo and navigation links. The main content area is divided into several sections: '정부기관안내' (Government Agency Guide) with links to '정부업무담당부서 찾기' (Find government service departments), '공공기관안내' (Public Agency Guide), and '정부주요포털' (Government main portals); '대한민국 돋보기' (Korea Spotlight) with a world map and '57.3%' statistic; '생활플러스' (Life Plus) with icons for '출생/입양' (Birth/Adoption), '소비자피해예방' (Consumer protection), '범죄피해지구제' (Crime victim support), and '노후생활' (Elderly life); and '국정소식' (Government news) with a list of recent news items and dates.

Figura 33 – Portal do Governo da Coreia do Sul
 Fonte: <http://korea.go.kr/>

Portal do Governo da Coreia do Sul é um portal integrado, onde os cidadãos podem achar praticamente todos os serviços que procuram, não só em nível nacional mas em nível local também. Isto é possível devido à integração de vários órgãos do governo.

O destaque deste portal é que os usuários podem ter o portal customizado para si respondendo questões como, idade, gênero e serviços de interesse. Esta função é chamada de “My Home”, entre as vantagens desse sistema está a personalização da página inicial, a customização do menu rápido (Figura 34) e a integração eficiente entre o site, o aplicativo do governo e o site para dispositivos móveis.

Além de todos os serviços comuns que o governo oferece online, este portal ainda proporciona o incentivo à educação e ao trabalho. Tanto o site como o aplicativo têm materiais de estudo em estudos sociais, matemática e inglês. Sem contar ofertas de emprego atreladas à legislação trabalhista.



Figura 34 – Menu do portal do Governo da Coreia do Sul

Fonte: <http://korea.go.kr/>

2.7 Participação Pública por meio das TIC's

Segundo Fishkin (1995), é preciso religar a cidadania ao processo político, ou seja, promover discussões em que haja respeito mútuo e ativa participação e abertura do processo a todos os grupos sociais. Ele afirma: “precisamos criar espaços públicos que efetivamente motivem os cidadãos a se tornar um ‘público’, para o qual a realização desses valores seja possível”.

A democracia pode ser muito influenciadas pelo uso das TIC's, já que elas podem melhorar o modo pelo qual as pessoas interagem e se comunicam, oficialmente e não oficialmente com o governo. Drica Guzzi (2010) diz que a provisão de informação on-line é uma pré-condição para a participação, mas a quantidade não significa qualidade. Uma participação bem planejada, sendo promovida e moderada de maneira eficiente são os elementos chaves para uma consulta online efetiva.

Como já foi visto na Pesquisa de 2012 sobre E-Government das Nações Unidas, o processo de participação funciona como um ciclo, ele só é completo se a população recebe a informação de maneira adequada, depois é consultada sobre a sua opinião ou visão sobre o assunto, e, por fim, estes resultados são agregados à tomada de decisão por parte do governo. Mesmo que a informação ao público não seja a participação em si, é parte essencial do processo efetivo de participação pública. As pessoas não podem participar a menos que recebam informações completas e objetivas que servirão de base para suas avaliações e interações.

J. L. Creighton (2005), descreve a participação pública como um *continuum*. Que começa com “Informar o Público”, segue para “Ouvir o público”, depois pode “Engajá-lo na Solução do Problema” e por último “Desenvolve Acordos (compromissos)”.

Com isso podemos analisar o quadro criado por Sue Goss (2001), onde ela cita maneiras de dar a informação, depois como consultar o cidadão, se essa consulta terá o âmbito de só escutar, explorar a visão ou tomar uma decisão conjunta e por último como os dados recolhidos podem auxiliar na tomada de decisão por parte do governo.

| Dar Informações | Consultar/ Escutar | Explorar/Inovar/ Visualizar | Julgamento/ Decisão Conjunta | Delegação/ Suporte/Tomada de Decisão |
|-------------------------------------|--|--------------------------------|---------------------------------------|--|
| Mensagem assinada | Enquetes | Reuniões consultivas | Pesquisas on-line deliberativas | Comunidades próximas |
| Panfletos/mala direta por e-mail | Grupos-alvo Pesquisa de prioridade | Reuniões de supervisão | Júris de cidadãos | Planos municipais e estaduais |

| | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|---|-----------------------------------|--|
| Perfis da comunidade | Perfis da comunidade interativa | Simulações/ Eventos em espaço aberto | Reuniões para negociação | Organizações locais de gerenciamento |
| Feedback das entrevistas e consultas | Fóruns com encontros públicos | | Grupos de discussão da comunidade | |
| Relatório de atividades anuais | | | Seminários comunitários | Desenvolvimento da confiança na comunidade |
| Suporte/Apoio | Painéis | Planejamento para descobertas reais da comunidade | Conferências para consenso | Parcerias/contratos com comunidades |
| Vídeo/comunicação via internet | Boxes de Vídeo | Uso de teatro, artes, mídia | | Referendos/televotação |

