

Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Departamento de Ciência Política
Curso de Gestão Pública

Janine Aguiar Park

Governo móvel em Minas Gerais: uma nova forma de prestação de serviços públicos eletrônicos

Belo Horizonte

Junho/2014

Janine Aguiar Park

Governo móvel em Minas Gerais: uma nova forma de prestação de serviços públicos eletrônicos

Monografia apresentada ao Curso de Gestão Pública do Departamento de Ciência Política, da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FAFICH)/Universidade Federal de Minas Gerais – Nível Graduação

Orientador: Professor Marcus Abílio

Belo Horizonte

Junho/2014

Resumo

Em resposta a reforma do Estado, nos anos 90, adotou-se um novo modelo de gestão da coisa pública. Combinado com a emergência e o uso das tecnologias da informação e comunicação para melhoria dos processos internos bem como para melhoria da prestação de serviços públicos aos cidadãos, deu-se origem às políticas e ações de governo eletrônico. Hoje, o governo de Minas Gerais possui vários canais de atendimento eletrônico desenvolvidos, porém com o rápido crescimento do número de cidadãos que utilização a Internet através dos dispositivos móveis, o governo viu a necessidade de investir nesse novo meio de comunicação com os cidadãos. Esse tema vem sendo tratado na literatura como *Mobile Government* ou M-gov. Tendo em vista esse novo cenário, o Estado de Minas Gerais vem desenvolvendo ações estratégicas a fim de ampliar e inovar a prestação de serviços estaduais para a sociedade. Atualmente, o governo mineiro tem várias iniciativas de m-gov, no entanto, nesse trabalho iremos tratar apenas das iniciativas criadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, com foco na prestação de serviços públicos aos cidadãos: o Portal mg.gov.br versão *mobile* e o lembrete de agendamento de serviço de seguro desemprego ou emissão de carteira de trabalho por meio de SMS (Short Message Service).

Palavras chaves: Governo Eletrônico, Governo Móvel, Reforma do Estado.

Abstract

Owing to State Reform in the 90s, we adopted a new model of public management. Combined with the emergence and use of communication and information technology to improve internal processes as well as for improving the delivery of public services to citizens, was given rise to policies and actions of e-government. Today, the state government of Minas Gerais has developed several electronic service channels, but with the fast growth in the number of citizens who use the Internet for mobile services, the government invest in this new means of communication with citizens. This subject has been treated in the literature as Mobile Government or M-gov. In this new scenario, the state of Minas Gerais is developing strategic actions to expand and innovate the delivery of state services to society. Currently, the state government has several initiatives m-gov, however in this work we will treat only the initiatives created by the Secretariat of State Planning and Management, with a focus on providing public services to citizens: the Portal version mg.gov.br Mobile, reminder and scheduling unemployment insurance service or issuance of work cards through SMS (Short Message Service).

Keywords: e-Government, Mobile Government, State reform.

Lista de Tabela

Tabela 1:Usuários de Internet no Brasil(2008-2012)	11
--	----

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Proporção de usuários de Internet que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses, no Brasil (2009-2012)	23
Gráfico 2: Venda de <i>Smarthphones</i> , Celulares tradicionais e PCs no Brasil, nos últimos anos.....	24
Gráfico 3: Quantidade de Acesso de Telefonia Móvel em Março de 2014	31
Gráfico 4: Proporção de usuários de telefone celular que utilizaram Internet no telefone celular, por classe (2008-2012)	32

Lista de Figuras

Figura 1: Vantagens do m-gov	36
Figura 2: Páginas da versão <i>mobile</i> do Portal mg.gov.br	41
Figura 3: Página para agendar a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social (http://www.csat.com.br/sine/ctps/)	44

Lista de Abreviaturas

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações

CELEPAR - Companhia de Informática do Estado do Paraná

CETIC - Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação

E-gov – Governo eletrônico

MARE - Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado

MG – Minas Gerais

M-gov– Governo móvel

PDA - Assistente Digital Pessoal

PNAD - Pesquisa Nacional de Amostras e Domicílios

SCGE - Superintendência Central de Governança Eletrônica

SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

SMS - *Short Message Service*

TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação

TELECO - Inteligência em Telecomunicações

UIT - União Internacional de Telecomunicações

Sumário

1. Introdução.....	10
1.1 Justificativa.....	10
1.2 Objetivos	12
1.3 Estrutura.....	12
1.4 Metodologia.....	13
2. Fundamentação teórica do problema de pesquisa	14
2.1 Reforma do Estado.....	14
2.2 Governo eletrônico	19
2.2.1 Governo eletrônico em Minas Gerais.....	26
2.3 Governo Móvel (<i>Mobile Government</i>).....	29
2.3.1 A tendência do governo móvel.....	29
2.3.2 Desafios do governo móvel.....	32
2.3.3 Vantagens do governo móvel.....	35
3. Experiências do Governo Móvel de Minas Gerais	37
3.1 Versão do Portal mg.gov.br para dispositivos móveis.....	40
3.2 Agendamento de serviços.....	42
4. Considerações finais.....	45
Referencia Bibliográfica	47

1. Introdução

A reforma do Estado nos anos 90 envolveu aspectos econômicos, políticos e administrativos. Pretendia-se um Estado mais eficiente, voltado para o cidadão e compatível com os avanços tecnológicos e da democracia. Via-se necessário a adoção de uma nova forma de gestão da coisa pública (Bresser Pereira, 1998).

Com a modernização da Gestão Pública no Brasil, a adoção de tecnologias de informação e comunicação (TICs) foi sendo utilizada pelo governo como uma estratégia para melhorar os processos internos e a prestação de serviços para a sociedade.

Paralelo a este movimento de crescimento do uso da Internet como forma de prestação de serviços públicos, o número de *smarthphones* crescia rapidamente no Brasil e no mundo. Diante desse novo cenário, os governos vêm desenvolvendo ações estratégicas a fim de ampliar e inovar na prestação de serviços à sociedade, aproximando mais o cidadão do governo. Nos anos 2000, surge o governo móvel (m-gov) em resposta a esse movimento.

O presente trabalho tem como objetivo analisar as experiências de governo móvel no Estado de Minas Gerais, desenvolvidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e discutir sobre o uso de dispositivos móveis como aproximação entre governo e sociedade, levando-se em conta os desafios de implementação e as vantagens que o novo mecanismo de prestação de serviço público possui.

Em linhas gerais, o projeto de pesquisa propõe realizar um estudo exploratório sobre o que está sendo feito na área de políticas de governo móvel em Minas Gerais, além de apresentar dois estudos de caso de mobilidade para cidadão desenvolvido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais.

1.1 Justificativa

O aumento significativo, nos últimos anos, de pessoas que utilizam a Internet no dia-a-dia tem contribuído para um novo cenário, no qual governos, empresas e cidadãos

têm interagido através de ambientes virtuais. Essa nova realidade se deu pelo desenvolvimento e pela implementação de programas de governo eletrônico no Brasil, onde o governo tem utilizado das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), aprimorando e modernizando a administração pública e a qualidade na prestação de serviços públicos; e pela popularização do acesso à Internet, tanto através de computadores quanto de dispositivos móveis, tais como celulares e *tablets* (CETIC, 2010).

Conforme a tabela abaixo, podemos perceber a evolução de usuários de Internet pela população brasileira. É importante ressaltar que são considerados usuários de Internet, aqueles que a acessaram nos últimos três meses pelo menos uma vez. Estima-se o número de 80,9 milhões de usuários de Internet no Brasil em 2012, de acordo com o site TELECO.

Tabela 1: Usuários de Internet no Brasil (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Usuários de Internet	34%	39%	41%	46%	49%
Nunca acessou	61%	55%	52%	47%	45%

Fonte: TELECO

De acordo com uma pesquisa realizada pela Agencia Brasil, “a banda larga fixa manteve uma proporção relativamente estável, passando de 69% para 67%. A conexão móvel, por sua vez, alcançou 21% dos domicílios, ante 17% na última apuração. A internet discada, apesar do decréscimo expressivo desde 2008, ainda é utilizada em 7% das residências. Em 2008, esse percentual era de 31%.” (Agencia Brasil, 2013).

Sendo assim, a utilização da Internet através dos canais móveis pela população vem crescendo cada vez mais. Diante desse novo cenário, ficando difícil imaginarmos serviços públicos que não sejam disponibilizados em canais móveis.

Nos anos 2000, surge o governo móvel (m-Gov), conhecido como a disponibilização de serviços públicos em plataformas móveis para promover aos cidadãos informações e serviços a qualquer tempo e lugar. A implementação de canais eletrônicos móveis, para se relacionar com a sociedade, pelo governo brasileiro nas três esferas vem se desenvolvendo timidamente (Lanza, 2011).

Tendo em vista esse novo cenário, o Estado de Minas Gerais, vem desenvolvendo ações estratégicas a fim de ampliar e inovar a prestação de serviços estaduais a sociedade.

