



Tribunal de Contas da União

Sumários Executivos. Nova Série
Avaliação do Programa
Governo Eletrônico

Relator
Ministro Valmir Campelo

Brasília, Brasil
2006

© Copyright 2006, Tribunal de Contas da União
Impresso no Brasil / Printed in Brazil

[<www.tcu.gov.br>](http://www.tcu.gov.br)

Para leitura completa do Relatório, do Voto e do Acórdão n.º 1.386/2006 - TCU – Plenário, acesse a página do TCU na Internet, no seguinte endereço:

[<www.tcu.gov.br/avaliacaodeprogramasdegoverno>](http://www.tcu.gov.br/avaliacaodeprogramasdegoverno)

Brasil. Tribunal de Contas da União.

Avaliação do Programa Governo Eletrônico / Tribunal de Contas da União ; Relator Ministro Valmir Campelo. – Brasília : TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo, 2006.

49 p. : il. color. – (Sumários Executivos. Nova Série ; 13)

1. Governo Federal, Brasil. 2. Informação pública. 3. Serviços públicos. 4. Programa de governo, avaliação. I. Programa Governo Eletrônico (Brasil). II. Título. III. Série.



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Ministros

Guilherme Palmeira, Presidente
Walton Alencar Rodrigues, Vice-Presidente
Marcos Vinícios Vilaça
Valmir Campelo
Ubiratan Aguiar
Benjamin Zymler
Augusto Nardes

Auditores

Augusto Sherman Cavalcanti
Marcos Bemquerer Costa

Ministério Público

Lucas Rocha Furtado, Procurador-Geral
Paulo Soares Bugarin, Subprocurador-Geral
Maria Alzira Ferreira, Subprocuradora-Geral
Marinus Eduardo de Vries Marsico, Procurador
Cristina Machado da Costa e Silva, Procuradora
Júlio Marcelo de Oliveira, Procurador
Sérgio Ricardo C. Caribé, Procurador

RESPONSABILIDADE EDITORIAL

Secretário-Geral de Controle Externo

Rosendo Severo dos Anjos Neto

Secretária de Fiscalização de Tecnologia da Informação

Roberta Ribeiro de Queiroz Martins

Gerente do Projeto de Aperfeiçoamento do Controle Externo com Foco na Redução da Desigualdade Social (Cerds)

Glória Maria Merola da Costa Bastos

EQUIPE DE AUDITORIA

André Kirchheim

Carmen Pereira Rêgo Meireles

Paulo Henrique Ramos Medeiros

Cláudia Augusto Dias (coordenadora)

Daniel Dias Pereira (supervisor)

PROJETO GRÁFICO

Grupodesign

CAPA E EDITORAÇÃO

Editora do TCU

REVISÃO DE TEXTO

Marília de Moraes Vasconcelos Silva

FOTO DA CAPA

Tom Denham

Endereço para contato e solicitação de exemplares

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Secretaria de Fiscalização e Avaliação

de Programas de Governo (Seprog)

SAFS, Quadra 4, Lote 1

Edifício Anexo I, Sala 456

70042-900 – Brasília-DF

<seprog@tcu.gov.br>

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO; 7

PROGRAMA GOVERNO ELETRÔNICO; 9

O que foi avaliado pelo TCU; 10

Por que foi avaliado; 11

Como se desenvolveu o trabalho; 12

Recursos federais alocados ao Programa; 14

O QUE O TCU ENCONTROU; 16

Coordenação e articulação do Programa na implementação da prestação de serviços públicos eletrônicos; 16

Falta de formalização das diretrizes do Programa; 17

Enfraquecimento das instâncias de discussão e formulação da política de governo eletrônico; 19

Desconhecimento, por parte da coordenação do Programa, sobre os sítios do Governo Federal, e seus respectivos responsáveis, nos órgãos da Administração Pública Federal; 20

Divulgação deficiente das diretrizes e documentos gerados pelo Programa; 22

Descompasso na implementação de serviços eletrônicos, pelos órgãos da Administração Pública Federal, com base nas diretrizes do Programa; 23

Monitoramento e avaliação da prestação de serviços públicos eletrônicos; 25

Inexistência de monitoramento e avaliação por parte da Coordenação do Programa; 25

Insuficiência de monitoramento e avaliação sistemáticos no âmbito interno dos órgãos da APF; 25

