

# Poucas (e boas) iniciativas

*Embora as iniciativas de acessibilidade e usabilidade dos portais eletrônicos ainda sejam poucas, o governo eletrônico no Brasil desponta como referência global e o país já é líder em eficiência de recursos na América Latina.*

O Brasil ainda não é um Canadá, um Reino Unido ou uma Cingapura – as regiões mais avançadas do mundo em governo eletrônico –, mas já é o líder em eficiência e recursos na América Latina e desponta como referência global no e-Gov, graças a sistemas sofisticados como o da declaração do Imposto de Renda pela Internet. Embora alguns Estados estejam mais avançados que outros e muitos passos ainda tenham que ser dados em todos os âmbitos (municipal, estadual e federal), a migração dos principais direitos do cidadão para o cenário virtual já é considerável. Até recentemente, a principal crítica de especialistas em e-Gov referia-se ao seu uso limitado ao quesito Deveres do Cidadão. Mas, segundo Rogério Santanna, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, isso tem mudado. “O Brasil tem apresentado boas elaborações de portais e registrado boa aceitação do usuário”, diz Santanna. Para tanto, ele afirma que o plano nacional de governo eletrônico está em constante evolução, com reestruturações e análises dos serviços de maior impacto para as empresas e cidadãos.

Com o objetivo de melhorar os serviços de e-Gov, a SLTI realizou uma pesquisa com 600 cidadãos, 250 empresas e 57 instituições públicas para saber o que pensam os usuários de governo eletrônico, quais suas maiores dificuldades e que serviços gostariam de ter por meios eletrônicos. “Vamos cruzar todos os

dados da pesquisa e analisar o grau de necessidade versus a importância do serviço”, informa Santanna. De acordo com o levantamento, para as empresas, a prioridade é pagar impostos pela Internet e obter facilidades para registrar um negócio. Já para o cidadão, o primeiro direito que ele quer garantido é a vida em segurança. “Em governo eletrônico isso significa que ele não quer ir para a delegacia, quer fazer BO (boletim de ocorrência) pela Internet, quer ter um sistema de comunicação eficiente, em que possa ligar para um *call center*, chamar a polícia e ser atendido. É uma das poucas situações que não quer ter um atendimento presencial”, analisa Santanna.

## Os serviços evoluem com o e-Poupatempo

Só no âmbito federal, Santanna informa que o governo tem cerca de 300 sites que prestam serviços variados como declaração de Imposto de Renda, consulta ao CPF, pagamento de IPVA, multas, licenciamento, obtenção de certidões negativas, registro de boletins de ocorrência, informações sobre serviços públicos e previdência social e emprego.

De todos os Estados que já colocaram o pé no governo eletrônico, Santanna reconhece ser São Paulo o mais avançado de todos. Segundo Agnaldo do Carmo Lopes, coordenador do Núcleo de Apoio ao Comitê de Qualidade da Gestão Pública e do Sistema Estratégico de Informações, órgão ligado à Casa Civil e que

gerencia as ações de e-Gov, o governo estadual conta atualmente com um portal de informações gerais e também um endereço específico de serviços voltados ao cidadão, o chamado Cidadão.SP. “Nesse portal, há orientação para cerca de 1,9 mil serviços, dos quais cerca de 400 podem ser processados *online*”, afirma Lopes. Entre eles, solicitação de segunda via do IPTU e da taxa do lixo, certidão negativa de tributos mobiliários e consulta do andamento de processos.

Buscando incentivar o uso dos serviços do e-Gov, a superintendência do Poupatempo (posto que reúne vários órgãos e empresas prestadoras de serviço público em um espaço único) criou o e-poupatempo, salas de atendimento computadorizadas que contam com atendentes treinados para estimular o cidadão a executar, no meio eletrônico, os serviços até então realizados de forma presencial. Essas salas já se encontram em operação nos postos de Guarulhos, Campinas Shopping, Ribeirão Preto e na Unidade Móvel, e outras estão sendo instaladas em Santo Amaro, São Bernardo do Campo, Santos e Osasco. Além disso, pela lei 10.294, de 20/4/99, que estabelece o Sistema Estadual de Defesa do Usuário do Serviço Público, a maioria dos portais tem associado a cada serviço o *site*, nome e *e-mail* do ouvidor responsável. Ouvidoria, aliás, é uma grande aposta do ambiente eletrônico do Tribunal de Contas da União (TCU), que permite fazer denúncias *online* com a opção de manter o nome em sigilo.

#### No Paraná, e-Gov até pelo celular.

Embora ainda ofereça muito pouco ao cidadão, o *site* do Tribunal Superior do Trabalho já permite, segundo o diretor da secretaria de processamento de dados, Maurício Pena, serviços como acompanhamento processual. Em estágio adiantado também está o portal do governo do Paraná que, segundo Beatriz Lanza, coordenadora da divisão de Governo Eletrônico da Celepar (Companhia de Informática do Paraná), tem foco agressivo no cidadão e mais de mil *links* de informações e serviços disponibilizados no portal.

O governo do Paraná sai na frente em várias áreas, como um serviço de aviso de vagas por

mensagens SMS no celular. Disponibilizado em julho de 2002, o serviço tem a finalidade de convocar desempregados cadastrados nas Agências do Trabalhador para concorrer a uma oportunidade de trabalho. Diariamente e de forma automática, o perfil dos trabalhadores é comparado com as vagas disponíveis e, em caso de compatibilidade, é emitida uma mensagem para esse telefone informando a existência de uma oportunidade. Quem não tem celular, recebe o aviso por *e-mail*.