1.2 Objetivos

O presente projeto de pesquisa propõe realizar um estudo sobre o que está sendo feito na área de políticas de governo móvel em Minas Gerais, desenvolvidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, com a seguinte questão: O que o Governo do Estado de Minas Gerais tem feito na área de políticas de governo móvel? Levando-se em consideração os desafios de implementação e as vantagens do governo móvel em Minas Gerais, além de discutir sobre o uso de dispositivos móveis como aproximação entre governo e sociedade.

As primeiras iniciativas de governo móvel em Minas Gerais foram desenvolvidas pela SEPLAG e lançadas em 2010. Atualmente são três iniciativas de m-Gov, criadas pela SEPLAG: o Portal mg.gov.br e dois serviços prestados por meio de SMS (*Short Message Service*). Com foco na prestação de serviços públicos aos cidadãos, nessa pesquisa irá analisar o caso do portal mg.gov.br adaptado para dispositivos móveis e um dos serviços de SMS, o agendamento de serviço de seguro desemprego ou emissão de carteira de trabalho.

1.3 Estrutura

O trabalho foi dividido em quatro partes, sendo a primeira parte uma introdução, contendo as considerações iniciais sobre o objetivo de pesquisa do presente projeto, sua justificativa e metodologia.

A segunda parte traz a fundamentação teórica, a qual abrange os principais tópicos de estudos sobre o tema, que inclui uma discussão sobre a Reforma do Estado, o Governo Eletrônico, o Governo Eletrônico em Minas Gerais e o Governo Móvel, apontando sua tendência, desafios e vantagens.

Na terceira parte, que constitui o núcleo do trabalho, encontra-se a análise dos dois casos de Governo Móvel no Estado de Minas Gerais desenvolvidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, são eles o Portal mg.gov.br versão dispositivos móveis e agendamento de serviços.

E por fim, na quarta parte serão apresentadas algumas considerações finais.

1.4 Metodologia

O governo móvel é relativamente recente, e por isso possui pouca literatura a respeito de experiências. Com isso, determinado o objetivo principal e os objetivos específicos do presente projeto de pesquisa, a proposta metodológica para alcançar os objetivos propostos foi definida. Por se tratar de um tema de pesquisa recente – governo móvel – acredito que a metodologia mais adequada seja o estudo de caso.

O projeto visa à realização de uma pesquisa bibliográfica, que é o levantamento de materiais já elaborados, como livros e artigos científicos (Gil, 2002), sobre modernização da Gestão Pública no Brasil e o governo eletrônico em Minas Gerais, a fim de fazer uma revisão bibliográfica para embasar no meu propósito principal: governo móvel.

Além da pesquisa bibliográfica, farei também uma pesquisa documental. Ambas são muito parecidas, porém a pesquisa documental abrange materiais que ainda não recebem qualquer tipo de tratamento analítico, ou seja, que ainda podem ser reelaborados de acordo com o objeto da pesquisa (Gil, 2002), referente às experiências de *Mobile Government* no Estado de Minas Gerais.

2. Fundamentação teórica do problema de pesquisa

Esta parte apresenta considerações sobre o referencial teórico que orientará o presente estudo. Inicialmente, é analisada a Reforma do Estado, logo em seguida o Governo Eletrônico e o Governo Eletrônico em Minas Gerais, e por fim o Governo Móvel.

2.1 Reforma do Estado

Nos anos 70, depois da crise do petróleo em 1973, uma crise econômica mundial colocou fim ao período de intensa prosperidade, chamado por Hobsbawn (1995) de “era do ouro fordista”, no qual todos os países, sendo capitalistas ou socialistas, alcançaram altíssimas taxas de crescimento, que teve início após a Segunda Guerra Mundial. O modelo de Estado, que começava a mostrar sinais de esgotamento em meio à crise dos anos 70, tinha três dimensões interligadas, como destaca Abrucio (1997, página 6):

1. Econômica: a dimensão keynesiana, caracterizada pela alta intervenção estatal na economia, procurando atuar em setores estratégicos a fim de garantir o desenvolvimento nacional;
2. Social: o Welfare State correspondia à dimensão social, tinha como objetivo a produção de políticas públicas na área social (educação, saúde, habitação, etc.), a fim de garantir aos cidadãos as necessidades básicas;
3. Administrativa: correspondia ao aparato interno do Estado, o modelo burocrático weberiano, mas, que já não correspondia mais as demandas da sociedade, tinha como objetivo manter a impessoalidade, neutralidade e a racionalidade.

Diante da crise mundial, desde o final da década de 1970, a reforma de Estado se tornou um pensamento universal, e todos os países do mundo já repensavam no papel do Estado diante das demandas crescentes da sociedade. A antiga ideia do papel do Estado perdia forças rapidamente, e o novo modelo gerencial surgia em meio a esse contexto de reformas administrativas (Abrucio, 1997).

Vale ressaltar que a antiga ideia do papel do Estado, conhecida como modelo weberiano ou modelo burocrático, é caracterizada por um corpo profissional de funcionários, estrutura organizacional hierarquizada, promoções baseadas em mérito e tempo de serviço, utilização de procedimentos normatizados, rigidez dos procedimentos. (Bresser Pereira, 1998).

Conforme Abrucio (1997), quatro fatores sócio econômicos contribuíram para o enfraquecimento do antigo modelo do Estado. O primeiro foi a crise econômica mundial, que teve início com a primeira crise do petróleo, em 1973, e a retomada da segunda crise do petróleo em 1979. Nos anos 80, houve um grande período recessivo com baixas taxas de crescimento.

O segundo fator foi a crise fiscal no qual os países, sem ter como pagar seus déficits, tiveram a situação agravada na medida em que os contribuintes se revoltaram por cobrança de mais tributos, uma vez que não viam a correlação entre o acréscimo da carga tributária e a melhora dos serviços públicos. A ideia de Welfare State, nesse momento, perdia forças.

O governo sobrecarregado pelas próprias atividades estava inapto a resolver seus problemas. O terceiro fato a enfraquecer o antigo modelo do Estado, portanto, se constituía pela “ingovernabilidade” dos governos, que significa a “perda da capacidade do Estado de coordenar o sistema econômico de forma complementar ao mercado. Coordenação econômica que envolve a alocação de recursos, acumulação de capital e distribuição de renda.” (Bresser Pereira, 1998). Resumindo, o Estado se imobiliza.

Por fim, o último fator foi à crise do modo de intervenção, a globalização em conjunto com as transformações tecnológicas que afetaram tanto o setor produtivo quanto o Estado. Dado ao aumento do poder das grandes multinacionais junto ao enfraquecimento dos governos em controlar os fluxos comerciais e financeiros, reduziu-se o poder do Estado em ditar políticas macroeconômicas.

Essa crise afetou a forma de organização das burocracias públicas. Uma vez que os governos não possuíam recursos e tinham muitos déficits, foi inevitável o corte de custos. No que se refere à Administração Pública, nesse quesito, teve dois efeitos: 1)

redução do quadro de pessoal; 2) modificação profunda no modelo weberiano, a fim de aumentar a eficiência governamental (Abrucio, 1997).

De acordo com Laia (2009), para a administração pública, algumas linhas de ação passaram a ser obrigatória, tais como a redução dos gastos, o aumento da eficiência do aparelho do Estado, a necessidade de maior agilidade e flexibilidade do aparato governamental a fim de responder as demandas da sociedade.

Em resposta a essa crise, foram introduzidos padrões gerenciais na administração pública (Abrucio, 1997). O novo modelo de Estado tratava, especialmente, dos seguintes temas: ajuste fiscal, busca da eficiência geral, aumento da capacidade da gestão dos governos e a transparência e responsabilização da gestão pública (Laia, 2009).

Segundo Rezende (2009), as reformas gerenciais colocaram como problema central: a necessidade de redefinir os modelos de gestão pública. Eram necessários novos modelos institucionais que permitissem a ampliação da capacidade de governar, da legitimidade política e a eficiência na provisão de bens e serviços para a sociedade. A partir disso, surgiram novas formas de reorganização burocrática, focadas em um novo padrão de relacionamento entre Estado, mercado e sociedade, orientados pela produtividade gerencial.

O modelo gerencial é orientado por princípios de descentralização, *accountability*, inclusão social e eficiência fiscal. Um modelo centrado em participação e expansão de controles (Rezende, 2009).

No Brasil, a reforma administrativa no Governo Federal, nos anos 90, foi caracterizada pela tentativa de consolidar um novo modelo institucional para a administração pública, mais flexível de gestão e regulação. Em resposta à busca por modelos flexíveis de governança pública, surge o processo de ampliação de democracia política (Rezende, 2009).

A reforma do Estado brasileira começou em meio a uma crise econômica com um episódio hiperinflacionário e de estagnação da renda per capita (Bresser Pereira, 1998). O Plano Diretor da Reforma do Estado, formulado pelo Ministério da

Administração Federal e da Reforma do Estado (MARE) continha as bases para a reforma gerencial da administração federal (Rezende, 2009).

A crise fiscal foi caracterizada pela perda do crédito público e por poupança pública negativa. Já a crise do modo de intervenção, caracterizou-se pelo esgotamento do modelo protecionista de substituição de importações (Bresser Pereira, 1998).