Ausência de indicadores de desempenho para o Programa; 26

Divulgação deficiente de boas práticas de governo eletrônico pela coordenação do Programa; 28

Falta de controle do Programa Governo Eletrônico sobre a criação e extinção de sítios dos órgãos da APF; 28

Prestação de serviços públicos eletrônicos com foco no cidadão; 29

Desconhecimento, por parte dos gestores, do público-alvo dos serviços eletrônicos, suas necessidades e opiniões sobre a qualidade desses serviços; 29

Baixa porcentagem de serviços transacionais, orientados diretamente ao cidadão; 30

Inobservância de recomendações propostas nos documentos gerados pelo Programa que facilitariam o acesso e o uso de serviços públicos eletrônicos pelo cidadão; 31

Inobservância da diretriz que visa à centralização e simplificação do acesso à Internet; 38

Boas práticas identificadas; 39

O QUE PODE SER FEITO PARA MELHORAR O DESEMPENHO DO PROGRAMA; 40

BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO TCU PARA O PROGRAMA; 41

ACÓRDÃO N.º 1386/2006 – TCU – PLENÁRIO; 43

APRESENTAÇÃO

Esta série de sumários executivos editados pelo Tribunal de Contas da União tem por objetivo divulgar os principais resultados das avaliações de programas governamentais realizadas pelo TCU. As publicações contêm, de forma resumida, aspectos importantes verificados durante as auditorias, recomendações para melhorar o desempenho do programa e boas práticas identificadas.

O foco das avaliações é a verificação do desempenho das ações governamentais, a partir de análises sistemáticas de informações sobre características, processos e resultados de cada programa ou ação, utilizando critérios fundamentados, com o objetivo de subsidiar os mecanismos de responsabilização por desempenho e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública nas três esferas de governo.

Pretende-se, com a divulgação desses trabalhos, oferecer aos parlamentares, aos órgãos governamentais, à sociedade civil e às organizações não-governamentais informações suficientes e fidedignas para que possam exercer o controle das ações de governo.

Este número traz as principais informações sobre a avaliação realizada no Programa Governo Eletrônico, de responsabilidade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. O respectivo processo (TC 015.001/2005-5) foi apreciado em sessão do Plenário de 9/8/2006, sob a relatoria do Ministro Valmir Campelo.

Guilherme Palmeira
Ministro-Presidente

PROGRAMA GOVERNO ELETRÔNICO

O Tribunal de Contas da União realizou, entre agosto e novembro de 2005, auditoria de natureza operacional em ações do Programa Governo Eletrônico (E-Gov). Esse Programa, criado em outubro de 2000, visa, em linhas gerais, ampliar a oferta e melhorar a qualidade da prestação de serviços e informações públicas por meios eletrônicos. As estratégias, diretrizes e supervisão são definidas pelo Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), instituído por Decreto de 18/10/2000, no âmbito do Conselho de Governo.

No contexto normativo, o Programa Governo Eletrônico passou a ter existência na Lei Orçamentária Anual (LOA) a partir de 2002, embora ações relacionadas ao tema, como “Implantação da Rede de Comunicação Informatizada do Governo Federal – Rede Governo”, já constassem nas LOA anteriores, de 2000 e 2001, por exemplo, em outros programas, como o “Gestão Pública Empreendedora”.

Segundo o Plano Plurianual (PPA) 2004/2007, o Programa Governo Eletrônico é gerenciado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP). De acordo com o Plano Gerencial daquele Ministério (BRASIL – MP, 2005a), o Governo Eletrônico possui treze ações, das quais duas estão mais relacionadas com o escopo da auditoria: aprimoramento e normatização do portal Governo Eletrônico e Sites coligados; e sistema de atendimento ao cidadão por meios eletrônicos. Ainda de acordo com esse Plano Gerencial, o Programa Governo Eletrônico tem caráter multisetorial integrado e sua implementação prevê, entre outros, um processo descentralizado, envolvendo órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF).

A coordenação das ações fica a cargo da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP), que exerce o papel de Secretaria-Executiva do CEGE e a quem compete, entre outras atribuições, a definição de modelo de aten-

dimento ao cidadão; o aprimoramento da relação do governo eletrônico brasileiro com o cidadão; a consolidação dos padrões de governo eletrônico; a implantação do Plano Nacional de Governo Eletrônico; e a divulgação das ações do governo eletrônico. Participam, ainda, da coordenação e articulação do planejamento e implementação de ações em suas áreas de competência, oito Comitês Técnicos, subdivididos em Grupos de Trabalho, compostos de representantes de órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF).

