

Banco Central: o cerco aos devedores.

Com R\$ 3 milhões de investimentos, o Banco Central colocou em funcionamento o Bacen Jud 2.0, um sistema que permite o bloqueio e desbloqueio eletrônico de contas bancárias de devedores por ordem judicial. De acordo com o Banco Central, o sistema será um importante instrumento para evitar que devedores contumazes deixem de pagar dívidas reconhecidas pela Justiça, porque o juiz, após proferir a sentença condenatória e transcorrido o prazo de pagamento, poderá bloquear eletronicamente o valor suficiente para o pagamento. A arma para obrigar o cumprimento das sentenças será a rapidez: o juiz inclui a ordem de bloqueio no Bacen Jus até as 18h59. Às 23 h do mesmo dia, o sistema consolida todas as ordens judiciais recebidas e repassa os arquivos às instituições financeiras por meio do Sistema de Transferência de Arquivos do Banco Central (PSTA). No dia seguinte, os bancos abrem seu movimento com as ordens já executadas. Ou seja, o devedor não tem tempo de sacar o dinheiro da sua conta para impedir o cumprimento da ordem judicial. De acordo com o Banco Central, a forma tradicional de bloqueio de contas por ordem judicial demandava muito tempo entre a emissão da ordem pelo juiz até a entrega do documento à instituição financeira, o que era feito pelo oficial de Justiça. O devedor limpava a conta antes de ser bloqueada.

O Bacen Jud 2.0 resultou de discussões entre Banco Central, Judiciário e representantes das instituições financeiras, numa ação conjunta para tornar as decisões judiciais efetivas e ajudar a reduzir a morosidade da Justiça. O Poder Judiciário foi representado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Superior do Trabalho (TST) e Conselho da Justiça Federal. Para o Banco Central, o Bacen Jud 2.0 terá impacto direto também na redução do chamado *custo Brasil*, porque vai eliminar burocracia e gastos administrativos. O Banco Central, por exemplo, mantinha dezenas de funcionários para processar as ordens judiciais que chegavam em papel. Cada ordem judicial exigia do Poder Judiciário o deslocamento de um oficial de Justiça até o Banco Central ou até determinada instituição financeira para entregá-la e determinar o seu cumprimento. Além disso, a morosidade da Justiça e a frustração no cumprimento de sentenças também são incluídos no cálculo do *custo Brasil*. No ano passado, o Banco Central recebeu quase 600 mil ordens judiciais, 467 mil pelo sistema eletrônico. Embora trabalhe para a adesão de 100% dos juízes, o Banco Central reconhece que há casos em que o fórum não está devidamente informatizado e que a comunicação por papel ainda é a única possível. Além disso, o projeto, iniciado em 2004, está em sua primeira fase de implantação. Hoje, os juízes podem usar o sistema para determinar bloqueios, desbloqueios, transferências de valores bloqueados e receber respostas sobre o cumprimento de suas ordens. O sistema permite ainda ao juiz o controle de respostas dadas pelas instituições financeiras. A partir de 2006, outros aplicativos estarão disponíveis, como o que possibilita obter informações sobre existência de contas, saldos e extratos. Quando estiver totalmente implantado, o Bacen Jud 2.0 vai permitir também a inclusão de informações sobre falências de empresas e consultas gerenciais. De acordo com o Banco Central, o desenvolvimento do sistema foi feito em sua própria fábrica de *software*, localizada em Recife. O sistema roda num *cluster* de servidores. A segurança das informações, informa o Banco Central, é garantida por uma sofisticada tecnologia de criptografia de dados, que segue os mesmos padrões de segurança utilizados pela instituição.

Banco Central do Brasil

Projeto:

Sistema de Atendimento às Solicitações do Judiciário

Parceiros – Tribunal Superior do Trabalho, Superior Tribunal de Justiça, Conselho de Justiça Federal, Federação Brasileira dos Bancos, Associação Brasileira de Bancos Estaduais e Regionais, Associação Brasileira de Bancos Internacionais e Associação Brasileira de Bancos

Tempo de desenvolvimento – desde abril de 2004

Implementação – junho 2005

Custo – R\$ 2 milhões (mão-de-obra)

Hardware – cluster de servidores

Software – desenvolvimento interno

Número de usuários – 20 mil juízes, 40 mil assessores do juizado e 135 instituições financeiras integradas

www.bcb.gov.br/?bacenjud2

Curitiba economiza 25% nas compras

A prefeitura de Curitiba decidiu implementar o **E-Compras Curitiba** em 2002. Para isso, uma comissão da Secretaria de Administração, órgão responsável por todas as compras do município, foi a campo conhecer as soluções que existiam na época. O levantamento incluiu uma visita à Bolsa Eletrônica de Compras (BEC) de São Paulo, única solução em estágio mais maduro naquela época, e que já garantia resultados havia dois anos. Mas importar essa solução para Curitiba não era possível, não se adequava ao tipo de arquitetura dos sistemas legados que mantinham a operação de compras e gestão da administração. A prefeitura recorreu ao Instituto de Informática de Curitiba (ICI), organização social responsável pela gestão de tecnologia do município, que por sua vez decidiu partir de uma base já existente para realizar o projeto e fechou uma parceria com a Sofhar Gestão & Tecnologia, empresa paranaense dona de um sistema de compras voltado para a iniciativa privada, denominado SmartBye.

Uma equipe híbrida modelou o sistema para atender as especificações da Lei 8.666 e as necessidades de Curitiba, tendo como desafios a integração com o sistema legado – interno da Secretaria de Administração, que roda sobre banco de dados Sybase e sistema operacional Windows NT – e a implementação de um sistema de autenticação segura. Outra grande preocupação foi preparar o

sistema para a inevitável evolução futura.

A opção do ICI de não partir do zero no desenvolvimento da aplicação foi estimulada pela meta de reduzir custos – acabou não havendo custos porque, para a Sofhar, o E-Compras funcionou como um piloto –; tempo de desenvolvimento e implementação. Se a opção tivesse sido desenvolver internamente, esse prazo não seria menor do que 18 meses.

O sistema foi idealizado em três esferas: fornecedores, pregoeiros e público. Cada um desses módulos atende, com informações e serviços, as necessidades específicas dos usuários. Mas o que mais causa impacto para a sociedade e transforma em realidade a tão almejada transparência nas compras públicas, é a ferramenta de acompanhamento. O contribuinte interessado pode, por meio de um *link*, acompanhar também *online* o processo de licitação em andamento. E também, as empresas que são contratadas e por algum motivo são punidas, suspensas ou banidas – pela má prestação ou atraso nos serviços, são alguns exemplos –, ganharam um lugar especial no E-Compras. Está no canto direito superior do portal, para quem quiser ver o nome dos maus prestadores de serviços. Com a maturidade na operação do sistema, a prefeitura deu início à descentralização das compras, diminuindo assim a burocracia e aumentando a agilidade no processo de aquisição de bens. Antes, todas as compras eram realizadas por meio da Secretaria de Administração. O sistema já teve a adesão da Secretaria Municipal de Abastecimento, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria de Urbanização de Curitiba, Companhia de Habitação Popular, Fundação de Ação Social, Secretaria Municipal de Educação e Companhia de Desenvolvimento de Curitiba.

Em três anos de operação, a prefeitura compra de tudo, de alimentos a equipamentos, e consegue economizar uma média de 25% com o processo eletrônico. E a ampla concorrência faz com que, em alguns casos, a prefeitura consiga baixar os preços em até 38% — na comparação com o processo presencial. Desde a implementação foram realizados 4,7 mil processos de compras por quase 2 mil usuários em negociação com uma base ativa de fornecedores de 1,8 mil.

Para 2006, a prefeitura estuda a modificação do decreto municipal que regula as compras no sistema para ampliar as modalidades de compras por meio eletrônico. Além disso, o sistema, que foi desenvolvido na plataforma .Net, da Microsoft, vai passar por algumas alterações. Segundo o ICI, essas modificações serão feitas para que o E-Compras rode independente de *browser*, ou seja, que funcione sobre outras plataformas.

Instituto Curitiba de Informática

Projeto:

E-Compras Curitiba

Parceiro - Secretaria de Fazenda de Curitiba

Parceiro Tecnológico – Sofhar Gestão & Tecnologia

Tempo de desenvolvimento – 10 meses

Implementação – julho de 2002

Hardware – Intel

Software – Microsoft

Rede - 8 secretarias conectadas

Número de usuários – 2 mil

Economia - 25%

www.e-compras.curitiba.pr.gov.br

RS: compras eletrônicas, economia e transparência.

O programa de Gestão de Compras Eletrônicas, implementado pela Empresa de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (Procergs) em 2003, já proporcionou ao Estado economia de R\$ 8 milhões. Foram comprados R\$ 63 milhões pelo sistema de pregão eletrônico, que cadastrou 900 fornecedores. De acordo com a Procergs, a economia já superou em muito o custo do investimento, de R\$ 2,85 milhões (R\$ 1,6 milhão investidos na aquisição de solução tecnológica e adaptação ao modelo de negócios, R\$ 450 mil em equipamentos, e R\$ 800 mil em desenvolvimento e consultoria). Para a Procergs, o programa, além da racionalização e redução de custos, representa para os gestores um instrumento de controle e melhora da eficiência do processo de compras. Informações históricas de compras e contratos, resultados de certames, preços de mercado, especificações técnicas, legislação e jurisprudências sobre editais de licitações estão à disposição dos gestores públicos. O Gestão de Compras Eletrônicas auxilia na apuração do melhor preço de bens e serviços comuns.

Outra vantagem, ressalta a Procergs, é a transparência dos negócios públicos: todos os concorrentes têm acesso às informações pela Internet, com menos risco de uma empresa se beneficiar de informações privilegiadas. Durante os pregões, os fornecedores conhecem os lances feitos pelos seus concorrentes e o público pode ter acesso a informações gerenciais das transações. Assim, ressalta a Procergs, o público pode acompanhar o processo de compra e verificar sua legitimidade. A maior transparência e informações à disposição do público, de acordo com a empresa, são uma poderosa arma contra o mau uso dos recursos públicos, e tendem a eliminar os custos gerados pela corrupção. Ao reduzir a burocracia, o sistema fecha muitas portas utilizadas pela corrupção. Os bons resultados iniciais estimularam a Procergs a continuar investindo na evolução da Gestão de Compras Eletrônicas, em busca de novas funcionalidades e aplicativos que reduzam ainda mais a burocracia e o uso de papel. Nelson Costas Segredo, coordenador do programa, lembra que hoje a empresa precisa entregar cópias dos documentos para se cadastrar como fornecedora do governo. Se ela vencer um pregão, tem que

apresentar os documentos originais para assinar o contrato. Esse problema poderia ser resolvido com o uso de certificação digital, que torna válidos os documentos eletrônicos. Outra vantagem é a garantia de autenticidade das informações: embora o sistema rode em ambiente seguro, com uso de senhas de acesso, há possibilidade de uma empresa alegar que não fez determinado lance ou que sua senha foi roubada.