De acordo com Bresser Pereira (1998), no Brasil os movimentos da reforma do Estado possuem três pilares. O primeiro deles é de cunho técnico, ou seja, voltado para a gestão fiscal e a redução dos gastos públicos. O segundo, adoção de mecanismos gerenciais, mecanismos de gestão privada. Apesar do setor público possuir mecanismos ser bem diferente do setor privado, é necessário adaptar ao incorpora nas organizações públicas. E por fim, o terceiro pilar de cunho político, a qual a reforma é voltada para fortalecer os princípios democráticos, ampliando os meios de transparência, controle social e *accountability*.

Sendo assim, conforme Laia (2009), toda a discussão de reforma do Estado ou reforma na administração pública trouxe outras discussões, como governança, capacidade de gestão do Estado, mecanismos de participação social, princípios de gestão, entre outros.

Para Bresser Pereira (1998), o conceito de governança é a capacidade administrativa e financeira do Estado de transformar em realidade, de forma eficiente e efetiva, as decisões tomadas. É importante lembrar-se da participação social a partir dos canais abertos pelos governos como forma de fomentar a interlocução com a sociedade.

De acordo com Medeiros e Guimarães (2005) a definição de governança é uma estratégia de reforma, a fim de reforçar as instituições da sociedade civil e tornar os governos mais transparentes, democráticos e abertos à sociedade.

Após realizar uma exposição sobre a reforma do Estado e as transformações da administração pública, podemos associar todo esse movimento com o tema do governo eletrônico. O e-gov vem sendo um excelente mecanismo transformador das ações dos governos, preenchendo uma lacuna entre atender as necessidades do cidadão e a melhoria da eficiência governamental, o que foi possível após os

avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a mudança da administração pública burocrática para a administração pública gerencial, cujos princípios são governança, transparência e *accountability* (Laia, 2009).

Margetts (2010), por sua vez, afirma que as TICs possuem um papel crucial para as políticas, seja positivo ou negativo. Primeiro, com respeito ao lado positivo, as tecnologias de informação e comunicação desenvolvem um papel de facilitador de canais de informações dentro das organizações governamentais e com a sociedade; um papel importante na substituição de partes da burocracia, processando dados com mais rapidez e menos pessoal. Além de facilitar as políticas novas e existentes, uma vez que com uma melhora na capacidade organizacional, os formuladores de políticas são forçados reavaliá-las.

Segundo, com relação ao lado negativo, as TICs podem dificultar seriamente que as políticas sejam implementadas e limitar o desenvolvimento das mesmas. A introdução de computadores no governo envolve diversos projetos de grande escala que, muitas vezes, ultrapassam o orçamento, demoram mais que o previsto e resultam em sistemas inadequados, antiquados e inflexíveis (Margetts, 2010).

Já Medeiros e Guimarães (2005) acreditam que as TICs não podem ser vistas como a solução de todos os problemas. O uso de tecnologias deve caminhar em paralelo com outras ações governamentais na área econômica e política.

Não há dúvida de que a presença das TICs, tanto no governo como na sociedade em geral, constitui uma forma de mudanças continua nas organizações públicas. Essas mudanças podem levar a uma abertura do governo em relação à sociedade, trazendo benefícios aos mesmos. (Margetts, 2010).

2.2 Governo eletrônico

O aumento significativo do número de brasileiros que utilizam diariamente a Internet, e o aumento da penetração de seu acesso nos domicílios e empresas tem contribuído para um novo contexto social e econômico no Brasil, no qual governos, empresas e cidadãos interagem através de ambientes virtuais, criados pelas aplicações *web*. Nos últimos anos, essa nova realidade foi possível através do desenvolvimento de programas de governo eletrônico, no qual o governo tem adotado as novas tecnologias de informação e comunicação em todos os níveis (federal, estadual, municipal) (CETIC, 2010).

O governo eletrônico surgiu em meio à necessidade de interação maior entre os governos, entre os governos e cidadãos e entre governos e fornecedores, de forma a democratizar o serviço público, tornando-o mais eficiente, eficaz, transparente e moderno. Com esse objetivo, utilizou-se da tecnologia da informação para o desenvolvimento dessas relações (Moreira, Borges, Fernandes e Marcelino, 2010).

A difusão das novas tecnologias no dia-a-dia na sociedade moderna está forçando os governos a utilizá-las em todos os meios possíveis de atendimento aos cidadãos e na administração pública. O avanço das TICs e da Internet é uma oportunidade de transformação na relação entre governo e sociedade (Ferguson, 2002).

O uso das novas tecnologias da informação, pelos governos, para oferecer aos cidadãos, fornecedores e servidores melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, constitui-se o que chamamos de e-governo (Fernandes e Afonso, 2001).

Com isso, espera-se que a sociedade possa acessar as informações relevantes aos processos de gestão das ações do governo, produzindo conhecimento e participando ativamente na gestão da coisa pública. Nesse sentido, fica claro a relação entre a gestão da informação no interior das organizações públicas do governo e o exercício da cidadania. Tal relação pode ser chamada de governança informacional (Ribeiro, 2005).

Nesse contexto, é relevante salientar que o governo eletrônico é um elemento importante para o auxílio da governança, pois torna mais efetiva a prestação de serviços, a gestão de políticas públicas e a abertura de canais de comunicação com a sociedade (Laia, 2009). Ferguson (2002) apresenta a definição do Gartner Group (2000) de governo eletrônico (e-gov):

“a contínua otimização da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da administração pública pela transformação das relações internas e externas através da tecnologia, da Internet e dos novos meios de comunicação”.

Considerando os tipos de relações governamentais, de acordo com Fernandes e Afonso (2001) o e-gov envolve três tipos, sendo eles: G2G, governo para governo; G2B, governo para fornecedores; G2C, governo para cidadão. As relações são feitas através da Internet, telefonia móvel, televisão digital, *Call Centers* e outros meios ligados aos computadores pessoais,

Laia (2009) explica um pouco sobre as relações governamentais através do e-gov:

- a) Governo para governo (G2G): nessa transação, tanto o ofertante do bem/serviço quanto o beneficiário são do governo, implicando numa parceria de prestação de serviço, integração de sistemas.
- b) Governo para fornecedores (G2B): nessa transação, o governo oferece serviços às empresas, da mesma maneira que presta aos cidadãos. As empresas encontram nos instrumentos de e-gov uma forma de aumentar a eficiência nos processos.
- c) Governo para cidadão (G2C): essa transação implica a prestação de serviços e informações. A utilização dos recursos tecnológicos, nesse campo, possibilita mais agilidade e desburocratização no atendimento ao cidadão. Os serviços públicos prestados ficam disponíveis aos cidadãos 24 horas por dia, sete dias por semana.

De acordo com Fernandes e Afonso (2001), as principais funções do e-gov são a prestação em formato eletrônico de informações e serviços, a regulamentação das redes de informação, a prestação de contas públicas, transparência, permite ao

cidadão o monitoramento da execução orçamentária, ensino a distancia, alfabetização digital, difusão cultural, entre outros.

O governo eletrônico representa uma nova forma de oferecer o serviço público à sociedade, é um meio importante nos processos de disseminação da informação governamental, fortalecendo os mecanismos de controle sobre o Estado e possibilitando a participação ativa dos cidadãos na arena política (Ribeiro, 2005).

De acordo com Diniz, Barbosa, Junqueira e Prado (2009), o governo eletrônico não é apenas uma disponibilização de serviços públicos online na Internet, é também uma nova maneira de como o governo age para cumprir seu papel do Estado. Compreende a melhora dos processos internos da administração pública, o aumento da eficiência e da governança, democracia eletrônica com o aumento da transparência e a prestação de contas.

O desenvolvimento do governo eletrônico efetivo possui barreiras, conforme Laia (2009), os obstáculos em relação à implementação de políticas de governo eletrônico, são elas: 1) a insularidade funcional dos órgãos públicos, dificultando a integração de procedimentos, sistemas de informações e banco de dados; 2) a exclusão digital, no qual pequenos grupos possuem acesso a Internet e computadores. Os diferentes níveis de governo respondem, de forma diferente, aos desafios ao desenvolvimento da política de governo eletrônico.

Conforme Ferguson (2002), são quatro principais barreiras do e-gov, são elas as seguintes: 1) Social e Cultural, Como garantir que todos os grupos serão incluídos? Como lidar com a exclusão digital? As pessoas confiam que a TIC pode manter os padrões de privacidade, segurança e confiabilidade?; 2) Institucional e Político, Como superar a mentalidade compartimentalizada das grandes organizações do governo? Como fazer o gerenciamento intergovernamental?; 3) Financiamento, Como os governos financiarão o investimento “inicial” necessário para a implementação de um governo eletrônico?; 4) Tecnologia, Como integrar os blocos tecnológicos?

Ferguson (2002) corrobora com Laia (2009) ao afirmar que a exclusão digital e as instituições públicas compartimentalizadas são duas barreiras para o e-gov.