Tabela 1 – Modelo ampliado de engajamento público

Fonte: Sue Goss, apud S. Coleman & J. Gotze, *Bowling Together* (Londres: Hansard Society, 2001), p.13

Outro conceito muito interessante é o de “interesse ativo na política” proposto por Coleman e Gotze (2001). Ele diz que cidadãos ou grupos de cidadãos registram seus interesses na área de serviços ou de políticas públicas específicas. Assim, o governo pode informar proativamente a respeito dos fatos, eventos, evoluções, etc., e assegurar que a população estará engajada em alguma forma de consulta ou participação com o tempo.

3 Estruturação e Desenvolvimento

3.1 Organização dos serviços

Depois da pesquisa a respeito do uso de tecnologias no Distrito Federal, das Smart Cities, das tendências mundiais e de quais eram as maneiras de se organizar uma participação eficiente. Foi realizado o agrupamento das necessidades dos usuários segundo a pesquisa do CGI. Os dados da Figura 7 foram reorganizados de maneira a demonstrar quais eram os principais serviços e interações procuradas pelos usuários quando eles acessavam um portal de governo eletrônico.

A Tabela 2 ,na página seguinte, divide os serviços em empresas e população, para depois dividir por assunto. Dentro dos serviços mais procurados pelas empresas a divisão foi feita entre busca de informações e interações com o governo. Enquanto que os serviços prestados à população foram divididos em: obtenção de documentos; pagamento de taxas e impostos; previdência e assistência social; justiça e segurança e outros serviços. Analisando os pontos percentuais de cada serviço foi possível perceber que as empresas buscam e usam uma quantidade muito maior de serviços se comparado à população, mesmo que a população tenha uma variedade maior de necessidades.

Entre os serviços prestados para empresas é evidente que são feitas bem mais buscas de informações do que interações com o governo, e nenhum dos serviços mais usados tem alguma relação com participação ou consultas procurando saber as necessidades ou opiniões das empresas.

Já os serviços mais procurados pela população apresentam algumas interações pequenas como pagamentos de multas e impostos, fazer boletins de ocorrência, fazer matrícula na escola pública ou marcar uma consulta médica. E as participações e consultas estão presentes pouco expressivamente, com apenas 6% de uso pela população.

Empresas

| | | |
|--|--|-----|
| Interações | Fazer pagamentos online de impostos, taxas, etc. | 64% |
| | Cadastrar empresa e submeter propostas de licitação eletrônica / pregão eletrônico | 24% |
| | Adquirir bens ou serviços de organizações governamentais (leilão) | 9% |
| | Outro tipo de transação com o governo | 18% |
| Busca de Informações | Consultar o cadastro de Inscrições Estaduais | 67% |
| | Buscar informação sobre impostos | 65% |
| | Consultar PIS / Pasep e FGTS da empresa | 63% |
| | Consultar a situação fiscal e dívida ativa | 58% |
| | Buscar informações ou obter licenças e permissões | 47% |
| | Consultar Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) | 42% |
| | Consultar a Relação Anual de Informações Sociais (Rais) | 42% |
| | Consultar informações sobre licitação eletrônica | 32% |
| | Buscar informações sobre empréstimo para micro e pequenas empresas | 29% |
| | Outro tipo de consulta sobre serviços de governo | 26% |
| Buscar informações sobre importação e exportação | 24% | |

Tabela 2 – Proporção de empresas que utilizaram o governo eletrônico por tipo de serviço utilizado

Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br – 2012

População

| | | |
|----------------------------------|---|-----|
| Obtenção de Documentos | Consultar o CPF – Cadastro de Pessoa Física | 24% |
| | Buscar informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF, etc.) | 21% |
| | Obter certidões negativas, licenças e permissões | 13% |
| | Emissão de documentos (certificados, atestados, comprovantes, etc.) | 13% |
| Pagamento de Taxas e Impostos | Fazer Declaração de Imposto de Renda (incluindo declaração de isento) | 19% |
| | Fazer pagamento de impostos, multas e taxas | 19% |
| | Obter informações sobre impostos e taxas em sites do governo | 16% |
| Previdência e assistência Social | Buscar informações sobre previdência social e benefícios sociais | 15% |
| | Solicitar serviços junto à Previdência Social | 8% |
| Justiça e Segurança | Consultar pontos na carteira de habilitação e multas | 16% |

| | | |
|-----------------|--|-----|
| | Buscar informações sobre direitos do consumidor | 14% |
| | Consultar andamento de atos processuais na justiça | 11% |
| | Fazer boletim de ocorrência | 6% |
| | Buscar informações sobre veículos roubados | 5% |
| Outros Serviços | Fazer inscrição em concursos públicos | 22% |
| | Buscar informações sobre direitos do trabalhador | 19% |
| | Buscar informações sobre serviços públicos de educação | 18% |
| | Buscar informações sobre empregos em algum canal de comunicação do governo pela Internet | 16% |
| | Buscar informações sobre serviços públicos de saúde | 15% |
| | Fazer matrículas em escolas públicas ou instituições de ensino público | 8% |
| | Marcar e /ou agendar consultas médicas pelo sistema público | 7% |

| | | |
|--|---|----|
| | Participar em fóruns, chats, votações, etc. relacionados ao governo | 6% |
|--|---|----|

Tabela 3 – Proporção de usuários de internet que utilizaram o governo eletrônico por tipo de serviço utilizado
 Fonte: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br - 2012

Com estas divisões em mente, a ideia inicial foi produzir um conceito de portal onde os serviços mais utilizados pela população estariam em destaque, ao contrário do que é feito atualmente, onde absolutamente todos os serviços oferecidos pelo governo são colocados em destaque e o cidadão não consegue suprir suas necessidades básicas de quando procurou o portal.

As Figuras 35, 36 e 37, nas páginas seguintes, são gráficos dos serviços mais utilizados pelos usuários para ressaltar a proporção de cada atividade em relação a outra. A Figura 35 demonstra os serviços prestados às empresas e à população, em uma mesma imagem, com o objetivo de comparar o tamanho da utilização das empresas, que é claramente maior, em relação à utilização pela população, que ainda tem muito o que crescer. A Figura 36 e 37 são ampliações da Figura 35. Por fim as Figuras 38 e 39 são legendas das Figuras anteriores.