A certificação digital poderia reduzir as exigências de certidões e outros documentos. Hoje, o sistema de compras da Procergs acessa o sistema do FGTS, confere se determinado fornecedor está em dia com suas obrigações, mas a informação não tem valor. A lei exige que a empresa apresente certidão negativa do FGTS. O uso da certificação, segundo Nelson Segredo, será discutido no contexto da implantação da AC-RS, a autoridade certificadora do governo que vai atender os três poderes do Estado. Outras facilidades para as empresas dependem de negociações com os demais Estados e até com a União. Uma delas é a criação de uma codificação única de produtos para todos os portais de compras eletrônicas. Hoje, cada Estado adota uma codificação diferente, o que obriga o fornecedor a fazer diversas operações para identificar o código usado pela unidade da federação que está fazendo o pregão.

Procergs

Projeto:

Gestão de Compras Eletrônicas

Parceiros – Cybiz (solução), Banrisul e Celic

Tempo de desenvolvimento – 30 dias

Implementação – outubro de 2003

Custo – R\$ 2,85 milhões

Hardware - Itautec e Dell

Software – Linux e Oracle

Número de usuários - 1,3 mil, sendo 900 fornecedores, 63 órgãos e 170 usuários internos

Volume negociado – R\$ 63 milhões

Compras – 2,3 mil negócios (até setembro de 2005)

Economia – R\$ 8 milhões

www.compras.rs.gov.br

Infopol: a inteligência contra o crime.

O Programa para Prevenção e Controle de Ocorrências Criminais (Infopol) é um sistema de aplicação informatizada de coleta e análise de dados (Boletim de Ocorrência Eletrônico), desenvolvido pela Fundação Aplicações de Tecnologias Críticas (Atech) e já implementado, total ou parcialmente, nas Secretarias de Segurança dos Estados de Pernambuco, Acre, Amazonas (os três Estados compraram a suíte completa); Ceará e Mato Grosso (implementaram apenas o módulo de análise). Por meio do sistema são obtidos dados que descrevem as ocorrências policiais, centralizadas em um banco de dados integrado, onde os gestores da segurança pública têm acesso às informações para transformá-las em conhecimento e inteligência, por meio dos módulos de análise do sistema (mapas, tabelas, gráficos de tendências). Segundo a Fundação Atech, o uso da aplicação de inteligência permite fazer análises instantâneas, que contribuem para reduzir índices de criminalidade, acidentes, distúrbios e outras ocorrências, no curto prazo. Nos Estados onde está em funcionamento, o Infopol contribuiu para diminuir a demanda reprimida, além de ajudar no controle da produtividade e dos resultados obtidos pelos policiais, gerar estatística para divulgação e estabelecimento de metas, acompanhamento e cobrança de resultados; e

identificar a migração criminal na modalidade, no tempo e no espaço. O Estado de Pernambuco, por exemplo, ocupava o primeiro lugar no ranking nacional de registro de homicídios e, um ano depois de implantar o Infopol, passou para o quinto lugar. Conforme a Fundação Atech, a implementação do programa envolve procedimentos administrativos e operacionais e capacitação gerencial. Aliados à aplicação da TI para a coleta qualificada de informações, ao monitoramento em larga escala e análise criminal, constitui-se num instrumento para a atuação estratégica, tática, operacional e administrativa, destinado às polícias Civil e Militar, ao Corpo de Bombeiros, às Guardas Municipais, à Defesa Civil, ao Sistema Prisional, ao Ministério público, entre outras entidades estaduais e municipais. Na esfera federal, destina-se ao Departamento de Polícia Federal, ao Departamento de Polícia Rodoviária Federal e à Secretária Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça.

A Fundação Atech destaca que tão importante quanto a capacitação dos profissionais é a normalização da interpretação das ocorrências, para evitar que um mesmo evento seja registrado de forma diferente nos diversos órgãos do Estado. Da mesma forma, os BOs eletrônicos seguem um padrão para o registro de informações para a análise criminal e para investigações, ações judiciais e administração penitenciária para uniformizar a informação. As ações futuras devem ser correlacionadas com eventos anteriores, como o pagamento de resgate de um evento de seqüestro, a ocorrência de morte com evento de roubo, etc.

“Os boletins de ocorrências manuais e eletrônicos são unificados de forma a assegurar a abordagem de todas as informações do ciclo completo de polícia, condição fundamental para padronização dos registros, facilitando o processo digital, o arquivo e a composição de um histórico”, explica Marcelo Ribeiro de Almeida, da Fundação Atech.

A ferramenta de TI adotada, chamada de Infopol, é um sistema composto por duas unidades: a de coleta de dados e a de análise. Ambas são operadas em ambiente web, usando tecnologias de mapeamento georreferenciado, imagens em nível do solo, imagens aéreas e imagens de satélite de baixa altitude, comunicações móveis e os conceitos de *datawarehouse*, *datamining* e *datamart*.

Fundação Atech

Projeto:

Infopol – Programa para Prevenção e Controle de Ocorrências Criminais

Parceiros: Secretarias de Segurança dos Estados de Pernambuco, Acre, Ceará, Amazonas e Mato Grosso

Tempo de desenvolvimento do projeto: Pernambuco – 2 anos; no Acre – 2 anos; no Amazonas – 9 meses; no Ceará – 9 meses; no Mato Grosso - 4 meses

Custo de implementação: R\$ 3,9 milhões (a suíte com todos os módulos de análise e de coleta de informações, que são: BO eletrônico, inquérito policial, análise matricial, espacial, estatística mapeada e análise distribuída)

Ferramentas tecnológicas utilizadas: Plataforma Web (JAVA); Ferramenta de GIS (Sistema de Informações Geográficas); Ferramenta de BI (*Business Intelligence*)

Sistemas operacionais: Windows e Linux

São Paulo: toda a força ao pregão eletrônico.

O governo do Estado de São Paulo quer massificar as compras por meio da modalidade de pregão eletrônico em 2006. O Decreto 49.722, de junho de 2005, estabeleceu o prazo de seis meses para que o pregão eletrônico passasse a ser usado para a aquisição de bens comuns e contratação de serviços — à exceção de obras de grande porte — sem limite de orçamento. Ao mesmo tempo em que o Executivo e o Legislativo trabalhavam na regulamentação, a Secretaria Estadual da Fazenda, em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp), desenvolveu e implementou o sistema de pregão — em caráter de piloto na própria Secretaria — que, em 2006, passa a integrar oficialmente a BEC (Bolsa Eletrônica de Compras). Nesse projeto, foram investidos cerca de R\$ 1,3 milhão, sendo que parte veio de financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). E a expectativa do governo é de que os 1,6 mil órgãos que utilizam a BEC passem a comprar pela nova modalidade.

O índice de economia e a agilidade dos processos são os apelos mais fortes. Só na primeira compra por pregão, realizada pela Secretaria, em agosto de 2005 — durante o piloto —, a economia registrada na compra de 15 mil pacotes de papel A4 foi de 21%. Se no método tradicional de compras uma concorrência pública leva, no mínimo, 60 dias, o pregão eletrônico é praticamente instantâneo: do anúncio ao fechamento da compra de papel não se passaram mais do que oito dias, sendo que a homologação foi feita no mesmo dia, a entrega em dez dias e o pagamento em 40 dias. Esse *workflow* ágil só é possível porque, por trás das ferramentas de pregão, existe uma base transacional unificada, sólida e padronizada, que interliga o órgão público ao fornecedor, do aviso de licitação até a execução orçamentária.

Desde 2000, o governo adotou a BEC para aquisição de bens por meio de cotações eletrônicas, um ambiente *online* e em tempo real, que integra toda a cadeia de suprimentos;

houve um movimento de centralização do sistema de compras e a descentralização da operação dos processos de aquisição. Essa solução está mais do que madura. Com a utilização do sistema pelos 1,6 mil usuários, em 2005, a BEC movimentou R\$ 100 milhões na compra de 171 mil itens e gerou economia de aproximadamente 28%.

Para desenvolver a aplicação de pregão, a Fazenda, a Prodesp e o CQGP (Comitê de Qualidade da Gestão Pública) estabeleceram cinco grupos de trabalho — legislação, desenvolvimento de sistemas, cadastro único de fornecedores, catálogo de produtos e banco de preços — incumbidos de revisar os processos de trabalho, bem como unificar e padronizar procedimentos, produtos e serviços. No caso do catálogo de produtos, por exemplo, estão sendo padronizados os 33 mil itens já cadastrados nas compras pela BEC e, a partir de 2006, serão incluídos cerca de 3 mil tipos de serviços. Os fornecedores — cerca de 8 mil que atendem pela Bolsa — estão sendo unificados no catálogo. Já com a adoção do banco de preços, cuja metodologia está sendo desenvolvida, a expectativa é nivelar o valor de cada item no menor preço possível.

Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda de São Paulo

Projeto:

Pregão Eletrônico

Parceiros - Prodesp, Comitê de Qualidade da Gestão Pública da Casa Civil e Procuradoria Geral do Estado

Financiamento - Banco Interamericano de Desenvolvimento

Parceiro tecnológico - Microsoft

Tempo de desenvolvimento - seis meses

Implementação - julho de 2005

Custo - R\$ 1,3 milhão

Hardware - Intel

Software - Microsoft

Redução de tempo - de 60 dias para oito dias

www.bec.sp.gov.br

A solução da Procergs para os municípios gaúchos

A Empresa de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (Procergs) foi procurada pelo Banrisul (Banco do Estado do Rio Grande do Sul), em 2003, para desenvolver um portal de compras eletrônicas que pudesse competir com os *marketplaces* do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal. Três anos depois, os resultados obtidos com o portal – o valor negociado até outubro de 2005, por exemplo, foi de R\$ 98 milhões e a economia gerada para os clientes ficou na casa dos 10% – foram tão positivos que o Banrisul percebeu que tecnologia é um diferencial para seus clientes. Notou também que a TI é um tema estratégico em se tratando de clientes do setor público, em especial os municípios, que têm poucas ferramentas para o controle das contas públicas para cumprir a Lei de Responsabilidade Fiscal.

