

Universidade de São Paulo
Escola de Artes, Ciências e Humanidades

Gestão de Políticas Públicas – 5º Semestre

RELATÓRIO DE TRABALHO
USO DA TELEFONIA MÓVEL NO E-GOV

Gestão de Processo e Tecnologia da Informação

Professor José Carlos Vaz

Grupo: Flávia Collaço

Lia Gracioto

Renan Contreras

Thaís Martins

Vanessa Pancheri

São Paulo

2010

DEFINIÇÃO DE E-GOV

O e-government, também conhecido como e-governo ou simplesmente e-gov, é o nome do conceito referente ao uso das tecnologias de informação no setor público. É o processo de informatização de relações e serviços dos governos.

O conceito não se restringe a simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de serviços on-line na Internet, mas sim na transformação da maneira com que o governo, através da TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do estado. (Portal governoeletrônico)

Ao construir uma infra-estrutura de software, o governo é capaz de oferecer acesso a serviços públicos pela internet, telefone, celulares, aparelhos sem fio e por centros tecnológicos como o Poupatempo e o SAC gestão, por exemplo.

O objetivo do e-gov é articular todas as formas de comunicação do governo com os cidadãos, outras esferas (estadual, municipal e federal), outros poderes (legislativo e judiciário), outros países, empresas e o terceiro setor. (Microsoft, Setor Público)

Alguns destes tipos de comunicação recebem um nome específico:

- **G2G** (Government to Government) – corresponde à comunicação interna do governo e com outras esferas do poder. [apud Fernandes, 2000]
- **G2C** (Government to Citizen) – corresponde à comunicação do governo com o cidadão. São ações de prestação de serviços por meios eletrônicos e de inclusão digital. [apud Fernandes, 2000]
- **G2B** (Government to Business) corresponde à comunicação do governo com as empresas. [apud Fernandes, 2000]

Essas transações ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores. [apud Fernandes, 2000]

DEFINIÇÃO DE M-GOV

O m-gov é fronteira do desenvolvimento do e-gov. Ele viabiliza o e-gov através de dispositivos móveis. O termo m-gov (mobile government) se refere à estratégia e a ações de implementação de qualquer tipo de tecnologia móvel ou sem fio, como PDAs, celulares, palms ou quaisquer outros dispositivos móveis para envio de solicitações ou entrega de serviços e informações ao cidadão. Mas esses aparelhos também são (ou podem ser) usados por agentes públicos nas suas ações em campo, permitindo, por exemplo, que sejam montadas unidades móveis de atendimento para que o governo vá locais de difícil acesso. (Observatório do E-gov)

Estudo recente do Banco Mundial aponta que todo e qualquer projeto de e-gov pode ficar comprometido se não estiver atento à evolução das tecnologias móveis. Claro que dentre elas, o telefone celular desponta como um dos principais meios de expansão do m-gov. Basta ver, por exemplo, que em dezembro de 2008 o Brasil ultrapassou a marca de 150 milhões de aparelhos celulares (dados da Anatel). Isso representa, praticamente, um aparelho em cada domicílio, ao menos nas áreas urbanas. Os governos, no entanto, vêm sendo pouco arrojados no desenvolvimento de formas novas e inteligentes de se comunicar na linguagem que o cidadão conhece. As aplicações móveis podem não substituir a internet, mas podem acelerar a aproximação entre representantes e representados. Já há muitos casos bem sucedidos que precisam ser conhecidos. (Observatório do E-gov)

Atualmente, há vantagens claras para os governos preferirem os celulares: os aparelhos são projetados para um único usuário, o que facilita sua identificação, estão normalmente ligados, o que agiliza a comunicação, e como são portáteis, sempre estão com o usuário. O principal objetivo do m-gov é contribuir para o desenvolvimento de formas de comunicação mais ágeis e baratas que permitam alcançar o público em larga escala.

A RELEVÂNCIA DO CELULAR NO BRASIL

Os últimos anos têm apresentado uma grande evolução por parte da população brasileira em adquirir um aparelho celular. Decorrente da importância que esse aparelho tomou na vida dos brasileiros - atingindo um número de 157,5 milhões de aparelhos em 2009 (em cada grupo de 100 habitantes, 82 pessoas têm celulares).

O celular tornou-se um objeto de necessidade, não apenas pela mobilidade e facilidade de estar em uma rede de comunicação, mas por se tornar uma ferramenta de entretenimento (acesso a músicas, vídeos, TV, fotos, mensagens, jogos, acesso à internet), e talvez o mais importante dentro do tema tratado, se tornar uma ferramenta de serviços privados e públicos.

Porém, o mercado brasileiro ainda tem limitações. Há apenas quatro grandes operadoras que detêm as linhas (Vivo-29,38%, Claro-25,51%, Tim-23,59% e Oi-21,14%), e o preço dos planos, dos serviços e das ligações é muito alto. A grande maioria do sistema dos assinantes é o pré-pago (82,54%).