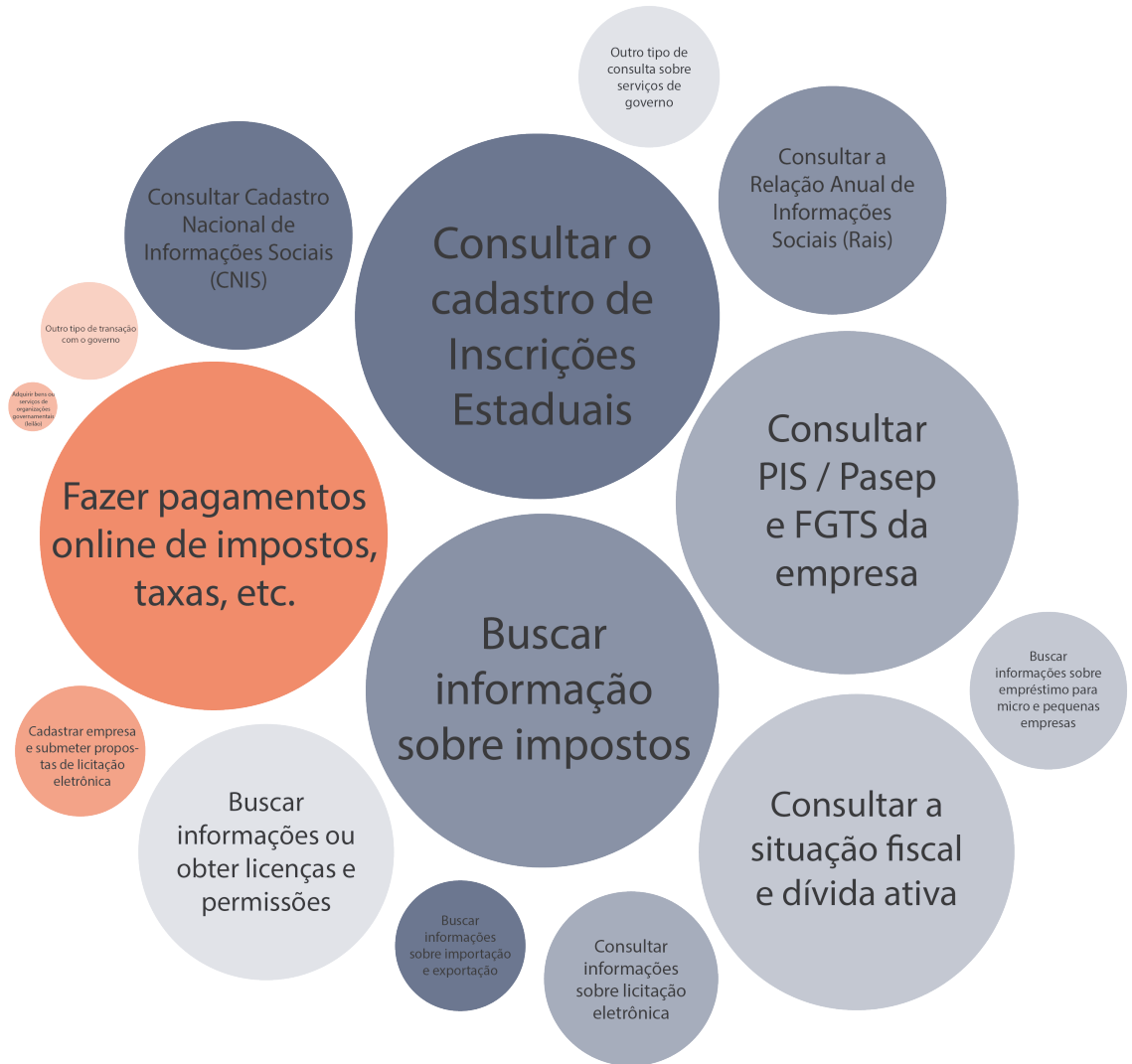


Figura 36 – Gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas e pela população