Mais uma vez o banco estadual procurou a Procergs. Dessa vez para uma iniciativa bem maior: consolidar o *Metrópole*, pacote de soluções de gestão para apoiar o processo de informatização e modernização das administrações municipais.

A Procergs estava a meio caminho, já que os

municípios sempre procuravam a empresa em busca de apoio e de soluções. Com isso, parte do pacote estava pronta e é composta por sistemas e aplicativos já desenvolvidos pela própria empresa, entre eles: folha de pagamento, controle de matrículas, correio eletrônico (Direto) e a solução de gestão de biblioteca.

Outros sistemas necessários para a informatização dos municípios, que a Procergs não tem na *prateleira*, estão em processo de homologação. A empresa está demandando mais cinco tipos de soluções para compor o pacote: ouvidoria, controle hospitalar, controle de IPTU e controle de ISS, além de cobrança de dívida ativa e portal eletrônico. Já estão aptas a oferecer a solução dentro do *Metrópole*, a *Decision Warehouse*, com um sistema de gestão hospitalar, e a *Teleparticipação*, com as ferramentas de ouvidoria. A Procergs estima que pelo menos 15 parceiros deverão ser habilitados para fornecer soluções dentro do pacote ao longo de 2006.

Para evitar reclamações do setor privado, a Procergs fez chamada pública para fechar parcerias, em vez de desenvolver sozinha o pacote. Além disso, pretende estimular as empresas do Rio Grande do Sul. Em se tratando de vender soluções de tecnologia para os municípios, em sua maioria sem recursos para fechar um orçamento específico para a área de TI, foi necessário que a Procergs e o Banrisul desenvolvessem um modelo de negócios flexível. O modelo comercial escolhido foi o *Application Service Provider* (ASP). Ou seja, a prefeitura paga pela utilização do *software* como serviço e os sistemas ficam hospedados no *datacenter* da Procergs, que também fornece a equipe de desenvolvimento e suporte ao pacote. Já o Banrisul entra com a linha de crédito que deve estimular a modernização do parque de equipamentos.

Por último, entrou como parceiro o Tribunal de Contas do Estado, que certifica e também estimula a utilização do pacote para reforçar a necessidade de os municípios estarem alinhados com a Lei de Responsabilidade Fiscal. Para suportar a demanda esperada, a Procergs está investindo R\$ 300 mil na aquisição de novas máquinas para aumentar o processamento e a capacidade de armazenamento.

Procergs

Projeto:

Metrópole

Parceiros de Negócios – Banrisul e Tribunal de Contas do Estado

Sistemas da Procergs – folha de pagamento, controle de matrículas, correio eletrônico (Direto) e a solução de gestão de biblioteca

Sistemas de outras empresas – gestão hospitalar, ISS e IPTU eletrônicos, Ouvidoria e Relacionamento e Portal de Gestão Governamental (em homologação)

Parceiros Homologados – *Decision Warehouse* (sistema de gestão hospitalar) e *Teleparticipação* (ouvidoria)

Tempo de Desenvolvimento – dez meses

Implementação - dezembro de 2005

Investimento – R\$ 300 mil

Financiamento e comercialização – Banrisul

www.procergs.com.br

A solução da Procergs para os municípios gaúchos

A Empresa de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (Procergs) foi procurada pelo Banrisul (Banco do Estado do Rio Grande do Sul), em 2003, para desenvolver um portal de compras eletrônicas que pudesse competir com os *marketplaces* do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal. Três anos depois, os resultados obtidos com o portal – o valor negociado até outubro de 2005, por exemplo, foi de R\$ 98 milhões e a economia gerada para os clientes ficou na casa dos 10% – foram tão positivos que o Banrisul percebeu que tecnologia é um diferencial para seus clientes. Notou também que a TI é um tema estratégico em se tratando de clientes do setor público, em especial os municípios, que têm poucas ferramentas para o controle das contas públicas para cumprir a Lei de Responsabilidade Fiscal.

Mais uma vez o banco estadual procurou a Procergs. Dessa vez para uma iniciativa bem maior: consolidar o *Metrópole*, pacote de soluções de gestão para apoiar o processo de informatização e modernização das administrações municipais.

A Procergs estava a meio caminho, já que os

municípios sempre procuravam a empresa em busca de apoio e de soluções. Com isso, parte do pacote estava pronta e é composta por sistemas e aplicativos já desenvolvidos pela própria empresa, entre eles: folha de pagamento, controle de matrículas, correio eletrônico (Direto) e a solução de gestão de biblioteca.

Outros sistemas necessários para a informatização dos municípios, que a Procergs não tem na *prateleira*, estão em processo de homologação. A empresa está demandando mais cinco tipos de soluções para compor o pacote: ouvidoria, controle hospitalar, controle de IPTU e controle de ISS, além de cobrança de dívida ativa e portal eletrônico. Já estão aptas a oferecer a solução dentro do *Metrópole*, a *Decision Warehouse*, com um sistema de gestão hospitalar, e a *Teleparticipação*, com as ferramentas de ouvidoria. A Procergs estima que pelo menos 15 parceiros deverão ser habilitados para fornecer soluções dentro do pacote ao longo de 2006.

Para evitar reclamações do setor privado, a Procergs fez chamada pública para fechar parcerias, em vez de desenvolver sozinha o pacote. Além disso, pretende estimular as empresas do Rio Grande do Sul. Em se tratando de vender soluções de tecnologia para os municípios, em sua maioria sem recursos para fechar um orçamento específico para a área de TI, foi necessário que a Procergs e o Banrisul desenvolvessem um modelo de negócios flexível. O modelo comercial escolhido foi o *Application Service Provider* (ASP). Ou seja, a prefeitura paga pela utilização do *software* como serviço e os sistemas ficam hospedados no *datacenter* da Procergs, que também fornece a equipe de desenvolvimento e suporte ao pacote. Já o Banrisul entra com a linha de crédito que deve estimular a modernização do parque de equipamentos.

Por último, entrou como parceiro o Tribunal de Contas do Estado, que certifica e também estimula a utilização do pacote para reforçar a necessidade de os municípios estarem alinhados com a Lei de Responsabilidade Fiscal. Para suportar a demanda esperada, a Procergs está investindo R\$ 300 mil na aquisição de novas máquinas para aumentar o processamento e a capacidade de armazenamento.

Procergs

Projeto:

Metrópole

Parceiros de Negócios – Banrisul e Tribunal de Contas do Estado

Sistemas da Procergs – folha de pagamento, controle de matrículas, correio eletrônico (Direto) e a solução de gestão de biblioteca

Sistemas de outras empresas – gestão hospitalar, ISS e IPTU eletrônicos, Ouvidoria e Relacionamento e Portal de Gestão Governamental (em homologação)

Parceiros Homologados – *Decision Warehouse* (sistema de gestão hospitalar) e *Teleparticipação* (ouvidoria)

Tempo de Desenvolvimento – dez meses

Implementação - dezembro de 2005

Investimento – R\$ 300 mil

Financiamento e comercialização – Banrisul

www.procergs.com.br

São Paulo tem a fórmula do déficit zero

A criação de um sistema para o cadastro de serviços terceirizados (www.terceirizados.sp.gov.br) ajudou o governo do Estado de São Paulo a zerar o déficit orçamentário, que era de 21,7% da receita total em 1994. O sistema, acessível com uso de senha restrita, completa-se com o site do cadastro de terceiros (www.cadter.sp.gov.br).

As ferramentas permitiram controlar a gestão dos contratos terceirizados, mantidos por todos os órgãos da administração pública. O cadastro consiste em um banco de dados que consolida informações de todos os contratos de terceirização do Estado, ao qual estão conectadas todas as secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas. Por meio do sistema foi possível estabelecer um gerenciamento ágil e eficiente de todos os contratos terceirizados, além de fornecimento de subsídios às novas contratações e negociações com fornecedores.

“Essa nova maneira de gerir os negócios públicos resultou em grande economia de recursos e ensejou uma modificação substancial nos padrões de gestão tradicional da administração”, diz Roberto Agune, que coordenou o Sistema Estratégico de Informações da Casa Civil e hoje está na Fundap (Fundação do Desenvolvimento Administrativo), vinculada à Secretaria da Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo.

Atualmente esse cadastro reúne informações de 42.914 contratos, dos quais 6.961 ativos, envolvendo cerca de R\$ 8,8 bilhões. Desde que foi implantado, em janeiro de 1995, gerou uma economia de R\$ 11,4 bilhões para o Estado, resultado da redução total de gastos mensais com serviços terceirizados no período (janeiro de 1995 a janeiro de 2005).

Segundo o governo paulista, o sistema de gestão dos contratos de serviços terceirizados possibilitou ao governo uma visão geral e atualizada da terceirização no Estado, contribuiu para a transparência nas contratações de serviços terceirizados e para a criação de uma rede informatizada, que disponibiliza a todos os

Fundap

Projeto:

Sistema de Gerenciamento de Contratos de Serviços Terceirizados

Parceiros – Prodesp (Companhia de Processamentos de Dados do Estado de São Paulo), Casa Civil, Corregedoria Geral da Administração, Auditoria da Fazenda do Estado e Tribunal de Contas do Estado

Parceiro de tecnologia – IBM

Tempo de desenvolvimento – 15 meses

Implementação – 1999

Custo – R\$ 157 mil

Economia – R\$ 11,49 bilhões (de 1995 até 2005)

Hardware – HP e Intel

Software – Microsoft e IBM

Número de usuários – 1,9 mil gestores de contrato e governo de SP

www.terceirizados.sp.gov.br

www.cadter.sp.gov.br

órgãos da administração pública informações confiáveis e transparentes dos serviços terceirizados contratados pelo governo. Hoje, estão disponíveis no site www.cadterc.sp.gov.br estudos detalhados dos serviços terceirizados de características comuns aos diversos órgãos da administração pública. Essa organização permite estabelecer orientações gerais sobre especificação técnica, composição de custos para determinação de preços referenciais, na prestação de serviços relativos a: vigilância e segurança patrimonial; controle, operação e fiscalização de portarias e edifícios; limpeza, asseio e conservação predial; transporte de funcionários, sob o regime de fretamento contínuo; nutrição e alimentação de presos; nutrição e alimentação de adolescentes atendidos pela Febem; limpeza hospitalar; nutrição e alimentação hospitalar; nutrição e alimentação a aervidores e empregados; lavanderia hospitalar; moto-frete; e gases medicinais.