Acrescentando ainda, Ferguson (2002) expõe mais duas barreiras não discutidas por Laia (2009), sendo o financiamento e a tecnologia.

Segundo Frey (2000), o sucesso das TICs não depende apenas das tecnologias em si, mas das decisões políticas e econômicas também. Existem três ações básicas à implementação de estratégias de e-gov, numa perspectiva emancipatória. Primeiro, os pontos de acesso, que são lugares públicos onde as pessoas têm acesso gratuito à Internet e são fundamentais para garantir o acesso de todas as pessoas aos serviços online; segundo, as campanhas de ensino da linguagem digital que é a capacitação dos cidadãos para usarem a Internet de forma correta e consciente; e por fim, o apoio a aplicativos para a cidadania, que são os meios na esfera pública virtual capaz de permite o aprofundamento da prática democrática, como fóruns virtuais.

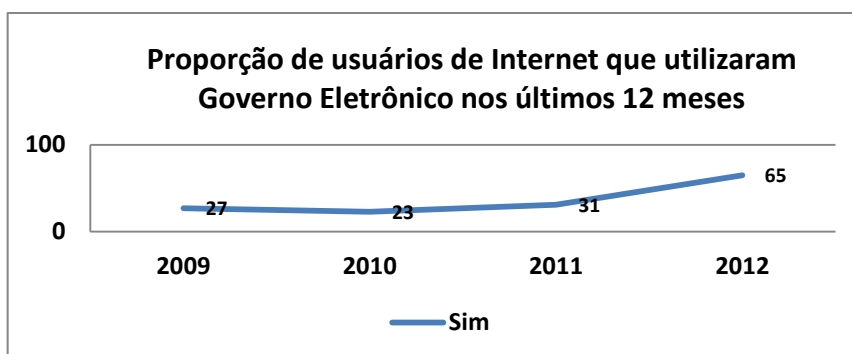
Vários estudos apontam as TICs como um problema e não uma solução, uma vez que os desenvolvimentos das TICs ocorrem de um modo independente e as transferências entre sistemas são limitadas. Além disso, o governo não possui o monopólio sobre a inovação tecnológica, necessitando de esforços tecnológicos adicionais dos órgãos governamentais, o que é difícil de obter (Margetts, 2010).

De acordo com a pesquisa realizada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), em 2010, a principal forma de acesso aos serviços públicos é presencial, cerca de 60% dos indivíduos entrevistados. Porém, com o avanço do uso da Internet pela população, o e-governo possui um cenário positivo.

“O potencial de crescimento efetivo do e-Gov no Brasil é promissor: mais da metade da população (56% dos entrevistados) escolheria a Internet para acessar serviços de governo na próxima vez que tiver necessidade. Outros 60% dos entrevistados declaram-se propensos a indicar esse tipo de uso para suas redes de contato. Além disso, 91% dos cidadãos usuários de e-Gov declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos em relação aos serviços de governo oferecidos pela Internet.” (CETIC, 2010, página 28)

Conforme o gráfico abaixo, o número de usuários de Internet que utilizaram o e-gov no último ano cresceu de 31%, em 2011, para 65% em 2012.

Gráfico 1: Proporção de usuários de Internet que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses, no Brasil (2009-2012)



Fonte: CETIC.br

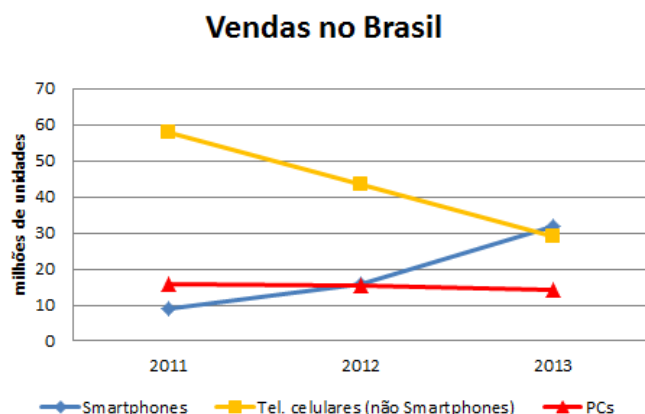
Conforme a Pesquisa de E-Governo das Nações Unidas de 2012, para facilitar a penetração do e-gov e melhorar na prestação de serviços públicos, de forma eficiente e eficaz, é preciso o uso de todos os canais disponíveis. Apesar desses meios que o governo utiliza para informar e oferecer serviços à sociedade, ainda é necessário incorporar um novo canal para a prestação de serviços: os dispositivos móveis. Como observado na Pesquisa de E-Governo das Nações Unidas de 2012: E-Governo para o Povo.

“Tecnologias cada vez mais poderosas e fáceis de usar estão criando oportunidades para que os governos ofereçam novas maneiras de interagir com os cidadãos, a fim de responder às suas necessidades de forma mais eficaz e com a sua participação integral..” (Pesquisa de E-Governo das Nações Unidas de 2012: E-Governo para o Povo, página 73, tradução da autora).

Aproveitando-se disso, governos têm aproveitado essa nova tendência e explorado os dispositivos móveis.

Dados recentes mostram, conforme o gráfico abaixo, que os números de *smarthphones* vêm crescendo significativamente, se tornando o principal dispositivo de acesso a Internet. Na maioria das casas brasileiras, o número de telefones celulares ultrapassa os computadores de mesa.

Gráfico 2: Venda de *Smartphones*, Celulares tradicionais e PCs no Brasil, nos últimos anos.



Fonte: IDC e Abinee (2013)

Segundo a IDC¹, após realizar uma pesquisa sobre mercado de *tablets* no Brasil, no ano de 2013 registrou-se uma venda de 8,4 milhões de unidades, o que significa um crescimento de 157% se comparado com o comércio em 2012².

Nesse contexto, o m-Gov se transforma numa oportunidade para os governos, uma vez que com o avanço das TICs sem fio torna-se possível a prestação de serviços e informações a sociedade, através das aplicações do e-gov de dispositivos móveis. Essa migração de prestação de serviços públicos eletrônicos para os dispositivos móveis é conhecida como governo móvel (m-gov). De acordo com Rocha e Batista (2011), o m-governo é uma ação estratégica do governo de ampliar e inovar a prestação de serviços públicos. Segundo Cunha e Diniz (2006):

“O M-Gov ou Cidadania Móvel representa os serviços públicos eletrônicos oferecidos em plataformas móveis. Trata-se da oferta de serviços públicos via telefones celulares e outros equipamentos portáteis, como PDAs. O significado de M-Gov também pode ser estendido para toda a infra-estrutura de comunicação sem fio e unidades públicas de atendimento móveis.”

¹IDC é a empresa líder em inteligência de mercado e consultoria nas indústrias de tecnologia da informação, telecomunicações e mercados de consumo em massa de tecnologia.

²<http://br.idclatin.com/releases/news.aspx?id=1627> (Acessado dia 30 de abril de 2014)

Citados por Lanza (2011), Kushchu e Yu definem o Governo Móvel (m-Gov) como “uma estratégia de implementação de serviços públicos disponibilizados em plataformas móveis para prover aos cidadãos e à sociedade, os benefícios e informações a qualquer tempo e em qualquer lugar” (KUSHCHU; YU apud LANZA, 2011, p. 35).

Em conclusão, a fácil penetração dos *smarthphones*³ na sociedade, o baixo custo de aquisição desses dispositivos e o desenvolvimento da tecnologia móvel vêm provocando uma nova dinâmica na relação entre Estado e sociedade, na qual os cidadãos pressionam os governos pelas facilidades na prestação de serviços governamentais (Aguiar,2012).

³Um *smarthphone* (telefone inteligente) é um telemóvel com multifuncionalidades avançadas com um sistema operacional. Os principais sistemas são: Android, Iphone OS, BlackBerry, Windows Phone. Disponível em: http://www.teleco.com.br/smartphone_mundo.asp (acessado dia 03 de abril de 2014)

2.2.1 Governo eletrônico em Minas Gerais

Após a implementação do Choque de Gestão em 2003, o governo do estado de Minas Gerais realçou-se a importância da tecnologia da informação como um instrumento essencial de gestão (Araújo, 2005).

Sendo assim, a SEPLAG, o órgão principal articulador das políticas da área, elaborou uma Resolução (SEPLAG 72/2003), em conjunto com vários outros órgãos estaduais, a qual estabelece diretrizes e padrões para estruturação, elaboração, manutenção e administração de *sites* de informação de serviços públicos dos órgãos e entidades do poder executivo de Minas Gerais. Essa resolução foi importante, uma vez que estabeleceu os padrões mínimos que os sítios deveriam cumprir de forma a melhorar os sítios estaduais que já existiam (Araújo 2005).

Essa iniciativa gerou excelentes resultados, tanto para a sociedade quanto para o próprio setor público. Para a sociedade, permitiu o cidadão resolver seus problemas sem ter que se deslocar até a unidade física de atendimento, controlar melhor as ações dos gestores públicos. E para o setor público, permitiu um estreitamento das relações entre os setores em instituições diferentes, articulando a troca de experiências (Araújo, 2005).