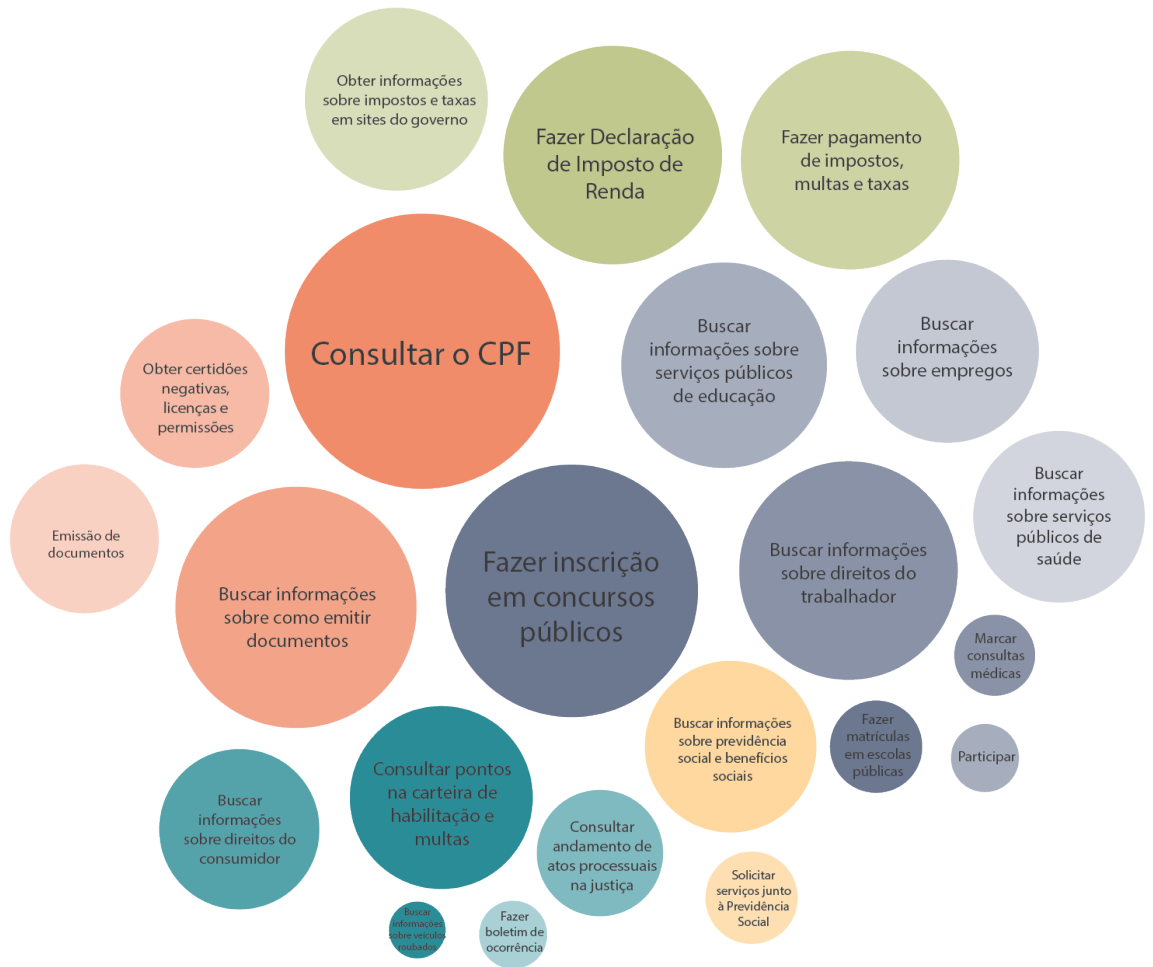


Figura 37 – Gráfico dos serviços mais utilizados pela população



Figura 38 – Legenda do gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas



Figura 39 – Legenda do gráfico dos serviços mais utilizados pelas empresas

A participação da população é representada por uma bola roxa muito pequena na Figura 37, demonstrando claramente como a participação ainda é muito marginalizada e pouco trabalhada pelo governo. Depois de todo o estudo realizado em cima de participação para este projeto e visto a necessidade aparente de um estudo mais aprofundado especificamente nesta área, preferiu-se dar preferência para o desenvolvimento de uma plataforma de participação em vez de fazer todo o conceito de um portal, como era a ideia previamente.

3.2 Planejamento das interações da plataforma de informação e participação

O mapa de interações visa moldar a estrutura de uma plataforma onde a participação possa chegar à população como algo natural, seguindo o ciclo essencial de uma participação efetiva.

Primeiro, seguindo a tendência da personalização e o conceito de “interesse ativo na política” foi determinado que o usuário deveria fazer um cadastro preenchendo alguns dados pessoais. Este cadastro é de suma importância já que ele determina o perfil do indivíduo e permite ao governo direcionar o conteúdo que ele vai receber. Além disso, dados como cidade onde mora, idade, gênero e profissão ajudam o governo a ter mais controle do tipo de usuário que acessa o portal e saber qual parcela da população esta faltando ser atingida. Seguindo o conceito do “interesse ativo na política”, um dos dados mais importantes coletado no cadastro são os assuntos de interesse do usuário em questão, onde ele poderá determinar as áreas do governo que mais despertam sua curiosidade e fazer, com isso, que ele tenha um índice de engajamento maior, já que as pessoas tendem a se envolver mais com objetos que estão dentro de seus interesses.

Meios de recebimento de informação também são uma das chaves para o sucesso de uma plataforma como essa. Então, o usuário também deve preencher no cadastro o e-mail e seu telefone celular. Devendo ainda escolher o meio de comunicação no qual ele deseja receber notificações das informações disponíveis no portal baseadas em seu perfil de interesses. O cidadão cadastrado pode pedir para receber informações por e-mail, SMS, ligação telefônica e aviso em redes sociais.

O e-mail constaria de um texto de tamanho médio com links direcionando para a página onde a informação está completa. O SMS viria como um pequeno convite para o usuário checar o portal com título auto explicativo do assunto da informação. A ligação seria uma opção para as pessoas que responderam previamente nas pesquisas apresentadas neste trabalho que preferem contato direto com um atendente, por isso a ligação deve fornecer toda a informação contida no texto original, deve fluir como uma conversa onde o atendente explica o que o cidadão vai encontrar no site de modo imparcial e responder dúvidas, isso traria a exigência de profissionais bem treinados para esta função.

Para que todos estes canais estejam em harmonia na hora de apresentar a informação para o cidadão, o componente de inserção de conteúdo no portal por meio de servidores do governo deve ser unificado, fazendo com que a mesma pessoa que vai escrever e publicar a informação já coloque o texto de tamanho médio para ser enviado por e-mail, o pequeno texto para SMS's e links de assuntos relacionados e arquivos pertinentes à informação em questão.

Depois de um cadastro criado, o cidadão pode sincronizar todos seus aparelhos com acesso ao portal à sua conta. Possibilitando que a lista das últimas informações pertinentes aos

seus interesses, a lista das participações abertas no momento, a lista das participações que ele está acompanhando e os relatórios das participações e consultas antigas estejam acessíveis em seu perfil.