São Paulo tem a fórmula do déficit zero

A criação de um sistema para o cadastro de serviços terceirizados (www.terceirizados.sp.gov.br) ajudou o governo do Estado de São Paulo a zerar o déficit orçamentário, que era de 21,7% da receita total em 1994. O sistema, acessível com uso de senha restrita, completa-se com o site do cadastro de terceiros (www.cadter.sp.gov.br).

As ferramentas permitiram controlar a gestão dos contratos terceirizados, mantidos por todos os órgãos da administração pública. O cadastro consiste em um banco de dados que consolida informações de todos os contratos de terceirização do Estado, ao qual estão conectadas todas as secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas. Por meio do sistema foi possível estabelecer um gerenciamento ágil e eficiente de todos os contratos terceirizados, além de fornecimento de subsídios às novas contratações e negociações com fornecedores.

“Essa nova maneira de gerir os negócios públicos resultou em grande economia de recursos e ensejou uma modificação substancial nos padrões de gestão tradicional da administração”, diz Roberto Agune, que coordenou o Sistema Estratégico de Informações da Casa Civil e hoje está na Fundap (Fundação do Desenvolvimento Administrativo), vinculada à Secretaria da Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo.

Atualmente esse cadastro reúne informações de 42.914 contratos, dos quais 6.961 ativos, envolvendo cerca de R\$ 8,8 bilhões. Desde que foi implantado, em janeiro de 1995, gerou uma economia de R\$ 11,4 bilhões para o Estado, resultado da redução total de gastos mensais com serviços terceirizados no período (janeiro de 1995 a janeiro de 2005).

Segundo o governo paulista, o sistema de gestão dos contratos de serviços terceirizados possibilitou ao governo uma visão geral e atualizada da terceirização no Estado, contribuiu para a transparência nas contratações de serviços terceirizados e para a criação de uma rede informatizada, que disponibiliza a todos os

Fundap

Projeto:

Sistema de Gerenciamento de Contratos de Serviços Terceirizados

Parceiros – Prodesp (Companhia de Processamentos de Dados do Estado de São Paulo), Casa Civil, Corregedoria Geral da Administração, Auditoria da Fazenda do Estado e Tribunal de Contas do Estado

Parceiro de tecnologia – IBM

Tempo de desenvolvimento – 15 meses

Implementação – 1999

Custo – R\$ 157 mil

Economia – R\$ 11,49 bilhões (de 1995 até 2005)

Hardware – HP e Intel

Software – Microsoft e IBM

Número de usuários – 1,9 mil gestores de contrato e governo de SP

www.terceirizados.sp.gov.br

www.cadter.sp.gov.br

órgãos da administração pública informações confiáveis e transparentes dos serviços terceirizados contratados pelo governo. Hoje, estão disponíveis no site www.cadterc.sp.gov.br estudos detalhados dos serviços terceirizados de características comuns aos diversos órgãos da administração pública. Essa organização permite estabelecer orientações gerais sobre especificação técnica, composição de custos para determinação de preços referenciais, na prestação de serviços relativos a: vigilância e segurança patrimonial; controle, operação e fiscalização de portarias e edifícios; limpeza, asseio e conservação predial; transporte de funcionários, sob o regime de fretamento contínuo; nutrição e alimentação de presos; nutrição e alimentação de adolescentes atendidos pela Febem; limpeza hospitalar; nutrição e alimentação hospitalar; nutrição e alimentação a aervidores e empregados; lavanderia hospitalar; moto-frete; e gases medicinais.

Todos os pregões de SP no mesmo endereço

O Sítio do Pregão (www.pregao.sp.gov.br), instituído pelo governo do Estado de São Paulo em 2003, reúne informações não apenas dos pregões que serão realizados como também dos já realizados pela administração pública do governo estadual. Assim, é possível saber no site que, de 2003 até novembro de 2005, foram realizados pelo governo do Estado de São Paulo 38.616 pregões (31.538 encerrados), com um volume negociado de R\$ 14,5 bilhões – e redução de 19,22% nos custos (economia de R\$ 2,78 bilhões). As informações estão organizadas de modo a permitir uma consulta de item a item do que será ou foi comprado ou contratado pelo governo; visualizar o valor unitário de cada item e identificar o quanto a administração pretendia pagar, o quanto pagou, e o resultado do valor unitário decorrente da negociação de produto por produto, com identificação do fornecedor.

“O Sítio do Pregão é um centro de conhecimento em constante construção, propiciando a sociedade a ampla transparência de todas as compras do governo, e aos pregoeiros de toda a nação uma importante ferramenta de trabalho, com a utilização de um fantástico banco de preços por produto e por

fornecedor”, resume Roberto Agune, da Fundap (Fundação do Desenvolvimento Administrativo), órgão vinculado à Secretaria da Casa Civil do governo do Estado de São Paulo.

Agune lembra que o governo de São Paulo deu início às licitações na modalidade pregão em 2002, quando regulamentou seu uso, na administração pública, por decreto e, na administração direta e autárquica, por meio de uma resolução do Comitê Estadual de Gestão Pública. A adoção do novo sistema de compras foi gradativa e uma das ações prioritárias foi o treinamento e a capacitação dos servidores públicos da área de licitação e contratação – entre pregoeiros e equipe de apoio já foram capacitados 3,7 mil servidores, e o governo mantém, pela Fundap, cursos de Técnicas de Negociação, de Comunicação e de Desenvolvimento Profissional.

Para facilitar o ritual do pregão, a Casa Civil, em parceria com a Sabesp e a Prodesp, desenvolveu o aplicativo Sistema de Acompanhamento de Pregão Presencial (SAPP) para ser utilizado como suporte operacional pelos pregoeiros e equipe de apoio durante a sessão de abertura, credenciamento, propostas, lances, negociação e a geração das atas correspondentes.

O processo foi consolidado com a implementação do Sítio do Pregão na Internet, que hoje traz informações sobre legislação, editais padrão (tem quatro modelos de minutas de editais elaboradas pela Procuradoria Geral do Estado); estudo do cadastro de serviços terceirizados, com preços máximos de aceitabilidade; catálogo de materiais; informações sobre o sistema de apoio ao pregoeiro, e o cadastro de pregões, meio eletrônico de acesso restrito, para que os órgãos da administração pública estadual registrem as informações sobre todos os pregões.

As compras por pregão geram economia, transparência e ganho de tempo. No processo comum, a escolha do vencedor chega a demorar até 120 dias, enquanto no pregão isso ocorre no mesmo dia. Se nenhuma empresa participante entrar com recurso, num prazo de dez dias o resultado sairá publicado no Diário Oficial. Caso haja contestação por parte das concorrentes, o processo licitatório levará em média 15 dias. Além disso, beneficia as micro e pequenas empresas que têm mais chances de participar das concorrências realizadas por meio de pregão.

Fundap e Sistema Estratégico de Informações (SEI) da Casa Civil do governo de São Paulo

Projeto:

Sítio do Pregão

Parceria - Sabesp e Prodesp

Tempo de desenvolvimento – 12 meses

Implementação – janeiro de 2003

Custo – R\$ 219 mil

Hardware - Intel

Software – IBM e Microsoft

Número de usuários – 1,6 mil unidades compradoras do Estado e o governo como um todo

Número de pregões – 38.616 (até novembro de 2005)

Volume negociado – R\$ 14,5 bilhões

Economia – R\$ 2,7 bilhões

www.pregao.sp.gov.br

Teleaudiência. E SP reduz o deslocamento de presos.

Só no primeiro semestre de 2005 o governo do Estado de São Paulo desembolsou R\$ 6 milhões para escoltar mais de 125 mil presos a caminho das audiências no Estado. Para essa logística foram envolvidos cerca de 96 mil oficiais das polícias civil e militar, mobilizando quase 34 mil viaturas. Esses números dão uma noção de quanto é alto o gasto público com o trânsito de presos para responderem seus crimes perante a Justiça. Para tentar reverter esse quadro, e também para aumentar a segurança da população e agilizar os processos judiciais, a Secretaria de Administração Penitenciária (SAP), com apoio da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp), desenvolveu um modelo de videoconferência para teleaudiência. Com o modelo, os presos podem participar remotamente dos julgamentos e das tomadas de depoimento das testemunhas.

Essa iniciativa foi possível, em parte, porque uma Medida Provisória, de fevereiro de 2002, estabelecia que estabelecimentos penitenciário ou prisional tivessem instalações e equipamentos que possibilitassem o trâmite processual a distância e em tempo real.

Em funcionamento desde 2004, o sistema, desenvolvido e implementado em dois anos, passou por um longo período de testes. Foram feitas pelo menos 30 audiências – inclusive em conexão com o presídio de segurança máxima de Presidente Bernardes – antes que fosse adotado em escala maior.

Atualmente, o sistema está instalado em 12 salas, sendo seis varas na cidade de São Paulo em comunicação com seis Centros de Detenção Provisória (CDP) em Guarulhos, Osasco, Presidente Bernardes e em três diferentes localidades da cidade de São Paulo.

Ao todo são 20 aparelhos de telefonia IP e 12 equipamentos de videoconferência conectados pela IntraGov a uma Unidade de Controle Multiponto (MCU), que possibilita a distribuição de imagens em mais de três pontos simultaneamente. Além disso, foi desenvolvido um sistema de gravação, denominado xCoference (BroadNeeds), que faz a gravação em dois ângulos diferentes (de plano aberto e da mão) do momento em que o réu assina um documento. Como resultado, nessa primeira etapa de

estabilização do sistema antes de ser estendido para outras localidades e âmbitos, cada sala pode fazer cerca de oito teleaudiências diárias, mais que o dobro das audiências presenciais, com um custo de apenas R\$ 128. Só no mês de agosto de 2005, foram realizadas 131 teleaudiências – num único dia, uma vara fez 11 teleaudiências. A Secretaria de Administração Penitenciária estima que nesse período foram realizadas 1.056 teleaudiências sem a participação de 456 policiais e sem a utilização de 163 viaturas – que ficaram liberados para fazer policiamento.

Mas para conseguir chegar a um sistema que fosse seguro e eficiente, a Secretaria ouviu a Casa Civil, a Prodesp, Escola Paulista de Magistratura, a Secretaria de Segurança Pública, o Ministério Público, o Poder Judiciário, a Procuradoria Geral do Estado e todas as entidades envolvidas antes de desenvolver o edital. Com o edital pronto, a Secretaria contratou, por meio da Prodesp, a Aynil Soluções, integradora que coordenou a implementação das soluções. A BroadNeeds foi a empresa responsável pelo desenvolvimento do sistema de gravação das audiências; o sistema e os equipamentos de videoconferência são da Tandberg, implementados pela TES Tecnologia; já os telefones IP são da Cisco. A Secretaria vai investir R\$ 5 milhões até 2007 na ampliação do sistema.