A IMPORTÂNCIA DO E-GOV PARA A DEMOCRACIA

Com a criação e instituição do aparelho eletrônico governamental, foi possível uma ampliação visível da democracia, e da participação popular em termos administrativos do governo, além também da possibilidade de fiscalização popular através da internet, já que as ações governamentais vêm sendo publicadas em sites.

O E-Governo que significa governo eletrônico, leva como sigla o “e”, já que faz menção a um novo conceito, referente ao uso das tecnologias de informação no setor público. É o processo de informatização de relações e serviços dos governos, e também da acessibilidade das ações administrativas realizadas.

O E-gov, é o nome dado à relação entre o governo e a população através da internet. Esta relação é estabelecida através dos sites governamentais (todos aqueles que tem a extensão ponto gov), e esse sistema abrange os três poderes: legislativo, judiciário e executivo; e, neste último abrange também órgãos da administração indireta, como empresas públicas, autarquias e fundações.

O E-gov desempenha duas grandes funções, como, servir de canal de comunicação entre o governo e a população, prestando informações e recebendo sugestões. Já a segunda função é a de prestação de serviços tais como: consulta de multas, pagamentos de impostos, inscrição em escolas públicas, acompanhamento de processos, consulta à legislação, registro de boletim de ocorrência policial, pedidos para consertos de buracos nas ruas, enfim, uma vasta gama de atendimentos.

Existe uma enorme variedade de tipos de informações governamentais que se pode obter através da internet, inclusive sobre gastos e compras do governo, o que propicia um maior controle da sociedade sobre esses gastos, e aumenta a transparência administrativa. A transparência proporcionada pela internet facilita também a fiscalização das ações do governo pela população. Na esfera federal, o governo dispõe do SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira – que disponibiliza para consultas inúmeras informações financeiras.

Desta forma é possível afirmar que uma importante contribuição do e-gov para a sociedade foi o aumento da democracia, já que muda a maneira com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos, dessa forma permitindo e facilitando a comunicação e participação popular no mesmo. Isso se dá através dos sites e das prestações de serviços. Além também, do aumento da transparência, que permite o controle da sociedade nos gastos governamentais, constringendo possíveis atuações intransigentes e aumentando o número de informações disponíveis para a sociedade.

Para além dessa realidade, existe também outra iniciativa que leva o nome de M-Gov (mobile government, ou governo móvel), que é a utilização do telefone celular para promover a inclusão social e a difusão dos serviços públicos, já que o sistema E-gov anteriormente citado, atinge uma parcela muito pequena da sociedade, pois se faz necessário o acesso ao meio que disponibiliza o uso da Internet. Quando entra em cena o celular, o percentual de acessibilidade aumenta em proporção razoável, já que cerca de 47% da população tem acesso ao celular.

O conceito é basicamente o mesmo que do E-gov, prevê o uso da tecnologia celular para aprimorar a comunicação entre o cidadão e o Governo e oferecer uma gama de serviços públicos, via mensagens de texto ou por meio de portais. Além disso, unidades móveis de atendimento também fazem parte da estrutura dessa tecnologia.

O M-gov ainda esta em fase de teste, mas tem grande potencial já que consegue agregar mais pessoas ao acesso, isso porque a exclusão digital não permite que o governo eletrônico atinja a grande parte da população. Porém, a convergência de tecnologias possibilita a prestação de serviços pelo celular com garantia de eficiência e qualidade. Aumentando cada vez mais a participação popular no governo o que por si só, já acaba por facilitar e aumentar a democracia.

Considerando tal importância, o grupo pesquisou quais iniciativas em m-gov foram implantadas no Brasil e no Mundo.

INOVAÇÕES EM M-GOV NO MUNDO

<u>PAÍSES/CIDADES</u>	<u>AÇÕES</u>
China	SMS aos representantes.
Filipinas	SMS aos representantes, denúncias à polícia.
Singapura	Renovação de passaporte, estatísticas, informações sobre processos judiciais.
Estônia	Informações turísticas, reclamações sobre serviços públicos.
Áustria	Compra antecipada de bilhete do metrô.
Amsterdan, Londres, Califórnia	Notificações sobre catástrofes, abastecimento de água ou energia.
Suíça	Voto via SMS (algumas localidades).

GOVERNOS ESTADUAIS E INOVAÇÕES EM M-GOV

<u>Estado</u>	<u>Ações</u>
Paraná	Detran, vagas de emprego, cotação de produtos hortifrutigranjeiros, alertas de geada, concursos públicos e programação cultural (Teatro Guaíra).