Vai ser possível explicar mais claramente os conteúdos que aparecem na página do perfil do usuário se analisarmos a Figura 40 a seguir. O mapa de interações começa com o acesso do usuário à plataforma, lá ele pode fazer o cadastro ou entrar em seu perfil já criado. Ao abrir sua página de perfil ele pode visualizar os quatro tipos de lista citados há pouco. Ao acessar as informações recebidas, o usuário pode escolher ir para a página de uma das informações enviadas a ele e baseadas em seus interesses, onde é possível ver os arquivos e links relacionados à informação, compartilhar com seus amigos, salvar para os favoritos do perfil ou ver as participações atreladas a esta informação.

A página do convite da participação ou da consulta pode ser acessada pela página da informação atrelada a ela ou pela lista de participações enviadas ao usuário e localizadas no histórico de participações recebidas na página do perfil. Uma vez na página do convite é possível consultar as informações referentes, ir para a página da participação em si, compartilhar ou escolher acompanhar as atualizações de dados ou comentários agregados à participação em questão.

Os convites à participação recebidos pelo usuário não são baseados em seus interesses como as informações recebidas, e sim baseados em todas as consultas abertas no momento. As listas das participações que o usuário está acompanhando são organizadas por ele e parte do princípio que ele acessou a página da participação e escolheu acompanhar seu desenrolar.

Os tipos de consultas, participações e disponibilização de informações podem ser baseados na tabela 1 apresentada anteriormente, sendo possível variar de método dependendo do resultado que se quer alcançar, sem precisar alterar a maneira como o usuário navega pela plataforma.

Para completar o ciclo, é importante que o cidadão receba os relatórios e feedbacks do que foi feito com os dados e opiniões recolhidas nas consultas e como isso será parte da tomada de decisão governamental. A página do relatório também poderia conter arquivos e links extras, além de poder ser compartilhada e salva no perfil. Todas estas informações e consultas estariam abertas e disponíveis no portal, o cadastro é para direcionar de maneira mais eficaz o conteúdo extenso gerado pelo portal a todo momento.

3.3 Telas

Para ilustrar a interação do usuário com o site foram desenvolvidas duas telas de exemplo. A Figura 41 a seguir representa a página de perfil do usuário já cadastrado. Nesta página é possível ver as listas de informação, convites à participação, acompanhamento de participações e relatórios em ordem cronológica, além da lista de itens salvos nos favoritos. A página inicial do Portal do GDF também pode ser acessada pela página do perfil, caso o usuário queira retornar às notícias do governo.

A princípio foi determinado uma cor para cada tipo de dado, fazendo com que haja uma rápida assimilação por parte do usuário das diferenças entre as listas. Os itens ficariam em cinza e mudariam para a cor determinada do dado quando o usuário interagisse com eles. A ordem cronológica facilita a busca pela informação mais recente possível e aumenta o interesse do usuário de interagir com a página, já que ele pode se estimular vendo que a atualização é feita diariamente.

Portal GDF Sair

Bem Vinda, Jéssica

O GDF está trabalhando a favor do cidadão, por isso a sua contribuição é muito importante! Não deixe de participar!

As listas abaixo estão ordenadas por data, escolha a informação que deseja visualizar e clique para abrir em uma nova página.

A lista ao lado são os itens adicionados aos seus favoritos, eles estão aqui mais visíveis e fáceis de serem localizados!

Editar Perfil

Favoritos

Julho 2014

- 12 Enquete sobre o Plantio de Soja
- 10 Ceb faz reparos em Tries cidades nesta Terça
- 07 Relatório Enquete sobre o transporte público
- 05 Relatório do d ebate sobre trabalho escravo

Informações para o Cidadão

Julho 2014

- 20 Plantio de soja está suspenso por três meses no DF
- 14 CEB faz reparos em três cidades nesta terça
- 07 Torcedores aprovam transporte público da capital
- 02 Trabalho oferece 415 vagas para esta terça-feira

Convite para Participação

Julho 2014

- 12 Enquete sobre o Plantio de Soja
- 10 Seminário para discutir a atuação da CEB
- 07 Enquete sobre o transporte público na capital
- 05 Debate sobre trabalho escravo

O que estou Acompanhando

Julho 2014

- 14 Relatório da Enquete sobre o Plantio de Soja
- 10 Feedback do Seminário para discutir a atuação da CEB
- 07 Relatório da Enquete sobre o transporte público na