Secretaria de Assuntos Penitenciários

Projeto:

Teleaudiência por Videoconferência nos Tribunais do Estado de São Paulo

Parceiros - Prodesp, Tribunal de Justiça e Casa Civil

Integrador - Aynil Soluções

Parceiros tecnológicos – BroadNeeds (sistema de gravação), Cisco (telefones IP), Tandberg e TES Tecnologia

Tempo de desenvolvimento – dois anos

Implementação – 2004

Investimento – R\$ 5 milhões em dois anos

Hardware – Tandberg, Cisco e Dell

Software – BroadNeeds e Tandberg

Plataforma – Microsoft

Pontos instalados no Estado – 12

As palavras viram sons, para dar acesso aos deficientes.

É indiscutível o papel do computador como ferramenta de educação e interação e da Internet como meio de democratização da informação e acesso a todos os tipos de serviços. Mas será que se tem cumprido o papel dessas ferramentas quando se trata do acesso de pessoas com necessidades especiais? Aparentemente não. Últimos dados do censo revelam que dos 180 milhões de habitantes do Brasil, mais de 16 milhões têm algum tipo de deficiência visual, sendo que cerca de 160 mil são completamente cegos. O quadro da alfabetização entre os deficientes visuais é bastante precário: apenas 9,76% tiveram a oportunidade de se alfabetizar e ter uma profissão. Em relação à informática, a realidade é ainda mais pessimista: somente 0,5% dessas pessoas têm acesso às facilidades do computador.

Mas aos poucos, se depender do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), esse quadro vai mudar. Tomando a dianteira no processo de disseminar a importância da acessibilidade, o Serpro criou duas frentes de atuação: disseminação das melhores práticas no desenvolvimento de portais com acesso para usuários com deficiência visual e distribuição de um sistema que garante o acesso desses usuários aos computadores. Em 2004, o Serpro criou o Sítio de Acessibilidade na Web, www.serpro.gov.br/acessibilidade,

espaço dedicado ao assunto, onde se encontra uma biblioteca e o *link* Guia Para Tornar Páginas Mais Acessíveis. No guia, baseado nas diretrizes preconizadas pela W3C — organização internacional que estabelece as melhores práticas em Internet —, o Serpro faz recomendações dirigidas aos técnicos e criadores de páginas web. Essas indicações vão da forma mais adequada de apresentação do conteúdo até as melhores formas de estruturação dos *scripts* de desenvolvimento. Em outra frente, o Serpro, segundo indicação do próprio Governo Federal, uniu-se ao CPqD (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações) para desenvolver uma solução aberta que permitirá aos cegos e deficientes visuais utilizarem o computador. Até então, a única maneira de esses usuários poderem operar um equipamento era adquirindo uma licença do sistema Microsoft e programas leitores de tela, implicando um custo de não menos do que R\$ 2,5 mil, valor impraticável pela maior parte de usuários com essa necessidade. Então, como forma alternativa de acesso, foram concebidos dois sistemas importantes: o Leitura Eletrônica — Letra e o Sistema Interativo de Navegação Linux — Sinal. Ambos visam a inclusão digital dos deficientes visuais. As soluções, baseadas em *software* livre, transformam as palavras escritas em sons. Os sistemas serão distribuídos em um CD que se executa automaticamente no equipamento do usuário.

E estão em acordo com a resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) no tratamento dos direitos das pessoas com deficiências visuais.

O Serpro está conversando com o Ministério da Educação para estabelecer a melhor logística de distribuição dos CDs. Já se sabe que serão distribuídos, gratuitamente, nas bibliotecas e nas escolas, bem como nas instituições voltadas para pessoas com as deficiências. O Sinal roda em DOSVOX, desenvolvido pela UFRJ, baseado em Linux. Já o sistema de síntese de voz do Letra é de propriedade do CPqD.

Serpro

Projeto:

Leitura Eletrônica - Letra

Parceiro – Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD)

Tempo de desenvolvimento – 12 meses

Lançamento - dezembro de 2005

Custo – R\$ 42 mil

Software – software de leitura eletrônica de documentos desenvolvido pelo CPqD e DOSVOX da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

www.serpro.gov.br/acessibilidade

O Paraná presta contas ao contribuinte. Via portal.

O governo do Paraná implementa, de forma gradativa, conceitos de governo eletrônico, em um modelo que está baseado na transparência da gestão pública, sempre tendo a Tecnologia da Informação como ferramenta para viabilizar a modernização nas formas de acompanhamento e fiscalização de suas ações. Uma dessas iniciativas é o Portal de Gestão do Dinheiro Público – www.gestaododinheiropublico.pr.gov.br –, desenvolvido e implementado, em 2004, pela Companhia de Processamento de Dados do Paraná (Celepar) em parceria com a Secretaria de Fazenda do Estado.

O portal, que recebe uma média de 45 mil visitas por mês, é uma ferramenta centralizadora de todas as informações para a prestação de contas do governo à sociedade. Ou seja, todo pagamento feito pelo governo é publicado no portal e o cidadão tem acesso aos repasses federais e estaduais aos municípios do Estado, bem como à lista completa dos gastos do Estado, inclusive com o detalhamento de valores e beneficiários.

Além de publicar documentos exigidos na legislação fiscal vigente, que determina a veiculação do Plano Plurianual, Orçamento Anual, Balanço Geral do Estado e demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal, o site facilita a obtenção de informações pelo cidadão comum. Aliás, essa foi uma das principais preocupações que nortearam a estruturação do portal: a usabilidade e a legibilidade das informações a serem disponibilizadas. Visando estabelecer um canal direto com a sociedade, o site veicula as informações de maneira que o cidadão comum possa compreendê-las. E para evitar que as informações técnicas, difíceis de serem compreendidas, fossem simplesmente jogadas no portal, a equipe de desenvolvimento criou um glossário para organizar e decodificar qualquer termo técnico contábil.

Algumas ferramentas são consideradas inovadoras no quesito transparência. Estão disponíveis no portal: a publicação integral de todos os desembolsos efetuados pelo poder executivo estadual, seja qual for o valor e o beneficiário; os valores repassados aos municípios são divulgados no portal, até as 20h do dia anterior ao do crédito na conta-corrente das prefeituras, com valores separados por tipo da receita (ICMS, IPVA, entre outros); a divulgação da

lista completa dos precatórios pendentes por ordem de pagamento e atualizada mensalmente ou sempre que ocorrem pagamentos; a publicação integral de contratos assinados pelo executivo na concessão de rodovias ou de incentivos fiscais especiais.

Outra inovação é que o portal de Gestão do Dinheiro Público não corre o risco de ser desativado com a troca de administração. Simplesmente porque é resultado de um decreto do Estado do Paraná, de novembro de 2004, que prevê o alinhamento da conduta pública estadual à Lei de Responsabilidade Fiscal e aos modelos de transparência e ética na gestão. Isso significa que, por meio da Internet, o cidadão sempre terá à sua disposição informações para o acompanhamento dos gastos do governo. Com essa iniciativa, o governo de Paraná, pretende estimular a cultura de prestação de contas como uma obrigação do Estado e não como um benefício. Além disso, essa prática visa inibir práticas ilícitas por parte dos administradores públicos ou credores do governo e permitir que a sociedade civil organizada e os cidadãos ajudem o poder público, o Tribunal de Contas, a Ouvidoria e as Corregedorias Públicas a fiscalizarem o uso do dinheiro público. Da concepção ao desenvolvimento do projeto, tudo foi conduzido internamente pela Celepar e pela Secretaria de Fazenda, que investiram mais de 950 horas de trabalho e R\$ 85 mil.

Celepar

Projeto:

Portal de Gestão do Dinheiro Público

Parceiro – Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná

Tempo de desenvolvimento – 17 semanas

Implantação – Novembro de 2004

Custo – R\$ 85 mil

Hardware – ZNET e HP

Software – Linux Red Hat e Oracle

Número de visitas – 45 mil por mês

www.gestaododinheiropublico.pr.gov.br

O Paraná se antecipa e oferece acesso aos deficientes

Com a expectativa de promover a democratização do acesso da sociedade às informações e serviços disponíveis na Internet, o governo federal publicou, em 2004, o decreto-lei 5.296, que obriga todos os portais eletrônicos da administração pública, no prazo de um ano, a oferecer o acesso a deficientes visuais.

Mas muito antes da regulamentação, o governo do Paraná já tinha noção da importância de se levar cidadania aos portadores de deficiência visual. Em 2003, a Companhia de Informática do Paraná (Celepar) lançou a versão do seu portal – www3.pr.gov.br/acessibilidade – para o acesso de deficientes visuais.

O projeto da versão nasceu sob a orientação da Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos do Estado mas a adaptação ficou a cargo da Celepar, que viabilizou o projeto tecnologicamente.

Isso foi possível principalmente porque, para discutir as melhores formas de se desenvolver uma interface sob medida, a Celepar foi a campo pesquisar. E para ouvir quem mais precisava falar, realizou um Fórum de Acessibilidade. No evento, que reuniu técnicos em informática e portadores de deficiência, foram definidos os padrões e as necessidades específicas.

Em apenas 45 dias estava no ar o novo portal. Tamanha agilidade, porque a versão é simples. Exigiu apenas que a equipe dedicada transformasse o portal convencional, que é

carregado de imagens e fotos, em uma interface somente com texto que pudesse ser transformado em voz. Ao longo de um ano os serviços foram adaptados e, hoje, à medida que surgem novos serviços, informações ou transações, já nascem com a prerrogativa do acesso aos usuários especiais.

Depois de dois anos no ar é possível considerar que o Estado está entre as referências nacionais em inclusão digital, seja pela abrangência das informações e serviços adaptados para o acesso desse público — permeia praticamente 100% dos *links* —, seja pela qualidade da interface.

É que a equipe de tecnologia da Celepar, extraoficialmente, conta com apoio de um controle de qualidade especial: funcionários da Seção de Braille da Biblioteca Pública do Paraná, usuários assíduos da interface fazem com frequência uma varredura no portal para garantir que tudo esteja rigidamente adaptado.

O portal foi desenvolvido em *software* livre DOSVOX, da Universidade Federal do Rio de Janeiro. A Celepar não mensura o custo - todo projeto foi desenvolvido internamente. O usuário pode acessar o portal tanto utilizando sistemas abertos quanto proprietários.

