

Os bons exemplos que vêm de fora

Entre os países pesquisados por um centro de estudos norte-americano, 89% das agências de governo oferecem informações e publicações online, sendo 19% serviços e 53% acesso à base de dados. A pesquisa, que identifica os melhores sites de e-gov, aponta o do Canadá como o melhor: é tão avançado que permite ao governo saber exatamente quanto é possível economizar a cada transação online, na comparação com a presencial. Em Cingapura, para incentivar os cidadãos a pagar impostos pela Internet, o governo oferece prêmios, como TVs de plasma, notebooks e iPods.

A Internet como meio de comunicação e prestação de serviços ao cidadão é um caminho sem volta para os governos. Segundo o estudo E-Government Global, realizado, entre junho e julho de 2005, pelo Centro de Políticas Públicas Taubman, da universidade norte-americana Brown, 89% das agências de governo pesquisadas oferecem informações e publicações *online*, sendo 19% serviços e 53% acesso à base de dados. Para o *benchmark* anual, que considera 12 critérios relevantes – entre eles são avaliados serviços eletrônicos, bancos de dados, acesso para deficientes, privacidade, segurança e tradução de idiomas –, os *sites* mais bem desenvolvidos e mantidos são os de Taiwan, Cingapura, Estados Unidos, Hong Kong, China, Canadá, Alemanha, Austrália, Irlanda e Vaticano.

No total, foram analisados 1,8 mil *sites* de governos de 198 países, e é possível se dizer que não há país no mundo que não tenha pelo menos um *site* com informações básicas. Navegando na *web*, encontra-se uma enorme quantidade de portais do setor público, inclusive de países sem tradição tecnológica. Pipocam na tela *sites* da Mongólia, do Sri Lanka, de Ruanda, nos quais é possível encontrar dados econômicos e sociais, iniciativas do poder público e os endereços virtuais dos órgãos do governo. Mas isso é o básico e os governos que estão em estágios bem avançados, como os primeiros no *ranking* da Brown, decidiram investir pesado na Internet como interface no relacionamento com o cidadão há mais de dez anos.

No Canadá, redução de gastos comprovada.

O expoente máximo da inserção de um país na Internet é o Canadá (www.canada.gc.ca), que com suas iniciativas tem ajudado a estabelecer os padrões do setor público na *web*, desde a organização da infra-estrutura interoperável de acesso e compartilhamento das informações, serviços disponíveis, até a sua organização e disposição inteligentes das páginas. Na opinião pessoal de Miguel A. Porrua, coordenador de *e-government* da Organização dos Estados Americanos, o Canadá tem o melhor portal de serviços em operação (<http://serviccanada.gc.ca/en/home.html>). O ponto de vista é compartilhado por Rogério Santana, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento. E apesar de estar em sexto na colocação do estudo mencionado, o país foi o primeiro a estabelecer uma política efetiva e

concreta de Internet, denominada GoL (Governo Eletrônico do Canadá), criando uma área única e centralizada responsável pelas iniciativas. Para encabeçar todos os projetos, o governo criou a figura do CIO (*Chief Information Officer*), ou seja, do gerente de tecnologia. Com isso, o Canadá conseguiu desenvolver mais de 130 serviços integrados de 30 departamentos e agências federais. Muitos desses serviços são uma combinação de múltiplos programas. Por exemplo, o gerenciamento de informações e conhecimentos de saúde, que inclui o Instituto Canadense de Pesquisa, bem como o serviço de entrega *online* de saúde e o portal de aplicações de segurança. E por todo o portal se encontra uma cadeia inteligente de serviços e informações que atendem aos cidadãos e às empresas de forma objetiva e segmentada e pessoas com deficiência, comunidades rurais, além de permitir pesquisa para estudantes, busca de trabalho para viajantes, jovens e pais, crianças e idosos, pequenos empreendedores até grandes negócios. O Canadá não só é eficiente e tem a aprovação dos cidadãos, como consegue medir os reais benefícios das transações eletrônicas. O governo realizou um estudo que compara o custo em todas as formas de relacionamento e descobriu que a diferença entre um atendimento presencial feito pelo governo e um feito pela Internet é de 43 dólares canadenses. Se, com uma transação presencial, o governo gasta 44 dólares, para uma *online* despense apenas 1 dólar. Mas o país só chegou nesse nível de entendimento porque o governo promoveu a reorganização de toda a sua estrutura e a orientou para que suportasse o GoL, de modo que tornou possível estabelecer o cruzamento das informações e a colaboração de todas as agências. Daí a criação do portal *online* de informações, que reúne todas as 35 agências e departamentos federais e mais 250 parceiros.