A Política de Tecnologia da Informação e Comunicação no Governo do Estado de Minas Gerais foi instituída pela Legislação Mineira nº 44.998⁴, de 30 de dezembro de 2008, com o objetivo de “I - promover a cidadania digital através da transparência das ações e gastos do Governo e da oferta de serviços eletrônicos, possibilitando o atendimento rápido e conclusivo aos diversos públicos do Estado; e II - promover a eficácia e a eficiência da Gestão Pública do Estado.” (Decreto 44.998/2008, artigo 1º)

Para cumprir tais objetivos, a política de TICs no estado foi dividida em nove áreas, sendo elas: princípios de TIC, segurança da informação, prospecção e padrões,

⁴ Decreto nº 44.998, de 30 de dezembro de 2008:

<http://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=44998&comp=&ano=2008> (Acessado dia 06 de maio de 2014)

arquitetura de TIC, infraestrutura de TIC, aplicações, pessoas, compras e contratos, e orçamento de TIC.

Atualmente, órgãos e entidades públicas do estado mineiro realizam ações a fim de disponibilizar serviços de e-gov com foco no cidadão, de acordo com o Projeto Estruturador Governo Eletrônico⁵.

Até o ano de 2009, o governo mineiro possuía vários canais eletrônicos, que disponibilizavam informações sobre os serviços prestados por suas instituições. Uma ação proposta pela da Superintendência Central de Governança Eletrônica (SCGE), órgão responsável pela Política de Tecnologia da Informação e Comunicação no Governo do Estado de Minas Gerais, é o portal descrito abaixo pela própria SGCE.

Como exemplo de e-gov no Estado de Minas Gerais, o portal <<http://www.mg.gov.br>>, que é o site oficial do estado, no qual disponibilizam a qualquer cidadão acesso aproximadamente 1.200 serviços e informações relacionados ao Governo de Minas. Logo na pagina inicial do portal é possível ter acesso às notícias, redes sociais do governo mineiro, eventos, serviços públicos, unidades de atendimento, informações gerais sobre o estado. Além de um canal direto de comunicação: o Fale Conosco.

O Portal foi lançado em 2010 e tem como objetivos facilitar o acesso as informações, prestar serviços on-line, facilitar a interação entre governo e cidadão e melhorar o atendimento ao cidadão.

A partir do Projeto Estruturador Governo Eletrônico, o governo mineiro desenvolveu um projeto para a utilização de dispositivos moveis para a prestação de serviços públicos, com o objetivo de ampliar o acesso aos canais de serviços das instituições estaduais. A principal motivação do desenvolvimento desta iniciativa é que celulares são dispositivos de fácil penetração na sociedade e ao longo dos anos o numero de cidadãos que utilizam internet pelo celular aumentou significativamente. Com isso

⁵ Projeto Estruturador Governo Eletrônico de Minas Gerais. Disponível em: <http://planejamento.mg.gov.br/gestao-governamental/gestao-de-tecnologia-da-informacao> (Acessado dia 07 de maio de 2014)

acredita-se que a utilização de dispositivos móveis seja um excelente mecanismo de acesso aos serviços públicos online (Rocha e Batista, 2011).

2.3 Governo Móvel (*Mobile Government*)

“A Internet ficou pequena perto dos telefones celulares. Acreditamos que grande parte dos acessos à web, no futuro, vai acontecer pelos telefones móveis. Estamos trabalhando para esta realidade.” (Eric Schmidt, presidente do Google).

2.3.1 A tendência do governo móvel

Os celulares são considerados, hoje em dia, ícones de convergência digital, ou seja, a capacidade de um único aparelho realizar diversas funções, como enviar SMS, calculadora, despertador, tirar fotografias, ouvir música, acesso a Internet, entre outros. No entanto, essa última funcionalidade ainda não é utilizada por todas as classes econômicas da sociedade.

Nesse contexto, nos anos 2000, surgem as primeiras iniciativas de governo móvel no Brasil, no qual os governos adotam um novo canal de disponibilização de serviços públicos: os dispositivos móveis (Lanza, 2011).

A utilização de dispositivos móveis como forma de prestação de serviços públicos tem como fim ampliar os meios de acesso aos serviços prestados pelos governos. Hoje, os celulares têm uma grande difusão na sociedade, o que faz com que seja um mecanismo eficiente para acesso aos serviços (Rocha e Batista, 2011).

Conforme a União Internacional de Telecomunicações (UIT), atualmente, o Brasil, se encontra na quinta posição no ranking mundial dos principais mercados de celulares no mundo, sendo superado apenas por China, Índia, EUA e Indonésia⁶.

Segundo o TELECO⁷, em 2013, os *smarthphones* representaram 55% dos telefones celulares vendidos no mundo. Os *smarthphones* estão se tornando o principal mecanismo de acesso à Internet, visto que em 2010 os *smarthphones* superaram a venda de PCs e em 2013 superaram a venda de telefones celulares tradicionais⁸.

⁶<http://www.teleco.com.br/pais/celular.asp> (Acessado dia 22 de março de 2014)

⁷A TELECO presta consultoria em Inteligência de Mercado de Telecomunicações, produz estudos, relatórios, bases de dados e workshops.

⁸<http://www.teleco.com.br/comentario/com562.asp> (Acessado dia 10 de fevereiro de 2014)

De acordo com o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), no ano de 2012, 88% dos domicílios possuíam telefone celular, 34% telefone fixo e 32% computador de mesa. Isso mostra a facilidade de penetração dos aparelhos moveis na população brasileira, em todas as classes econômicas.

Corroborando com as afirmações acima, a Pesquisa Nacional de Amostras e Domicílios – PNAD (2011) mostra que o percentual de pessoas com 10 anos ou mais de idade que tinham celular para uso pessoal passou de 36,6% em 2005 para 69,1% em 2011⁹.

Segundo os dados que a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) disponibiliza em seu site, o Brasil fechou o mês de março de 2014 com 231.633.520 acessos de telefonia móvel.

O Estado de Minas Gerais se encontra na segunda posição do ranking nacional, com 26.324.997 acessos, ficando atrás apenas de São Paulo, conforme gráfico abaixo.

⁹ <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/imprensa/ppts/00000012962305122013234016242127.pdf> (Acessado dia 22 de março de 2014)

Gráfico 3: Quantidade de Acesso de Telefonia Móvel em Março de 2014



Fonte: www.anatel.com.br

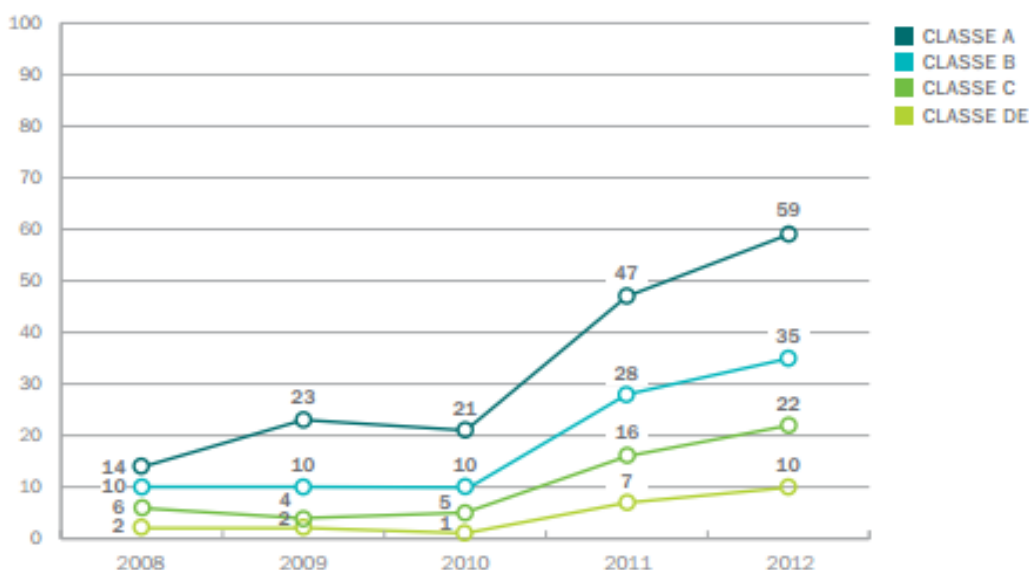
Dessa forma, como grande parte dos mineiros utiliza um dos dispositivos móveis (o celular), o m-gov torna-se uma opção eficiente para a promoção de serviços públicos (Rocha e Batista, 2011).

2.3.2 Desafios do governo móvel

Apesar da tendência do governo móvel conforme exposto no item 2.3.1, o m-gov ainda não evoluiu como um canal preferencial de prestação de serviços a sociedade. A seguir algumas explicações.