No *site*, os portadores de deficiência visual encontram todas as informações sobre o governo do Estado, listadas por áreas – administração, cultura, educação, fazenda, indústria, mapas, documentos, meio ambiente, saúde, entre outras – e, dispostas no lado esquerdo da página em uma coluna única. Esse recurso foi adotado para facilitar a navegação pelo usuário. “Na medida em que o deficiente navega, o sistema digital transforma as letras em som e, assim, ele pode saber que tipo de informação está acessando”, explica Beatriz Barreto Brasileiro Lanza, coordenadora da divisão de governo eletrônico da Celepar. No portal, o usuário tem acesso a outros *sites* com recursos de acessibilidade. Por exemplo, a partir do *link* cultura, o usuário acessa o *link* museus e bibliotecas que o remete para o *site* da Biblioteca Pública do Paraná, que tem um atendimento específico para deficientes visuais, com informações sobre os livros de seu acervo em formato eletrônico e em Braille.

Celepar

Projeto:

Versão do Portal para Deficientes Visuais

Parceiro – Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos do Paraná

Tempo de desenvolvimento – 45 dias

Implementação – março de 2003

Custo – não medido

Software – *software* livre DOSVOX sistema de acessibilidade desenvolvido pela Universidade Federal do Rio de Janeiro

Número de usuários – não há estatística

www3.pr.gov.br/acessibilidade

Relógio da Economia: SP conta as vantagens das compras eletrônicas.

A Lei de Responsabilidade Fiscal diz que a “administração pública deverá manter sistemas de custos que permitam a avaliação e o acompanhamento da gestão orçamentária, financeira e patrimonial”. E a regra está funcionando como mola propulsora de inovações. Os governos, também preocupados em transformar e melhorar as gestões, enfrentam um grave problema quando se trata dos investimentos em Tecnologia da Informação: medir, quantitativa e qualitativamente, os benefícios de uma implementação.

Para fazer essa medição e aumentar a transparência, a Casa Civil do governo do Estado de São Paulo demandou da Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap) e da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp) uma solução que pudesse analisar e extrair, *online* e em tempo real, dados para servirem de base para um cálculo constante da economia gerada com os processos automatizados. Assim nasceu, em abril de 2004, o conceito do Relógio da Economia – www.relogiodaeconomia.sp.gov.br.

Em sete meses, desenvolveu-se a metodologia que compara os custos processuais anteriores à introdução das tecnologias com aqueles apurados após a sua implantação. E se transformou no *site* de Internet onde qualquer cidadão pode ver quanto o Estado está economizando com as compras realizadas por meio da Bolsa Eletrônica de Compras (BEC) no mês, no ano ou o acumulado desde a implantação do sistema, em novembro de 2000.

A metodologia resultou em três indicadores: redução de custos processuais para o governo e para o fornecedor e dos preços dos produtos negociados.

Os estudos de análise de redução feitos pela FF Pesquisa & Consultoria, parceira para o projeto e base para se desenvolver o conceito do Relógio, apontam que o uso da BEC tem proporcionado uma economia anual de cerca de R\$ 94 milhões. Isso porque houve uma diminuição na média de custo processual de 51% – de R\$ 1,7 mil para R\$ 844 – e de redução nos preços dos produtos comercializados de cerca de 25%. Já os fornecedores obtiveram uma redução média do

custo no processo licitatório de 93% (passou de R\$ 70 para R\$ 5).

O Relógio da Economia mede ainda a economia na prestação de serviços à população nos processos de identificação de cidadãos e retirada de certificados de antecedentes criminais. Foi comparada a geração dos documentos na Polícia Civil, método tradicional, e no Poupatempo, central única de serviços. O resultado mostra que o custo médio total ponderado para todos os trâmites analisados é de R\$ 48 para o processo tradicional e de R\$ 34 para os postos do Poupatempo. Isso reverte em uma economia anual de R\$ 50 milhões para o Estado.

Mas o Relógio não funciona apenas como método de prestação de contas para a sociedade ou como um marcador de índices de economia. Tem apoiado a tomada de decisões do poder Executivo. Com base nos resultados apontados no *site*, o governo do Estado instituiu, em 2005, a obrigatoriedade da utilização dos meios eletrônicos para aquisição de bens comuns. E determinou a criação de mais três postos de atendimento do Poupatempo (Campinas, Osasco e Santos).

O Estado estuda a incorporação da metodologia na avaliação de outros serviços prestados para medir o ganho de eficiência e a economia proporcionada pela introdução das inovações tecnológicas no setor público.

Fundap

Projeto:

Relógio da Economia

Parceiros – Secretaria da Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo e Prodesp

Tempo de desenvolvimento – sete meses

Lançamento – Novembro de 2004

Custo – R\$ 437 mil

Hardware – HP e Intel

Software – Microsoft

Número de acessos – 50 mil em nove meses

www.relogiodaeconomia.sp.gov.br

A AIDF Eletrônica facilita a vida de 900 mil contribuintes

O Sistema Eletrônico de Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF Eletrônica), implementado no Estado de São Paulo pela Secretaria da Fazenda e pela Prodesp, recebeu 337 mil solicitações nos primeiros seis meses de funcionamento, 54% (183.275) das quais liberadas automaticamente. O sistema foi implementado no período de agosto de 2004 a março de 2005, quando o contribuinte passou a ter a opção de solicitar uma autorização para impressão de documentos fiscais nas páginas do Posto Fiscal Eletrônico na Internet (www.pfe.fazenda.sp.gov.br). Essas autorizações são usadas para se confeccionarem talonários e o sistema eletrônico resultou em benefícios também para as gráficas.

No sistema antigo, o contribuinte era obrigado a comparecer ao Posto Fiscal com a última AIDF para apresentar um novo pedido. O novo sistema facilitou o trabalho de cerca de 900 mil contribuintes paulistas do ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias), de 3 mil gráficas do Estado de São Paulo e de 500 gráficas de outros Estados (embora a autorização seja para estabelecimentos localizados no Estado de São Paulo, há empresas que imprimem seus talonários em outros Estados). A AIDF Eletrônica simplificou e agilizou o processamento dos pedidos de impressão de documentos fiscais e padronizou as regras para a

autorização em todo o Estado. Os contribuintes também podem consultar a situação do pedido via Internet. Além disso, o sistema permitiu à Secretaria da Fazenda redução de 50% de atendimento nos postos fiscais e conseqüente redução nos custos de atendimento. Contribuiu ainda para diminuir as filas nos postos fiscais e para otimizar o tempo dos servidores, que faziam o atendimento presencial. A Secretaria de Fazenda destaca ainda que a adoção da AIDF Eletrônica na administração trouxe para o contribuinte melhoria dos processos, redução de custos, ganho de qualidade, aumento de segurança, oferta de novos serviços, melhoria no atendimento ao cidadão, qualidade dos serviços prestados e transparência. Para o Estado, o sistema possibilitou a redução no custo de administrar o ICMS e permitiu ao fisco implantar controles automatizados de consistência, efetuar cruzamentos de informações de contribuintes com estabelecimentos gráficos, bem como inibir fraudes na solicitação da AIDF.

O sistema da AIDF Eletrônica atende 90% das requisições para impressão de documentos fiscais. Os casos não contemplados, por ainda dependerem de outros procedimentos, são os pedidos de impressão de formulário de segurança, de documentos autorizados por regime especial, de produtor rural, de contribuinte de outros Estados e de nota fiscal conjugada com conhecimento de transporte. Para formular o pedido eletrônico, o interessado precisa apenas acessar a página do Posto Fiscal Eletrônico e fornecer as informações sobre sua última AIDF em papel, para que possa efetuar o novo pedido, que pode abranger diversos estabelecimentos ou apenas uma unidade da empresa. No caso de microempresas (ME) e das empresas de pequeno porte, que representam de 70% a 80% das solicitações recebidas pelos Postos Fiscais, se não houver pendências fiscais e se a quantidade solicitada de impressos estiver dentro de parâmetros preestabelecidos, o sistema fará a homologação automática do pedido. No caso do contribuinte enquadrado no regime periódico de apuração (RPA), o sistema irá proceder de forma análoga à da Deca (Declaração Cadastral) eletrônica ou inscrição no Cadastro de Contribuintes do ICMS, ou seja, o pedido passa primeiro pelo exame e homologação do fisco. Em seguida, o sistema pedirá a confirmação da gráfica para depois gerar a AIDF.

Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

Projeto:

Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF)

Parceiro – Prodesp

Tempo de desenvolvimento – sete meses

Implementação – março de 2005

Custo – R\$ 2,5 milhões

Hardware – Sun Microsystems

Software – Sun Microsystems, IBM e Sybase

Usuários potenciais - 937 mil contribuintes do Estado; 135 mil contabilistas; 3 mil gráficas do Estado de São Paulo e 500 de outros Estados

Usuários internos – 3,5 mil agentes fiscais e 2 mil técnicos de apoio

www.pfe.fazenda.sp.gov.br

O fim da fila para as transações do FGTS

As enormes filas para sacar recursos do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) fazem parte do passado. Com a implantação do programa Conectividade Social, a Caixa Econômica Federal reduziu a burocracia na administração das contas do FGTS e facilitou a vida das empresas e dos trabalhadores. Agora, as empresas podem fazer eletronicamente todas as operações das contas de FGTS de seus empregados, como a atualização de cadastro, comunicação de rescisão de contrato de trabalho, obtenção de extrato e saldo atualizado da conta, emissão de guias de recolhimento rescisório do FGTS e contribuição social, e emissão de procuração eletrônica. O trabalhador, que antes precisava ir diversas vezes a uma agência da Caixa para sacar recursos do FGTS, comparece apenas uma vez à Caixa, e já encontra o valor a que tem direito disponível. Escritórios de contabilidade e sindicatos também têm acesso ao sistema.

A Caixa Econômica Federal iniciou as negociações para implantar o Conectividade Social em fins de 1996, com consultas ao mercado sobre solução para dar segurança ao processo eletrônico. No ano seguinte, foram feitas as especificações do modelo, da infra-estrutura, dos componentes e da camada de segurança, e comprados os primeiros equipamentos para dar início à implantação do projeto. A estruturação do parque tecnológico foi concluída em 2003, e sustenta hoje um programa que atende 2,6 milhões de empresas em todo o país, responsáveis pela transmissão de 2,8 milhões de arquivos mensalmente para a Caixa. Desde o início de 2005, a transmissão do arquivo mensal de recolhimento do FGTS só pode ser feita por meio eletrônico.

O sistema, na avaliação da Caixa, resultará em significativa redução de custos para empresas, trabalhadores e também para a própria Caixa, pois elimina a tramitação de processos em papel. O trabalhador ganha, porque não vai perder mais tempo em filas nem gastar dinheiro com deslocamentos desnecessários.