Alagoas	Segurança Cidadã, Sistema de Protocolo, Central de Informações, trânsito, previsão do tempo, balneabilidade das praias e PROCON.
Bahia	SEFAZ Móvel, Programação e Registro de Ocorrências Policiais durante o Carnaval.
Piauí	Detran, CEPISA, AGEPIISA, Central de Licitações, Controladoria do Estado e Contra-Cheque (para servidores públicos).
São Paulo	Aplicações de multas, SABESP (envio de ordens de serviço via PDAs), CPTM (SMS Denúncia), leitor de digitais com SMS e Zona Azul via Celular.

GOVERNO FEDERAL E INOVAÇÕES EM M-GOV

<u>ÓRGÃO</u>	<u>AÇÕES</u>
Caixa Econômica Federal	Saldo do FGTS, resultados de loterias, calendários do Bolsa Família e INSS.
Banco do Brasil	Informa movimentações de conta-corrente, saldo e extrato, transferências, recargas e saque (“Saque Sem”).

Além das iniciativas acima citadas, a Operadora de Telefonia Móvel Claro, em parceria com o Governo Federal, já desenvolve projetos nas áreas de Mobilidade Corporativa, Rastreamento e Telemetria e Comunicação de Dados em Banda Larga Móvel. Já no Governo do Estado de São Paulo tramita uma resolução que irá permitir a inclusão de número de telefone celular nos cadastros estaduais, o que facilitará os serviços de m-gov para os cidadãos.

DISCUSSÃO

Após a apresentação do tema, a discussão em sala de aula levou em conta a tentativa de entender por que o m-gov avança tão lentamente, especificamente no Brasil. A justificativa encontrada para tal fenômeno é o momento de transição tecnológica pelo qual o país passa.

Com a expansão da banda larga móvel, pode-se esperar que o acesso a este tipo de tecnologia aumente consideravelmente nos próximos anos, o que tornaria obsoleta a tecnologia de m-gov no que tange aos serviços de SMS.

Concluindo, vê-se que o Brasil ainda não investe muito em m-gov – considerando o potencial enorme da tecnologia – devido à escolha de investir numa tecnologia fadada ao esquecimento ou investir numa tecnologia à qual poucos cidadãos têm acesso atualmente, o que não resolveria o propósito das iniciativas em governo eletrônico e móvel – aumentar as formas de comunicação e prestação de serviços entre cidadãos e governo.

Para aprofundar tal discussão, atualmente existem dois seminários, realizados anualmente no Brasil, que tratam da questão do governo eletrônico e do governo móvel. São eles o evento CONIP - Conhecimento, Inovação e Práticas de TI na Gestão Pública, que premia tais práticas inovadoras; e o evento M-GOV – Cidadania Móvel, que discute especificamente sobre práticas e inovações em m-gov no Brasil.

BIBLIOGRAFIA

Agência de Comunicação Trama Web. **M-gov: as informações do governo via celular**. Disponível em: <http://www.tramaweb.com.br/cliente_ver.aspx?

ClienteID=226&NoticialID=6706

>. Acesso em: 15/06/2010.

Instituto CONIP - Conhecimento, Inovação e Práticas de TI na Gestão Pública.
Banco de Ideias. Disponível em: <www.conip.com.br>. Acesso em: 15/06/2010.

Microsoft. **Setor Público: e-gov – você sabe o que é?**. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/brasil/setorpublico/temas/egov.msp>>. Acesso em: 14/06/10.

Microsoft. **Setor Público: Governo Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/brasil/setorpublico/destaques/egov.msp>>. Acesso em: 14/06/10.

Política Voz. **O que é o e-government. 2003**. Disponível em: <http://www.politicavoz.com.br/politicadigital/artigo_02.asp>. Acesso em: 14/06/10.

Portal Governo Eletrônico. **O que é E-GOV**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=29> Acesso em: 14/06/10.

Observatório. **Democracia Digital e Governo Eletrônico: M-gov**. 2009. Disponível em: <<http://observatoriodoegov.blogspot.com/2009/04/m-gov-o-m-gov-e-fronteiras-do.html>>. Acesso em: 14/06/10.

Observe-gov. **Banco de Iniciativas**. Disponível em: <www.observe.org.br> Acesso em: 15/06/2010.

Portal do Governo do Estado do Espírito Santo. **M-GOV: informações do Governo via telefone celular**. Disponível em: <<http://www.es.gov.br/site/noticias/show.aspx?noticiald=99668214>>. Acesso em: 14/06/10.

Site Jornal Estadão. Estadão\Economia. **Anatel: número de celulares no Brasil chega a 157,5 mi.** 2009. Disponível em:

<<http://www.estadao.com.br/noticias/economia,anatel-numero-de-celulares-no-brasil-chega-a-1575-mi,389332,0.htm>>. Acesso em: 14/06/10.