O acesso à Internet por telefones celulares teve um aumento significativo entre 2008 e 2012, fortalecendo um cenário com uma maior integração de serviços aos cidadãos. Porém, o acesso à Internet pelo telefone celular está concentrado por área (26% área urbana e 11% área rural); por nível de escolaridade (46% ensino superior, 32% ensino médio, 14% ensino fundamental); por faixa etária (44% entre 16 a 24 anos, 9% têm 45 a 59 anos); e por fim, pela classe social (59% classe social A, 35% classe social B, 22% classe C e 9% classe DE)¹⁰, conforme o gráfico abaixo.

Gráfico 4: Proporção de usuários de telefone celular que utilizaram Internet no telefone celular, por classe (2008-2012)



Fonte: CETIC.br

¹⁰ Dados da pesquisa "TIC Domicílios2012", realizada pelo Centro de Estudos sobre TICs (CETIC.br). Disponível em <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-domicilios-2012.pdf> (Acessado dia 01 de Abril de 2014)

Os dados dessa pesquisa mostram que a desigualdade de renda é a variável que mais influencia no acesso do cidadão à Internet pelo telefone celular, portanto um desafio para as políticas de governo móvel é a inclusão digital.

De acordo com Sorj e Guedes (2005), a exclusão digital é referente às consequências econômicas, sociais e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores, a Internet e telefones celulares com uso para transmissão de leitura de mensagens escritas. A inserção das TICs aumenta a desigualdade social e a exclusão, no entanto a luta contra a exclusão digital é, sobretudo, um meio de diminuir o impacto negativo das novas tecnologias de informação e comunicação sobre a distribuição de riqueza e oportunidades da vida, uma vez que as TICs podem melhorar a condição de vida da população e dos mais pobres.

Universalizar o conhecimento básico sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação é importante para diminuir o impacto negativo que as TICs trazem as camadas mais pobres da sociedade, uma vez que conhecimentos básicos do mesmo são considerados pré-condição de acesso ao emprego. (Sorj e Guedes, 2005).

O Brasil tem uma das maiores taxas de serviços de telefonia móvel no mundo, devido à alta carga tributária. Apesar dos altos custos e da desigualdade de renda, os dados mostram que o acesso à Internet no aparelho celular tem crescido consideravelmente, mas ainda é privilégio para poucos (Azevedo, 2009).

Outro desafio é o desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis que envie dados em pequenos volumes para os usuários, sendo mais eficiente e consumindo menos franquia do cidadão. Nesse caso, o usuário acessa o *site* através do navegador do dispositivo móvel, através da conexão com a Internet, cabendo ao *site* identificar o dispositivo que está o acessando e redirecionar para a página correta (Andrade, Agra, Malheiros, 2013).

Durante a Pesquisa de E-Governo das Nações Unidas de 2012: E-Governo para o Povo (2012), foi detectado que acessando uma *web* por um dispositivo móvel, muitas vezes, resulta-se em uma má experiência para o usuário, devido ao tamanho limitado de tela e a quantidade limitada de material que é visível para o usuário. Os

dispositivos móveis, portanto, devem ser utilizados para o fornecimento de informações públicas de tempo crítico para os cidadãos. Para superar as limitações dos dispositivos móveis e oferecer uma melhor experiência ao usuário, é importante que os governos utilizem tecnologias móveis como SMS, um site de m- governo separado ou aplicativos.

O quarto desafio para a criação de um ambiente participativo seria a variável política, uma vez que o envolvimento políticos dos cidadãos é uma tarefa muito complexa, que leva em consideração varias atividades, medidas, órgãos, representantes (Marques, 2008).

Marques (2009) explica que as instituições precisam de um redesenho, a fim de oferecer mecanismos de participação adequados. A partir disso, é preciso um redesenho interno, no qual os representantes precisam se comprometer em considerar os cidadãos como parceiros nas discussões e formulações de políticas. Por fim, os cidadãos precisam cultivar a cultura de engajamento cívico. Assim, para a prestação de serviços públicos eletrônicos via *web* ou dispositivos móveis é preciso engajamento dos representantes eleitos e dos cidadãos.

O ultimo fator de dificuldades encontrado do *mobile government* são as dificuldades internas. É preciso montar uma “cesta” de serviços, o que exige empreendedorismo das TICs governamentais, além de uma integração e dialogo entre diferentes órgãos públicos, o que não é muito comum na administração pública brasileira (Cunha e Diniz, 2006).

2.3.3 Vantagens do governo móvel

Com o aumento da penetração de telefonia móvel na sociedade é possível, muitas vezes, alcançar grupos difíceis, como os idosos, as pessoas com deficiência e as pessoas que vivem nas áreas rurais, ter acesso a informações e serviços do governo a qualquer hora e em qualquer lugar usando seus dispositivos móveis (Pesquisa de E-Governo das Nações Unidas de 2012: E-Governo para o Povo, 2012, página 76).

Outro benefício seria o uso da prestação de serviços à sociedade pelos dispositivos móveis como, também, um forte potencial de melhoria a gestão da coisa pública internamente, dando uma possibilidade aos servidores de uma maior eficiência nas tarefas (Lima e Ribeiro, 2012).

O governo móvel baseia-se na facilidade de uso dos dispositivos portáteis, alta comunicabilidade, baixo custo de aquisição e, em especial, pelo uso dos cidadãos. Em conjunto com os tradicionais meios de prestação de serviços públicos, o m-gov pode ser um caminho eficiente de ampliação da integração entre governo e sociedade (Lanza, 2011).

De acordo com Vieira e Steil (2011), as vantagens do m-gov são: facilitar o dia a dia do cidadão, simplificando processos; diminuir tempos e distâncias, quebrando barreiras e possibilitando um canal rápido de comunicação para aproximar governo e sociedade; atender um novo público de usuários, os que utilizam os dispositivos móveis; manter a premissa do governo, que é informar e prestar serviços à sociedade; focar em informações compartilhadas, dados cruzados e segurança, visando à melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e facilitando a interatividade através das TICs. De acordo ainda com as diretrizes de governo eletrônico, é um meio de inclusão digital, participação cidadã e transparência; e por fim, atende os princípios constitucionais de uma administração pública mais eficiente.

A figura a seguir representa as vantagens do m-gov conforme Vieira e Steil (2011).

Figura 1: Vantagens do m-gov



Fonte: CELEPAR.pr.gov.br

3. Experiências do Governo Móvel de Minas Gerais

Com a reforma do Estado, nos anos 90, buscava-se um Estado mais eficiente, voltado para o cidadão e compatível com os avanços tecnológicos e da democracia. Via-se necessário a adoção de uma nova forma de gestão da coisa pública (Bresser Pereira, 1998). Em resposta a busca pela nova forma de gestão da coisa pública, adotou-se padrões gerenciais na administração pública (Abrucio, 1997).

O modelo gerencial é orientado por princípios de descentralização, busca contínua da qualidade e avaliação dos serviços públicos pelos cidadãos (Abrucio, 1997).

A difusão das tecnologias da informação e comunicação criou-se ambientes virtuais, no qual o governo e a sociedade veem interagindo. Esse novo cenário foi possível após o desenvolvimento e a implementação de programas de e-gov, o qual o governo tem utilizado das novas tecnologias de informação e comunicação, aprimorando e modernizando a administração pública e a qualidade na prestação de serviços públicos (CETIC, 2010).

Nesse contexto, o Governo do Estado de Minas Gerais vem desenvolvendo ações estratégicas a fim de ampliar e inovar a prestação de serviços estaduais ao cidadão, como forma de aproximar mais o cidadão do governo. Essas ações fazem parte do Projeto Estruturador Governo Eletrônico¹¹, previsto no Plano Plurianual de Ação Governamental 2008/2011 do Governo do Estado de Minas Gerais. Esse projeto pertence a um dos dois pilares do mapa estratégico do Governo, denominado “Projeto Inovação na Gestão Pública”, que tem como objetivo desenvolver soluções inovadoras na prestação de serviços públicas, a fim de tornar Minas Gerais referencia na prestação desses serviços.

¹¹Projeto Estruturador até o ano de 2011. No ano de 2011 o nome foi substituído por Programa Estruturador, que é um conjunto de projetos e processos estratégicos que possui o objetivo de gerar resultados transformadores e obter benefícios que não seria possível alcançar se os mesmos fossem gerenciados separados. <http://www.planejamento.mg.gov.br/estrategia-de-governo/portfolio-estrategico> (Acessado dia 14 de maio de 2014).

Esse projeto busca a melhoria e a inovação dos processos de prestação de serviços por meio de TICs. A partir disso, era preciso avaliar as tecnologias que já estavam sendo usadas pelo governo e quais poderiam ser incorporadas (Rocha e Batista, 2011).

Como em Minas Gerais não possuía nenhum tipo de prestação de serviços e informações através de dispositivos móveis, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) propôs como ação inovadora a utilização destes meios para a melhoria na prestação de serviços pelos meios digitais (Lima e Ribeiro, 2012).

Sendo assim, após realizar um trabalho de *benchmarking*¹², no qual procurou encontrar outras experiências na utilização de dispositivos móveis para prestação de serviços de governo e entender como foram essas experiências, o Governo de Minas Gerais conseguiu identificar as formas de contratação de serviços e especificações técnicas necessárias para as contratações no estado (Rocha e Batista, 2011).

A Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Minas Gerais (SEPLAG) desenvolveu algumas iniciativas, sendo elas: disponibilização de avisos de licitação enviados por SMS para fornecedores cadastrados no portal de compras deste estado; envio de SMS para cidadãos que realizam agendamento para os serviços de requerimento de seguro desemprego e emissão de carteira de trabalho; implantação de uma versão de portal mg.gov.br específico para dispositivos móveis.

Segundo Cunha e Diniz (2006), as aplicações de m-gov podem ser categorizadas da seguinte maneira:

¹² Benchmarking (termo em inglês que significa “marca de referência”) é um processo de comparação de serviços, produtos e práticas empresariais. O benchmarking é realizado através de pesquisas para comparar as ações de cada empresa <http://www.significados.com.br/benchmarking/> (Acessado dia 14 de maio de 2014)

- “1) M-comunicações: melhoria das comunicações entre governo e cidadão – informações, confirmações e emergências (G2C, C2G);
- 2) M-serviços: m-transações and m-pagamentos;
- 3)M-democracia: pesquisa de opinião, orçamento participativo e votação eletrônica;
- 4) M-administração: melhoria nas condições de trabalho dos profissionais do setor público (G2E).”

Assim, as três iniciativas do governo podem ser classificadas como M-comunicações, demonstrando a preocupação do governo em desenvolver e estreitar as relações com a sociedade, além de permitir prestar informações públicas de forma mais simplificada. Em vista disso, ainda são três outras categorias de m-gov a serem exploradas pelo Governo de Minas (Rocha e Batista, 2011).

Para o presente projeto de pesquisa foram selecionados dois casos: o envio de SMS para cidadãos, que realizam agendamento para os serviços de requerimento de seguro desemprego e emissão de carteira de trabalho; e implantação de uma versão de portal mg.gov.br, específico para dispositivos móveis.

3.1 Versão do Portal mg.gov.br para dispositivos móveis

Para o presente projeto de pesquisa foi escolhido como estudo de caso a versão do portal mg.gov.br para dispositivos móveis. O portal foi lançado em 2010, desenvolvido pela Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Minas Gerais. Para acessar o portal, o usuário precisa estar conectado a uma rede de transferência de dados e acessar o endereço www.mg.gov.br pelo dispositivo móvel (Rocha e Batista, 2011).

O portal versão *mobile* tem como objetivo aumentar o acesso ao Portal através dos dispositivos móveis; facilitar o acesso às informações e serviços prestados pelo governo mineiro, para até mesmo aqueles que não possuem um computador; facilitar o envio de dúvidas, reclamações e sugestões para o governo através do Fale Conosco disponível na versão *mobile* (Rocha e Batista, 2011).

Para a definição de serviços que iriam ser disponibilizados no portal versão *mobile*, foram escolhidos aqueles que tinham sido mais acessados no portal www.mg.gov.br versão WEB e aqueles que possuíam viabilidade técnica de adaptação de conteúdo para versão móvel. Além dos serviços, todas as unidades de atendimento estão disponíveis e o Fale Conosco (Rocha e Batista, 2011).

O desenvolvimento da versão *mobile* do portal se deu em três passos: 1) definição dos conteúdos a serem disponibilizados; 2) definição do padrão visual; 3) desenvolvimento.

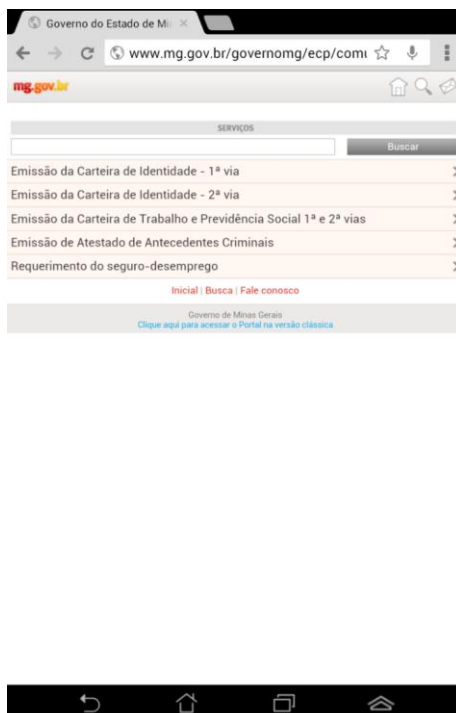
A primeira etapa foi feita após análise da versão WEB do portal, a fim de verificar os itens essenciais a serem disponibilizados na versão móvel. Visto isso, foi definido que era necessário o busca, o fale conosco, a disponibilização das informações sobre serviços e sobre as unidades de atendimento. Para os serviços era necessária a descrição sobre o que se trata o serviço, os documentos necessários para a prestação do serviço, o valor e a unidade que realiza tal serviço procurado pelo cidadão (Rocha e Batista, 2011).

Além disso, era importante a busca por informações referentes às unidades de atendimentos que prestam os serviços públicos estaduais, como endereço, telefone, horário de atendimento. A opção de “Fale Conosco” também está disponível, a fim de facilitar o contato do cidadão com o governo. Através do Fale Conosco qualquer cidadão pode entrar em contato com o governo mineiro e receber a resposta em, no máximo, dois dias úteis. Para o acompanhamento da mensagem, o cidadão recebe um número de protocolo (Rocha e Batista, 2011).

A versão *mobile* do portal mg.gov.br foi desenvolvida utilizando a mesma estrutura do banco de dados da versão *web*. Sendo assim, não foi necessário investir em uma nova estrutura. O custo do desenvolvimento do projeto foi de R\$ 20.000,00 já inclusos no contrato de desenvolvimento do Portal do Governo de Minas Gerais (Rocha e Batista, 2011).

As imagens abaixo ilustram a versão *mobile* do Portal mg.gov.br:

Figura 2: Páginas da versão *mobile* do Portal mg.gov.br



Na figura 2 mostra a página inicial do portal mg.gov.br versão *mobile*, nela é possível encontrar, no canto superior da direita, uma casinha, que significa página inicial; uma lupa, que representa “busca”; e um envelope, que significa o “fale conosco”.

3.2 Agendamento de serviços

Para receber o lembrete de agendamento de seguro desemprego e emissão da carteira de trabalho via SMS, o cidadão deve acessar o portal mg.gov.br versão *web* e localizar os serviços ou diretamente pelo site do SINE (<http://www.csat.com.br/sine/seguro/>). Para ambos os sites, são necessários algumas informações do cidadão, como preencher a data do agendamento, unidade de atendimento, nome, telefone, data de nascimento, CPF e o e-mail, sendo o último opcional. Depois desse processo, o usuário receberá com 24 horas de antecedência ao horário marcado, um SMS com local, horário e unidade de atendimento e outro SMS quando a carteira de trabalho estiver disponível para retirada (Rocha e Batista, 2011).

O serviço é destinado a todos os cidadãos que se utilizam dos serviços de seguro desemprego e emissão de carteira de trabalho, uma vez que os mesmos serão beneficiados pela facilidade oferecida pelo envio do SMS, que contém as informações de dia, local, horário e unidade de atendimento (Rocha e Batista, 2011).

Para a realização da ação desenvolvida pela SEPLAG foi preciso realizar processo de licitação para contratar a empresa responsável pelo envio das mensagens. O ambiente de hardware e software necessário para envio de SMS é de responsabilidade da empresa contratada, representando um custo a menos pro governo, uma vez que o mesmo não precisou investir em infraestrutura e tecnologia (Rocha e Batista, 2011).

O governo paga R\$ 0,0899 por cada SMS enviado, sendo assim o custo mensal pago à empresa contratada é de, aproximadamente, R\$ 2.500,00 para a prestação desse serviço. Esse valor mensal inclui, também, outra ação de *mobile government* via SMS, que é o aviso de licitação às empresas cadastradas no sistema (Rocha e Batista, 2011).

A implementação dessa ação tinha como objetivo reduzir o número de não comparecimento dos cidadãos que realizavam o agendamento dos serviços de seguro desemprego e emissão de carteira de trabalho, propiciando uma economia ao governo, uma vez que para a disponibilização presencial desses serviços o governo tem custos referentes à infraestrutura física, como atendentes, acesso a Internet, computadores, água, luz. Assim, quando o cidadão não comparecia ao atendimento agendado, o governo deixava de utilizar essa estrutura física pronta para atender a outros cidadãos, gerando um custo para o estado (Rocha e Batista, 2011).

Antes da implementação do envio de SMS, cerca de 50% dos cidadãos que faziam o agendamento dos serviços não compareciam na data e hora marcada. Os dados de agosto de 2010 apontaram o índice de 21% de não comparecimento. Esse resultado mostra a importância dessa ação (Rocha e Batista, 2011).

Dessa forma, o governo adotou essa medida para aumentar efetivamente o comparecimento dos cidadãos aos agendamentos. Essa medida representa uma ação de extrema importância para o destinatário, no caso o cidadão, além de representar uma economia aos cofres públicos (Rocha e Batista, 2011).