De acordo com a Caixa, 20 milhões de pessoas serão beneficiadas por ano. Para levar essas facilidades a empresas e empregados, a Caixa investiu R\$ 15 milhões em desenvolvimento

Caixa Econômica Federal

Projeto:

Conectividade Social

Parceiro-empresa – Gerdau (onde rodou o piloto)

Tempo de desenvolvimento – oito anos (do piloto ao funcionamento pleno)

Fábricas de software – DBA e True Access

Implementação – 2000 (em fevereiro de 2005, passou a ser obrigatório para envio de arquivos mensais).

Custo – R\$ 15 milhões (desenvolvimento) R\$ 5 milhões por ano em manutenção

Hardware – IBM, Intel e Sun Microsystems

Software – Microsoft e IBM

Número de usuários – 2,5 milhões de empresas e 22 milhões de trabalhadores por mês

www.caixa.gov.br

tecnológico, infra-estrutura, suporte e treinamento de recursos humanos, e destina R\$ 5 milhões por ano para manter o sistema funcionando com toda segurança. A questão da segurança é um dos pontos fundamentais do Conectividade Social, por onde passam volumosos recursos diariamente. Por isso, as empresas só têm acesso ao sistema mediante assinatura digital e os dados são protegidos pelas mais avançadas tecnologias de criptografia. O sistema, além de controlar, armazena todas as informações de acesso e procedimentos realizados, o que possibilita posteriores auditorias. A certificação digital garante ainda a autenticidade da operação. Ou seja, ela tem o mesmo valor de uma operação feita com carimbos e assinaturas em papel. Os códigos foram desenvolvidos pela Caixa em parceria com as fábricas de *software* da DBA e True Access. As empresas desenvolveram os aplicativos em sistemas operacionais da Microsoft e utilizaram o aplicativo de segurança PW (Private White) e componentes do MQ Series (da IBM) e sistemas IBM para *mainframe*. Na parte de *hardware*, o Conectividade Social utiliza plataforma alta da IBM (a base dados do FGTS) e 25 servidores da Intel e 40 servidores da Sun Microsystems.

Cidadão.SP: 1,9 mil serviços no mesmo portal.

Independente do grau de interatividade entre o cidadão e os serviços na web, os órgãos e secretarias passaram, cada vez mais, a migrar para os meios eletrônicos. Isso por conta do avanço tecnológico e do desenvolvimento acelerado, e nem sempre organizado, das diretrizes de governo eletrônico. Como resultado desse crescimento quase espontâneo e descentralizado surgiram dois efeitos negativos: fragmentação dos serviços em diversos sites, muitas vezes sem nenhuma conexão, e desconhecimento dos serviços disponíveis por parte dos usuários.

No governo do Estado de São Paulo, com mais de 2 mil serviços disponíveis, esse cenário poderia ficar um pouco mais caótico. Surgiu, então, a necessidade de se concentrar esse emaranhado de sítios num mesmo portal. Conceito esse que remete ao modelo do Poupatempo, que reúne em um mesmo local — físico no caso — a diversidade de serviços prestados para o cidadão. Mas ficou claro que integrar arquitetura de ambientes do Estado, complexa e ramificada, não seria tarefa das mais fáceis.

No final de 2003, uma equipe de técnicos do governo de São Paulo (Sistema Estratégico de Informações da Casa Civil, Poupatempo, Prodesp e Fundap) foi conhecer de perto iniciativas

européias em portal e iniciou um processo de implementação do espaço único onde o cidadão pudesse acessar todos os serviços prestados pelo governo. Um ano depois, o Sistema Estratégico de Informações da Casa Civil, o Núcleo de Serviços Eletrônicos da Fundap, do Poupatempo, da Prodesp e da Seade, em parceria com a Secretaria de Comunicação do Estado, conceberam o Cidadão.SP – www.cidadao.sp.gov.br.

Utilizando conceitos de usabilidade, navegabilidade e acessibilidade, disseminados e agregados aos portais considerados mais avançados do mundo, como Canadá, Coréia do Sul, Cingapura e Austrália, em agosto de 2005, depois de 12 meses de análises, foi consolidada uma interface mais simples e com a linguagem cotidiana capaz de conduzir mais facilmente o usuário ao serviço desejado.

O maior impacto se deu na organização da visão do cidadão e usuário, que passou a ser atendido por 16 temas centrais ou eventos da vida. Para chegar a esse conceito, a Fundação Seade mapeou todos os serviços públicos. Foram pesquisados 25 órgãos de primeiro escalão e 311 vinculados. Ao todo foram coletados 2,4 mil serviços que passaram por um processo de análise crítica e de consistência, sendo validados apenas 1,9 mil.

Cerca de 120 serviços, considerados os mais procurados nos portais do governo e no e-poupatempo, foram subdivididos nos temas da vida: Pais e Filhos, Adolescentes, Estudando, Meus Documentos, Trabalhando e Desemprego, Meu Negócio, Contas e Impostos, Minha Casa, Meu Transporte e Transporte Coletivo, Natureza e Meio Ambiente, Portadores de Deficiência e Terceira Idade. Os temas estão dispostos na página inicial do Cidadão.SP, que tem uma média de 95 mil visitas diárias.

E apesar do seu grande impacto na operação do governo eletrônico, o investimento foi baixo: R\$ 60 mil. Todo o desenvolvimento foi interno e em software livre. O conceito, considerado boa prática em governo eletrônico, está servindo de base para a modificação de toda prestação de serviços online. O governo prepara também o lançamento do portal Empresa.SP.

Poupatempo - Prodesp

Projeto:

Cidadão.SP

Parceiros – Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap), Casa Civil, Seade e Imprensa Oficial

Tempo de desenvolvimento – 12 meses

Implementação – agosto de 2005

Custo – R\$ 60 mil

Software – software livre

Plataforma - Linux

Número de serviços – 1,932

Acesso – média de visitas diárias: 95 mil

www.cidadao.sp.gov.br

O Paraná oferece emprego pelo celular

Atendência dos governos de usar outras tecnologias, além da Internet, para prestar serviços de governo eletrônico, é uma realidade no Paraná desde 2002, quando a Secretaria do Trabalho, Emprego e Promoção Social do Estado criou o serviço Convocação de Trabalhadores por SMS. Desenvolvido pelo Núcleo de Informática e Informações da Secretaria, o serviço mantém um banco de dados de trabalhadores e divulga as vagas disponíveis nas 200 Agências do Trabalhador, espalhadas por todo o Estado.

Essa iniciativa se deu por dois motivos: a secretaria tinha como metas reduzir os gastos e aumentar o conforto no atendimento aos usuários. Primeiro, as agências precisavam, constantemente, de investimentos para ter seus espaços físicos aumentados e adequados para atender as centenas de pessoas que diariamente se aglomeravam em intermináveis filas em busca de uma oportunidade de trabalho. Segundo, quem está desempregado não dispõe de dinheiro para se locomover com frequência até as agências.

A idéia do projeto surgiu, não só da popularização dos celulares e mensagens SMS, mas também da perspicácia da equipe de tecnologia da Secretaria, que, checando o banco de dados da Agência do Trabalhador, notou um denominador comum: cerca de 80% dos cadastrados tinham celular. Essa margem, para a equipe, era mais do que segura para se garantir o sucesso da iniciativa.

Hoje, ao efetuar o cadastro numa das agências ou pelo site www.setp.pr.gov.br, o usuário autoriza o envio do SMS para seu celular. O processo é simples. É enviado o SMS, gratuitamente, informando que há uma vaga disponível, bem como um número de telefone – da Unidade de Resposta Auditável (URA) – para onde se deve ligar informando se existe ou não interesse. Com o número do CPF ou do PIS/PASEP, o usuário confirma o recebimento, e automaticamente impede que a vaga seja direcionada para outro trabalhador.

Dependendo da vaga, é possível até que o usuário nem precise se deslocar: ele pode

Secretaria do Estado do Trabalho, Emprego e Promoção Social do Paraná

Projeto:

Convocação de Trabalhadores por SMS

Parceiros – Celear e TIM

Parceiros para entrega do serviço – TIM, Vivo, Brasil Telecom e Claro

Tempo de desenvolvimento – oito meses

Implementação – dezembro de 2002

Custo – R\$ 100 mil

Hardware – Teledata

Software – Teledata

Número de usuários – 200 Agências do Trabalhador

Número de mensagens – 600 mensagens por dia

www.setp.pr.gov.br

receber uma carta de encaminhamento para entrevista por fax ou *e-mail*, dispensando o comparecimento na agência.

Para não excluir os cidadãos que não têm celular, ou preferem não autorizar o serviço, a Secretaria criou uma alternativa também eletrônica: a mensagem pode ser encaminhada para um *e-mail*.

Apesar de parecer uma solução simples, não foi fácil de ser viabilizada. Em oito meses de desenvolvimento e R\$ 100 mil de investimento (despesas de pessoal, *hardware* e *software*), exigiu um grande esforço da secretaria, em parceria com a TIM – única operadora que se interessou na época – e com a Companhia de Informática do Paraná (Celear). Isso porque, na época em que a idéia surgiu, não havia nada similar em funcionamento, e a utilização de SMS não estava consolidada entre os usuários da telefonia móvel.

Atualmente, a Secretaria do Trabalho, Emprego e Promoção Social do Estado, que conta com o serviço de todas as operadoras que atuam no Estado – TIM, Vivo, Brasil Telecom e Claro –, envia, automaticamente, cerca de 600 mensagens todos os dias, dependendo das vagas disponíveis em cada cidade.

Um laboratório para medir a qualidade dos serviços de e-gov

Um levantamento divulgado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) indica que 55% da população nunca teve contato com um computador; 68% nunca acessou a Internet; e menos de 1% da população usa telecentros. As principais razões de exclusão são a falta de computador e o custo alto do equipamento. Para tentar reverter esse quadro, o governo federal tem discutido mais políticas públicas de TI e os governos estaduais e municipais têm procurado implementá-las, por meio de centros de acesso gratuito à Internet. No Estado de São Paulo, o governo teve também a iniciativa de implementar o projeto *e-poupatempo*, uma iniciativa de aproximar o cidadão dos serviços eletrônicos do governo, por meio de salas com acesso à Internet supervisionadas por monitores especializados. Além de funcionar como uma ferramenta de inclusão digital no primeiro contato do cidadão com os meios eletrônicos, o projeto, ao longo de 12 meses de piloto, transformou-se num laboratório de análise dos serviços prestados pelos órgãos públicos e do comportamento do usuário no contato com os meios eletrônicos. Logo surgiu o Laboratório Interação Homem-Computador (LabiHC), com uma metodologia de observação da interação do usuário como um *consumidor* de serviços públicos.