Enquanto isso, o Proderj (Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Rio de Janeiro) acelera nos serviços referentes ao agendamento de vistoria do veículo, consulta a multas de trânsito, segunda via de documentos e pré-matrícula escolar. Esses são os mais procurados de um pacote de 200 serviços já disponibilizados no Portal do Cidadão.

#### A Justiça do Trabalho terá portal único

O e-Gov tem avançado de tal maneira que TRTs e TST trabalham no desenvolvimento de um Portal Único do Judiciário Trabalhista. Segundo Eduardo Kenki Antonini – diretor da Secretaria de Informática do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, do Rio Grande do Sul, se hoje o cidadão pode obter informações sobre processos em andamento na Justiça do Trabalho, no futuro, com um e-Doc, ele poderá cadastrar-se para recebimento de informações processuais através de correio eletrônico, no serviço denominado Push.

No Rio Grande do Sul, o portal do governo do Estado diferencia-se do restante dos endereços do país por permitir consulta em nove idiomas. Considerado uma *agência de notícias*, o portal visa *vender* o Estado para fora, já que governo e empresários participam em conjunto de feiras e eventos globais.

Mas não são só as regiões Sul e Sudeste que investem no governo eletrônico. A prefeitura municipal de São Luis, no Maranhão, por exemplo, também tem apostado no e-Gov. Segundo Ivanilson Veloso Soares, superintendente de Informática da prefeitura, atualmente 94% dos serviços públicos já se encontram disponíveis no portal, como emissão de certidões, guias de recebimento de impostos e emissão de extratos. No Ceará, Lícia Viana Bezerra, coordenadora de Gestão

Estratégica da TI do Governo Eletrônico, lembra que, além da oferta de serviços *online* como delegacia virtual, é importante descrever detalhadamente ao cidadão os serviços prestados de maneira presencial (887 em outubro de 2005).

Mas como andam os *sites* das Secretarias de Saúde? Para responder a essa questão, a TerraForum Consultores, de São Paulo, publicou um estudo sobre a usabilidade de *sites* das Secretarias Estaduais de Saúde de dez Estados brasileiros. Realizado entre os meses de março e abril de 2005, o estudo analisou os *sites* de Alagoas, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Paraná, Pará, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo, com o objetivo de avaliar itens como conteúdo, navegação, texto, *home page*, *links*, linguagem, interação, busca, políticas e peso dos arquivos.

#### Saúde: é preciso melhorar a usabilidade.

Embora a consultoria destaque que o governo brasileiro (em todos os âmbitos) esteja investindo valores significativos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e *sites* para melhor atender aos cidadãos, ainda é pouca a atenção que se tem dado ao aspecto usabilidade. Pela avaliação, a consultoria concluiu que os *sites* das Secretarias de Saúde analisados precisam evoluir bastante para atingir um bom patamar de usabilidade e serem realmente úteis para a população.

Tornar o seu *site* útil, aliás, foi o que motivou o governo de Minas Gerais a reestruturá-lo. Segundo Fernanda Girão, diretora da Central de Gestão do Minas Online, agora o cidadão não é mais obrigado a saber siglas e quais órgãos são responsáveis por cada serviço. “A informação foi classificada por assunto e evento de vida, tornando a navegação mais intuitiva”, diz Fernanda, que revela como próximo passo a geração de um protocolo para rastreamento de pedidos e dúvidas solicitados pelo visitante.

Outro tema que vem à tona com a ascensão do e-Gov é a acessibilidade. Apesar de ainda serem poucos os *sites* governamentais que atendam usuários com deficiência auditiva, motora, mental ou com dificuldade de aprendizado – segundo o Censo 2000 do IBGE, são 24,6 milhões de brasileiros –, o tema já

causa preocupações e também movimentos rumo aos ajustes necessários. O governo de São Paulo, por exemplo, lançou um Manual de Acessibilidade em Ambientes Web, que apresenta um conjunto de recomendações aos desenvolvedores de produtos *web* do Estado, orientando-os sobre como agregar acessibilidade aos *sites* do governo. O manual foi desenvolvido a partir de uma parceria com a Comunidade Européia que apoiou o governo de São Paulo na implantação do projeto e-Goia — programa para desenvolvimento de novas aplicações de *e-gov*. Um acordo viabilizado pela Abep (Associação das Empresas Brasileiras de Processamento de Dados) vai viabilizar agora a adoção do programa por outros Estados. Com a parceria os Estados poderão compartilhar experiências, transferir tecnologia e fazer análises comparativas do impacto social dos serviços de e-Gov.

Buscando promover e divulgar a iniciativa da acessibilidade na Internet e desenvolver soluções com critérios de acessibilidade, o Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados) também desenvolveu o Guia para Tornar Páginas Web Acessíveis, dirigido para criadores de páginas *web*. Atualmente, portais como do governo do Paraná e da Secretaria de Saúde do Rio de Janeiro também oferecem versões para deficientes visuais. Da mesma forma, a Caixa Econômica Federal já preparou seu Internet Banking para deficientes visuais.

## Os serviços na Web

Estados	Serviços na web (em %)
São Paulo	100
Distrito Federal	80
Mato Grosso do Sul	80
Minas Gerais	62
Santa Catarina	48
Paraná	40
Piauí	10
Informações fornecidas pelos Estados	