Relatórios

Julho 2014

- 12 Relatório da Enquete sobre o Plantio de Soja
- 10 Feedback do Seminário para discutir a atuação da CEB
- 07 Relatório da Enquete sobre o transporte público na
- 05 Relatório do Debate sobre trabalho escravo

Figura 41 – Tela do Perfil

A próxima tela (Figura 42) representa a página de Convite para uma Participação. Como foi previsto antes pelo mapa de interações, o usuário poderia acessar informações e arquivos relevantes à participação antes de se engajar de fato. Além de ser possível salvar a página aos favoritos, compartilhar e pedir para acompanhar o desenrolar da consulta.



Figura 42 – Tela do Convite para Participação

Estas duas telas conseguem dar uma visão geral da interação proposta pelo mapa de interações. Evidentemente que seria necessário um protótipo interativo com mais telas para ilustrar a interação como um todo, mas a proposta apresentada pelo mapa é muito simples e não precisa de uma explicação complexa para ser compreendida.

4 Conclusão

O projeto desenvolvido teve como objetivo propor alternativas ao Governo Eletrônico do Distrito Federal de forma a seguir as tendências mundiais. A proposta de trabalho apresentada não está adequada ao contexto da graduação, no qual o projeto foi desenvolvido, por isso é necessário que mais estudos sejam feitos nesta área, complementando a pesquisa e o desenvolvimento de alternativas aqui sugeridos.

As pesquisas realizadas revelaram que mais da metade da população brasileira já acessou a internet, além disso, houve uma grande intensificação de sua frequência de uso. Os dados da pesquisa também mostram que os serviços mais requisitados de Governos Eletrônicos no Brasil são consulta de CPF e busca de informações sobre a emissão da carteira de identidade. Ainda serviços muito primários e que proporcionam pouca interação do governo com o cidadão. Os portais de Governo Eletrônico no Brasil tem foco na disponibilização de informação básica e arrecadação de impostos.

Atualmente estamos vivendo a fase onde a interação entre a tecnologia e um ecossistema de atores promove que soluções tecnológicas devem cumprir as necessidades e desejos do grupo alvo enquanto leva em consideração o fato de que a adoção das próprias soluções interferem no grupo. Logo, o Governo Eletrônico deve ser considerado um catalisador da qualidade de vida do cidadão, promovendo a cidadania e a democracia por meio das TIC's.

As tendências mundiais apontam que os governos devem agir de forma proativa para aumentar a consciência sobre a promoção e a popularização dos serviços disponibilizados online. É importante disseminar a informação a respeito de assuntos governamentais, assim como, assuntos relacionados a sustentabilidade e o engajamento do cidadão em causas relacionadas à sua cidade e ao meio ambiente.

É recomendado que os governos possuam vários canais onde possa haver a captação de feedback da população, além de facilitar a criação de novas plataformas e redes que possibilitarão unir os cidadãos e entregar um serviço de melhor qualidade e personalizável ao usuário. Principalmente por meio de canais móveis, pois aparelhos como o telefone celular abrem a possibilidade de ajustar o serviço prestado baseado na posição geográfica do usuário e nos seus interesses particulares. Porém, a população deve poder ver a mesma informação e

obter a mesma resposta não importando por qual canal ela acesse, ou seja, unificação dos canais.

Foi verificada, também, a necessidade de se trazer a tecnologia para as pessoas ao invés de obrigar o cidadão a procurar por ela, por meio de links que facilitem o acesso do usuário a portais de instituições vertical e horizontalmente relacionadas ao governo, criando-se oportunidades para participação e inclusão social.

No final do projeto foi utilizado o conceito de “interesse ativo na política”, onde os cidadãos registram seus interesses na área de serviços ou de políticas públicas específicas, para propor uma plataforma que possibilite o aumento da participação do cidadão em consultas do governo. A ideia é que a população se engajaria mais em assuntos de seu interesse e contribuiria de forma eficientemente para que o governo possa levar a opinião do cidadão para a tomada de decisão governamental.

A plataforma consistiria em um canal de recebimento de informações relevantes relacionadas aos assuntos de interesse do usuário, convites a participação de consultas do governo e relatórios de feedback das consultas realizadas e consultas em andamento. Esta proposta estaria de acordo com a premissa de que a população só poderia participar plenamente se bem informada e atualizada dos assuntos relacionados a consulta em questão.