Figura 3: Página para agendar a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social (<http://www.csat.com.br/sine/ctps/>)

Agende sua Carteira de Trabalho

O trabalhador interessado pode agendar a emissão para carteira de trabalho nas unidades de atendimento - SINE de Belo Horizonte. Para efetua-lo, basta se dirigir a qualquer posto de Belo Horizonte ou através deste site.

ATENÇÃO: Pessoas a partir de 14 anos poderão agendar seu atendimento nas unidades SINE credenciadas. Orientamos aos estrangeiros a procurarem a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE) onde obterá senha para atendimento.

Este serviço possibilita que o trabalhador marque um horário específico para comparecer ao posto e emitir a Carteira de Trabalho, diminuindo o tempo de espera.

Se você já fez o agendamento e deseja conferir o dia e horário marcado, [clique aqui](#).



Selecione um posto de atendimento:

Selecione a Unidade

Nome

Telefone *(Para telefone celular ser á enviada mensagem SMS lembrando a data/hora marcada.)*

Data de Nascimento

CPF

E-mail *(preenchimento opcional)*

Agendar

A figura 3 mostra a página para agendar a emissão para carteira de trabalho. O usuário só precisa escolher a data e o horário que melhor o atende, além de colocar as informações básicas, como: posto de atendimento, nome, telefone celular, data de nascimento, CPF e e-mail.

4. Considerações finais

Para as considerações finais deste trabalho, é pertinente lembrar o objetivo principal desta pesquisa: analisar as experiências de governo móvel no Estado de Minas Gerais, desenvolvidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e discutir sobre o uso de dispositivos móveis como aproximação governo e sociedade, levando-se em conta os desafios de implementação e as vantagens que o novo mecanismo de prestação de serviço público possui.

Visando analisar os dois casos de *mobile government* em Minas Gerais, o portal mg.gov.br versão móvel e o lembrete de agendamento de serviços via SMS, o presente projeto de pesquisa discorreu sobre a reforma do estado, o governo eletrônico e governo móvel.

Foram apresentados dois casos de governo móvel em Minas Gerais, desenvolvidos pela SEPLAG, com foco na prestação de serviço público ao cidadão. As duas iniciativas apresentadas, envio de SMS para cidadãos que realizam agendamento para os serviços de requerimento de seguro desemprego e emissão de carteira de trabalho, e implantação de uma versão de portal mg.gov.br específico para dispositivos móveis, são classificadas como M-comunicações, conforme Cunha e Diniz (2006), demonstrando a preocupação do governo mineiro em estreitar as relações com os cidadãos. Visto isso, o governo mineiro ainda possui outras três categorias de m-gov, segundo Cunha e Diniz (2006), a serem exploradas.

Essas ações têm como objetivo a melhoria e a inovação nos processos de prestação de serviços por meio da adoção das TICs. Conforme demonstrando nessa pesquisa, confirma-se a preocupação do governo mineiro em inovar e incorporar mecanismos mais eficientes para prestação de serviços e informações públicas aos cidadãos.

Vimos que o governo móvel é uma tendência, porém ainda não evoluiu muito em MG como um meio preferencial de prestação de serviços públicos à sociedade, uma vez que ainda temos cinco desafios a serem enfrentados, como a inclusão digital, as

altas taxas de serviços de telefonia móvel, tecnologia, redesenho institucional e insularidade da nossa administração pública.

As vantagens do *mobile government* são atingir grupos difíceis, como os idosos, os que vivem nas áreas rurais; diminuir tempos e distâncias; atender um novo público de usuário; focar em informações compartilhadas, dados cruzados e segurança; é um meio de inclusão digital, participação cidadã e transparência; e por fim, possibilita uma administração pública mais eficiente.

Referencia Bibliográfica

ABRUCIO, Fernando Luiz. **O Impacto do Modelo Gerencial na Administração Pública**: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. Brasília: Cadernos ENAP, nº10, 1997.

AGUIAR, Everson Lopes de. **Governança eletrônica móvel no Brasil: situação atual e perspectivas**. XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 oct – 2 nov. 2013.

ANDRADE, Alisson; Ronaldo Agra; Viviane Malheiros. **Estudos de caso de aplicativos móveis no governo brasileiro**. In: Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação - SBSI, 2013, João Pessoa, PB. Anais do IX Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação: trilhas técnicas. João Pessoa, PB: UFPB/CCAIE, 2013. v. 1. p. 780-791.

ARAÚJO, Wagner Frederico Gomes de. **A avaliação de sítios governamentais como instrumento para melhoria dos serviços e informações on-line: da concepção aos resultados**. In: MINASGERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. (Org.). 1º Premio Excelência em Gestão Pública do Estado de Minas Gerais: coletânea dos trabalhos vencedores. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, 2005.

AZEVEDO, Bonnie. **Pensando Governo Móvel: desafios para sua implementação no Brasil**. IN: XIV Congresso Brasileiro de Sociologia – CBS, 2009, Rio de Janeiro, RJ.

BRESSER PEREIRA, Luis Carlos. **Uma Reforma Gerencial da Administração Pública no Brasil**. Revista do Serviço Público. Brasília. Vol. 49, n 1, 1998.

Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (CETIC.br). Disponível em: <<http://www.cetic.br>>Acessado dia 13 de março de 2014.

CUNHA, Maria Alexandra; DINIZ, Vagner. **M-Gov ou Cidadania Móvel**. Disponível em: <<http://old.clad.org/documentos/otros-documentos/foro-iberoamericano-sobre-estrategias-para-implementar-la-carta-iberoamericana-de-gobierno-electronico-gobierno-movil>> Acessado dia 12 de maio de 2014.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho e PRADO, Otavio. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. Rev. Adm. Pública [online]. 2009, vol.43, n.1, pp. 23-48.

FERGUSON, M. **Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento**. IN: EISENBERG, J; CEPIK, M (Orgs). Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora: UFMG, 2002.

FERNANDES, A. G. e AFONSO, J. R. **R.e-Governo no Brasil: Experiências e Perspectivas**. Em: Revista do BNDES. vol. 8 n. 5. Rio de Janeiro, junho de 2001, p. 21-64.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUERRA, Fernando; MASSENSINI, Rogério Luís. **Políticas de informação em tempos de governo eletrônico: um estudo preliminar sobre a governança informacional no estado de Minas Gerais**. In CID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p.105-124, jan/jun. 2012.

LAIA, Marconi Martins de. **Políticas de governo eletrônico em estados da federação brasileira [manuscrito]: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional**/Marconi Martins de Laia. – 2009.350 f.: il., enc.

LIMA, Pedro Calixto Alves de; RIBEIRO, Thiago Thales. **Mobile government: utilização de dispositivos móveis para aproximação do cidadão e governo**. 2013. 20f. In: V Congresso CONSAD de Gestão Pública, Brasília – DF.

MARGETTS, Hellen. **Governo eletrônico: uma revolução na administração pública?** In: Administração Pública: coletânea. (orgs) Peters, G. E. Pierre, J. São Paulo, Editora UNESP, 2010.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Participação política e internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo de caso do estado brasileiro.** 2008, 498 f.: il.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil.** In: Revista do Serviço Público Brasília 56 (4): 449-464 Out/Dez 2005.

MOREIRA, Carlos Henrique de Azevedo; BORGES, Erivan Ferreira; FERNANDES, Bruno Vinicius Ramos; MARCELINO, Gileno Fernandes. **Políticas Públicas de Governo Eletrônico: uma análise das práticas de controle e avaliação na gestão de convênios das entidades privadas sem fins lucrativos com o Governo Federal.** III Congresso Consad de Gestão Pública, 2010.

Portal MG. Disponível em: <<http://planejamento.mg.gov.br/canais-de-atendimento-ao-cidadao/portal-mg>> Acessado dia 07 de maio de 2014.

REZENDE, Flávio da Cunha. **Desafios gerenciais para a reconfiguração da administração burocrática brasileira.** In: Sociologias, Porto Alegre, ano 11, nº 21, jan/jun, 2009, p. 344-365.

RIBEIRO, Carla Andréa. **Governo Eletrônico na Reforma do Estado: inter-relações e perspectivas.** Informática Pública, v. 7, n.1, p. 71-84, 2005.

ROCHA, Damião José Rodrigues da; BATISTA, Keren Oliveira. **Mobile government: a experiência do governo de Minas.** 2011. 23f. In: IV Congresso CONSAD de Gestão Pública, Brasília - DF.

SORJ, B.; GUEDES, L. E. **Exclusão Digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas.** In: Novos Estudos - CEBRAP, nº 72, julho de 2005.

UNITED, Nations. **United Nations E-Government Survey 2012: E-government for the People.** UN, 2012. Disponível em: <http://unpan3.un.org/egovkb/global_reports/12report.htm> Acessado dia 20 de abril de 2014.

VIEIRA, Luciana Loli; STEIL, Christianne. **m.pr.gov.br – A evolução do m-Gov no Paraná.** Disponível em: <<http://www.celepar.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=559>> Acessado dia 20 de maio de 2014.