Prêmios para o cidadão usar a web

O portal do governo de Cingapura (www.gov.sg) é como a cultura oriental recomenda: simples e eficiente e vem ganhando destaque junto com seus vizinhos asiáticos, como se percebe no estudo da Brown. Segmentado em quatro categorias principais – *governo, cidadãos e residentes, negócios e estrangeiros* – o portal é acessado por 80% da população. Um dos serviços mais importantes e utilizados é o de pagamento *online*

das taxas e impostos em mais de 46 órgãos. E o governo não só enxerga o benefício das transações pela *net*, como estimula o cidadão: distribui prêmios para quem quitar seus débitos de forma eletrônica. A premiação? O governo oferece TVs de plasma de 42 polegadas, *notebooks* e *iPods*. Mas quem estimula o aumento das transações precisa oferecer a contrapartida de segurança. E para garantir a inviolabilidade nas transações, o governo está adotando *tokens* – dispositivos móveis de senha mutável. E Cingapura só chegou a esse nível de requinte porque, assim como o Canadá, foi um dos pioneiros — em 1999 lançou o primeiro portal com navegação orientada aos eventos da vida — no mundo a desenvolver uma estratégia integrada de governo eletrônico, com o objetivo de explorar o máximo da tecnologia da informação e comunicação. A navegação da área destinada aos cidadãos se dá conforme a lógica de raciocínio na busca de uma informação. A primeira página abre os mais de 90 serviços, em linguagem do cotidiano — grande preocupação do governo em criar uma interface próxima do cidadão —, como buscar um emprego, participar das políticas públicas, abrir um negócio, casar-se, encontrar um serviço médico, encontrar uma escola. Para fazer pagamentos ao governo, por exemplo, localizam-se numa mesma interface todas as taxas, multas, licenças e impostos existentes no país, de diferentes instâncias, e o portal conduz o usuário até finalizar a transação com o pagamento da taxa. Já o portal do governo da Austrália (www.australia.gov.au) tem uma organização exemplar, nos moldes do Canadá. As informações são distribuídas pela página obedecendo a uma divisão lógica e clara. Estrategicamente localizado no centro da página, encontra-se o *link* de informações gerais subdividido em três categorias: informações, assuntos e serviços. O de informações e assuntos tem 14 subcategorias que praticamente englobam a situação de todos os possíveis usuários: australianos fora do país, negócios, empregos, comunidades, famílias, migrantes, indígenas, pessoas nas regiões australianas, deficientes, idosos, estudantes, turistas, mulheres e jovens. No *link comunidades* é possível ter acesso a uma central de informações para voluntariado (www.volunteersearch.gov.au/). O cidadão australiano se depara com uma rede *online* de distribuição de postos para interessados em ajudar. O interessado encontra mais de 5 mil vagas disponíveis pelos oito territórios australianos. Além disso, o voluntário pode deixar seu currículo em um

formulário que poderá ser visto por mais de 500 entidades. Com isso, o governo conseguiu organizar a força voluntária disponível e melhorar a distribuição da mão-de-obra. No entanto, o governo australiano não está só preocupado em organizar a busca por trabalho não-remunerado. O país, que pretende manter baixo o nível de desemprego — em torno de 5% na população economicamente ativa —, desenvolveu uma central de vagas de trabalho (www.jobsearch.gov.au) que dá acesso a mais de 90 mil postos disponíveis.

Na Escócia, as petições pela web funcionam.

Do outro lado do mundo, a Escócia pode ser considerada um dos mais importantes exemplos do uso dos meios eletrônicos para apoiar a democracia. Depois que o Reino Unido devolveu plenos poderes ao país, em 1999, o parlamento escocês decidiu implementar um processo de petição *online* (E-Petition) aberto aos cidadãos, que tem tradução para 12 línguas. E os escoceses aderiram: cerca de um terço das solicitações feitas ao parlamento são via *web*. “O cidadão quer participar, só precisa ter meios de interagir com os governos”, diz Galileu Vieira, diretor de tecnologia da Florência Ferrer Pesquisa & Consultoria. Os escoceses, individualmente ou em grupo, podem não só colocar suas necessidades para os parlamentares, mas acompanhar e discutir a petição e todos os processos em um fórum aberto. Para Kleber Rodrigues, sócio-consultor para área de governo da Accenture, um dos portais que mais tem gerado impacto é o do governo português. O país decidiu aumentar o fluxo de turistas e para suportar essa meta desenvolveu o Visit Portugal (www.visitportugal.com), uma espécie de central eletrônica de informações e serviços que oferece ao turista uma visão panorâmica da história, dos vinhos e das tradições do país. E para aguçar mais a vontade de quem pensa em visitar Portugal, foi criado um espaço de eventos que mostra o calendário completo de atividades esportivas, culturais, gastronômicas e até religiosas. E imaginando que qualquer turista precisa mesmo é de mobilidade no acesso aos dados, foi desenvolvida também uma solução de portal para PDA (dispositivo portátil). Com o cuidado de traduzir em cinco idiomas (inglês, espanhol, alemão, francês e italiano, além do português), o governo se aproveitou das belíssimas paisagens e registrou, em 2004, a ampliação do trânsito turístico em quase 25%.