A participação ainda é um aspecto secundário no Governo Eletrônico do GDF. Este trabalho mostrou o quanto as TIC's podem devolver ao cidadão seu direito de exercer a cidadania de maneira mais completa, participando das decisões públicas e cobrando mais diretamente dos governantes. Um investimento sério e pesado no processo de levar informação e consultar a população se faz cada dia mais necessário.

O Distrito Federal deveria organizar uma equipe para reestruturar o portal do governo eletrônico do começo ao fim. Vários serviços disponibilizados no portal, atualmente, funcionam mas ainda tem muito o que melhorar se quisermos chegar perto dos exemplos de governo eletrônico bem sucedidos apontados pelas Nações Unidas.

Nunca foi tão possível ter um país mais unido e participativo em prol de um desenvolvimento moldado pela sociedade. Mais pesquisas e trabalhos nesta área são extremamente importantes e necessários para ajudar o governo a fazer uso dessa onda tecnológica crescente de forma a beneficiar a interação entre cidadão, governo e empresas privadas.

5 Referências Bibliográficas

- ARAKAKI, C. **O Governo Eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão.** 2008. 164 f. Tese (Mestrado em Comunicação) – Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília. 2008.
- CARAGLIU, A.; DEL BO, C; NIJKAMP, P. (2009). **Smart Cities in Europe.** In Proceedings of the 3rd Central European Conference in Regional Science – CERS 2009 (pp. 49-59)
- CAROLEO, B.; FERRO, E.; LEO, M.; OSELLA, M.; PAUTASSO, E. **The Role of ICT in Smart Cities Governance.** In: CONFERENCE FOR EDEMOCRACY, 2013, Krems. **Proceedings of CeDEM 2013.** Disponível em: <<http://www.enricoferro.com/paper/CEDEM13.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2014.
- COLEMAN, S. **Democracy Online: What do We Want from Mp’s Websites?** Londres: Hansard Society, 2000.
- _____ & Gotze, J. **Bowling Together.** Londres: Hansard Society, 2001.
- CREIGHTEN, J.L. **The Public Participation Handbook: Making Better Decisions through Citizen Involvement.** São Francisco: Jossey-Bass, 2005.
- DISTRITO FEDERAL. **Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios.** 2013. Elaborada por Companhia de Planejamento do Distrito Federal. Disponível em: <<http://www.codeplan.df.gov.br/component/content/article/261-pesquisas-socioeconomicas/294-pdad-2013.html>>. Acesso em: 15 abr. 2014.
- ESTADOS UNIDOS. **United Nations E-Government Survey 2012.** Nova York: United Nations, 2012.
- FISHKIN, J.S. **The Voice of the People: Public Opinion and Democracy.** Yale: Yale University Press, 1995.
- GOMES, Mateus. **E-GOVERNO: ANÁLISE DO PORTAL DO GDF.** Brasília, jun. 2013.
- GUZZI, D. **Web e Participação: A democracia no Século XXI.** São Paulo: Editora Senac, 2010.
- HELBIG, N.; GIL-GARCIA, J.R.; FERRO, E. (2009). **Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature.** *Government Information Quarterly*, 26(1), 89–97
- Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil [livro eletrônico] : **TIC Domicílios e Empresas 2012** [coordenação executiva e editorial / executive and editorial coordination, Alexandre F. Barbosa ; tradução /translation DB Comunicação (org.)]. – São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013.

TORRES, Noberto (org.). **Avaliação de Websites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros**: relatório final. São Paulo: FGV, 2006. Disponível em <http://www.sumaq.org/egov/WF_Publicaciones.aspx>. Acesso em 24 out. 2006.

Site do portal do Governo do Distrito Federal. Disponível em <<http://www.df.gov.br/>>. Acesso em 20 mai. 2014.

Site do portal do Governo do Distrito Federal. Disponível em <<http://www.df.gov.br/>>. Acesso em 20 mai. 2014.

Portal del Estado Colombiano. Disponível em <<https://www.gobiernoonlinea.gov.co>> Acesso em 15 abr. 2014.

Portal del Estado del Mexico. Disponível em <<http://www.gob.mx/>> Acesso em 15 abr. 2014.

GOV.UK. Disponível em <<https://www.gov.uk/>> Acesso em 15 abr. 2014.

Government of the Republic of Korea Disponível em <<http://korea.go.kr/>> Acesso em 15 abr. 2014.

W3C (2014) . Disponível em < <http://www.w3c.br/>> Acesso em 12 mai. 2014.