Os dados recolhidos, mais tarde, passaram a servir de subsídio para modificar e melhorar os serviços providos pelo Estado, como um controle de qualidade. E todas as experiências relevantes registradas nas salas se transformaram no Manual *e-poupatempo* de Usabilidade, um conjunto de recomendações e melhores práticas de usabilidade para os serviços públicos transacionais.

Mais tarde esse manual serviu de apoio na composição da Resolução de fevereiro de 2005, que estabelece normas e diretrizes para todos os sites e serviços *web* do Estado.

Ao longo da evolução do projeto, algumas parcerias foram feitas. A Fundação de Apoio à Universidade do Estado de São Paulo e o Laboratório de Tecnologia de Software da Escola Politécnica da Universidade São Paulo, por meio de um contrato de consultoria, desenvolveram a metodologia de coleta e análise de dados, além da criação e operação do LabiHC. Já a Intel trabalhou na readequação da sala *e-poupatempo* e do LabiHC do *Poupatempo* Guarulhos. A empresa implementou uma rede sem-fio para que o atendimento fosse feito em dispositivos móveis; criou-se o conceito de *e-poupatempo ativo*. Outra parceria foi firmada com a AMD, na implementação da sala de atendimento no *Poupatempo* de Santo Amaro.

A primeira iniciativa foi implementada no *Poupatempo* de Guarulhos e um ano depois foi inaugurada a sala no posto de Ribeirão Preto. Em 2004, foi implementada no Shopping Campinas e em 2005 três postos *Poupatempo* – Santo Amaro, Itaquera e São Bernardo – ganharam uma sala *e-poupatempo*, além de três Unidades Móveis que circulam pelo interior do Estado.

Em 2006, as salas de *e-poupatempo* devem ser estendidas para os postos da Sé, Luz, São José dos Campos e Campinas Centro. Outros cinco *Poupatempos* – Santos, Osasco, Bauru, São José do Rio Preto e Lapa – devem ser inaugurados com as salas do *e-poupatempo*.

O Estado realizou de julho de 2003 até agosto de 2005, 320 mil atendimentos nas salas do *e-poupatempo*. O investimento anual só em recursos humanos é da ordem de R\$ 500 mil.

Poupatempo e Prodesp

Projeto:

e-Poupatempo — Inclusão Digital por meio da Realização de Serviços Públicos: uma forma de Inclusão Social

Parceiros – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo e Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo (Fusp)

Parceiros Tecnológicos – Intel e AMD

Tempo de desenvolvimento – 12 meses

Implementação – setembro de 2003

Custo – R\$ 500 mil, em recursos humanos, por ano

Hardware – Intel e AMD

Plataforma – Microsoft

Número de atendimentos – 320 mil entre julho de 2003 e agosto de 2005

www.fusp.org.br

No Sul, é mais fácil abrir uma empresa: pela Internet.

Ficou mais fácil abrir uma empresa no Rio Grande do Sul, depois que o governo do Estado implementou um programa de modernização da Junta Comercial. Chamado de Empresa Mais Fácil, o projeto oferece serviços eletrônicos integrados entre os diversos órgãos das três esferas de poder: com um único pedido, via Internet, é possível abrir uma empresa, pois o sistema do Empresa Mais Fácil se encarrega de repassar as informações aos demais órgãos do governo do Estado, dos municípios e do governo federal. O Empresa Mais Fácil foi desenvolvido pela Empresa de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (Procergs) em linguagem ASP VB, com geração de conhecimento em GhostScrip. O projeto, que utiliza banco de dados Oracle, tem um potencial de 3 milhões de usuários, beneficiados com redução de custos burocráticos e economia de tempo. De acordo com a Procergs, os cadastros da Junta Comercial estão integrados com os da Secretaria de Fazenda do Estado. O contador ou sócio da empresa pode cadastrá-la no site da Secretaria da Fazenda. Se houver divergência de dados, é feito o acerto em 24 horas. A integração com a Receita Federal do Brasil foi possível com a assinatura de convênio para unificação de procedimentos de cadastramento e de alterações de dados do Registro Mercantil e do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ). O convênio prevê também intercâmbio de dados cadastrais, com otimização dos serviços prestados.

Além do cadastramento e pedido de abertura de empresa, o sistema emite guias para pagamento de taxas, que podem ser recolhidas pelo *home banking* do Banrisul. De acordo com a Procergs, está em fase de implementação um aplicativo que permite também o registro de empresa individual pela Internet. Os dados da Junta Comercial revelam que 53% das empresas do Rio Grande do Sul são individuais, que também serão beneficiadas com a simplificação do processo. A Procergs destaca que o processo de modernização da Junta Comercial garante mais agilidade, economia, qualidade e segurança não só ao processo de abertura de novas empresas mas também a todos os serviços que a Junta

Comercial oferece ao cidadão, como os de auto-atendimento, que incluem:

* *Consulta ao Andamento de Processos*: Sem deslocamento até a sede da Junta Comercial, ou a um de seus escritórios regionais, é possível verificar pela Internet a situação de qualquer processo em tramitação. A média diária é de 1.500 consultas.

* *Pesquisa de Nome Empresarial*: Pela Internet, sem custo, é possível solicitar a pesquisa e obter a resposta se o nome pesquisado poderá ser registrado. A informação é disponibilizada no site em menos de 24 horas e o serviço tem tido uma média de 1.500 pesquisas por mês.

* *Download de Formulários*: Estão disponíveis, em meio eletrônico, 56 formulários relativos ao registro de empresas mercantis e atividades afins, possibilitando a digitação e impressão para posterior encaminhamento à Jucergs. Esses formulários antes eram adquiridos em livrarias e preenchidos em máquinas de datilografia.

* *Solicitação de Certidões Simplificadas e Específicas*: Constituem-se em documentos com informações atualizadas constantes de atos arquivados na Junta Comercial. A solicitação ocorre via Internet, mediante o pagamento por GA (Guia de Arrecadação) no valor correspondente ao serviço solicitado. A certidão é remetida pelos Correios para o endereço informado pelo solicitante. Ocorrem em média 400 solicitações por mês.

Procergs

Projeto:

Empresa Mais Fácil

Parceiro – Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul

Tempo de desenvolvimento – 24 meses

Implementação - maio de 2002

Custo – R\$ 500 mil

Banco de Dados – Oracle

Número de usuários – 3 milhões de acessos

Consultas – 1,3 milhão

www.jucergs.rs.gov.br

Com o Expressinho, ficou mais fácil reclamar.

As reclamações contra as empresas que prestam serviço público, como água, energia e telefonia, respondem por uma parte das 5,5 milhões de novas ações que o Tribunal de Justiça de São Paulo julga por ano. Pelas vias tradicionais, entre a formalização do processo, o encaminhamento ao Juizado de Pequenas Causas (nas questões que envolvem quantias de até 20 salários mínimos) até a marcação de uma audiência de conciliação, o cidadão esperava até seis meses. Isso sem contar o tempo que se perdia nas idas e vindas das audiências de conciliação e, em alguns casos, à sessão de julgamento, quando não havia conciliação. Essa rotina não é mais necessária no Fórum Central do Tribunal de Justiça de São Paulo, que adotou uma solução de comunicação que interliga o tribunal às prestadoras de serviços públicos. A ferramenta, chamada de Expressinho, registra as reclamações num sistema que envia *online* a reclamação para o prestador de serviço e já marca automaticamente uma reunião de conciliação entre as partes envolvidas, reduzindo o tempo da primeira audiência de conciliação de seis meses para 15 dias, em média.

A implementação do Expressinho faz parte de um projeto mais amplo de modernização do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que compreende a informatização, e integração, das 1.800 unidades de

trabalho do órgão, em 310 municípios do Estado. O projeto, de R\$ 150 milhões, tem como objetivo implementar sistemas que atendam a todas as competências do judiciário, desde a civil (abrange as varas de família, infância, registro público, fazenda, acidente de trabalho) até a criminal, tanto na parte de processos de conhecimento (julgamento da questão) quanto processos de execução.

O projeto foi iniciado em dezembro de 2003 e, este ano, foi concluída a parte de infra-estrutura nas 310 comarcas e, em outubro de 2005, 220 comarcas já estavam integradas. A previsão era concluir, em dezembro, a primeira etapa do projeto de integração dos fóruns e, em 2006, concluir os serviços de integração e massificar o uso da certificação digital e da assinatura digital, além de implementar um portal que vai se chamar Tribunal de Justiça Digital. “Esse portal vai complementar o já existente, que recebe em média 45 mil visitantes por dia, os quais fazem pelo menos cinco consultas, ou seja, 220 mil consultas diariamente”, diz Paulo Galvão, superintendente da Prodesp, a empresa de processamento de dados do Estado que coordena a implementação do projeto. “Com o portal digital será possível fazer requisição, envio e recebimento de documentos pela Internet, com o uso de certificação digital”, acrescenta Galvão. Com a certificação digital, o TJ poderá ampliar os serviços do Expressinho. A idéia é adotar um sistema para que as reclamações sejam feitas pela Internet – hoje o cidadão precisa ir ao fórum fazer sua reclamação – que passará a ser um intermediador do processo. Inicialmente, o Tribunal de Justiça contratou os serviços da Serasa para emitir os certificados digitais, mas o tribunal está caminhando para ser uma AC (Autoridade Certificadora) de primeiro nível junto à ICP-Brasil e, assim que criar a AC TJ-SP passará a fazer o serviço. “A partir de 2006 a emissão de documentos e transferência será pela intranet”, anuncia Galvão. A primeira experiência foi no Fórum da Barra Funda, na capital, com a emissão de mandados de prisão, alvarás de soltura, e requisições pela intranet, com documento certificado, abrangendo todas as unidades de cartórios. Com isso, os documentos que são enviados por malote passarão a ser remetidos via intranet. Por exemplo, um alvará de soltura segue pela rede e é emitido na penitenciária onde está o preso.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Projeto:

Informatização do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Coordenação – Prodesp

Desenvolvimento – quatro anos

Início da implementação – dezembro de 2003

Custo total – R\$ 150 milhões

Hardware – Itautec, Novadata, Unisys, IBM e Lexmark

Software e serviços – Microsoft/TBA Licenses e IBM/ BRQ

Certificação digital - Serasa

Usuários beneficiados – 32 mil internos e, após a conclusão do projeto, estima-se um volume de 220 mil consultas externas ao portal digital.

www.tj.sp.gov.br