O desenvolvimento de portais e serviços públicos eletrônicos é atribuição dos órgãos e entidades da APF, com orçamentos próprios, sem complemento de recursos por parte da SLTI/MP. Esses portais e serviços devem, no entanto, seguir regras definidas por aquele órgão coordenador.

O público-alvo do Programa é a sociedade como um todo, usuária de serviços públicos eletrônicos oferecidos pela Administração Pública Federal, sem seleção de beneficiários.

O que foi avaliado pelo TCU

As técnicas de diagnóstico aplicadas durante o planejamento da auditoria possibilitaram a identificação de um conjunto de deficiências e a medição de seu impacto para o alcance dos objetivos do Programa. Dessa forma, delimitou-se o escopo e definiu-se o problema de auditoria “De que maneira as ações do Programa têm contribuído para a oferta de serviços públicos eletrônicos diretamente ao cidadão”.

Três questões de auditoria nortearam sua execução: a primeira, relacionada com as ações de coordenação e articulação do Programa; a segunda, sobre os mecanismos de monitoramento e avaliação como meio de aprimoramento da prestação dos serviços eletrônicos, e a última questão, sobre a prestação de serviços públicos eletrônicos orientados diretamente ao cidadão que tem acesso à Internet.

Ademais, a auditoria buscou identificar boas práticas de gestão que pudessem ser disseminadas entre os gestores.

Por que foi avaliado

O governo eletrônico, com a participação dos cidadãos, empresas, organizações não-governamentais e as várias instituições federais, estaduais e municipais, propõe-se a atender a vários objetivos: informações governamentais mais acessíveis; transações mais rápidas e mais fáceis; maior universalidade de acesso a informações e transações; maior efetividade no atendimento às necessidades de grupos específicos de usuários; maior participação da população no governo, promovendo uma cidadania mais informada e engajada; maior habilidade no atendimento das expectativas por avanços em áreas estratégicas de governo; operações internas governamentais mais eficientes.

O e-gov visa tornar a interação entre o governo e o cidadão, entre o governo e a área de negócios – parceiros e fornecedores, e as relações entre instituições governamentais mais amigáveis, convenientes, transparentes e baratas.

De acordo com estimativa do IBOPE (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística)/NetRatings (IBOPE, 2004), o número de internautas brasileiros cresceu significativamente nos últimos anos – de 14,3 milhões para 20,5 milhões de usuários domiciliares potenciais (pessoas que moram em domicílios que possuem pelo menos um computador com acesso à Internet)¹. Apesar disso, sua densidade ainda é baixa em comparação aos países mais avançados, mesmo sendo similar à dos países vizinhos.

¹ Essa estimativa é feita com base em “um conjunto de indicadores, incluindo levantamentos telefônicos trimestrais sobre o uso da Internet no Brasil, assim como outras pesquisas do Grupo IBOPE e dados governamentais, combinando a penetração de linhas telefônicas nos domicílios, posse de computadores, número médio de usuários por computadores e número médio de residentes em casas com linhas telefônicas fixas” (IBOPE, 2004).

Na Administração Pública brasileira, existem vários serviços disponíveis de governo eletrônico, em estágios diversos: alguns, já amplamente utilizados pelos cidadãos, como a entrega da declaração de imposto de renda via Internet; outros, ainda desconhecidos da população em geral. Alguns portais governamentais são meras reproduções de folhetos institucionais em papel; outros permitem o processamento completo de serviços via Internet, sem necessitar de qualquer complementação fora do meio eletrônico. Alguns serviços públicos eletrônicos estão relacionados a deveres do cidadão; outros, a seus direitos.

É importante mencionar que o Programa Governo Eletrônico possui um único indicador de desempenho no PPA 2004/2007 para avaliação: Número de Serviços Ofertados. Sua fórmula de cálculo, de acordo com dados do sistema SigPlan, acessado em 05/09/2005, é a relação percentual entre os serviços transacionais ofertados pela Administração Pública Federal (APF) no ano e o total de serviços existentes, estejam ou não incluídos na Internet.

Face às constatações mencionadas, entendeu-se que a atuação do TCU poderia vir a contribuir para a melhoria do desempenho do Programa, principalmente para aprimorar áreas relevantes, fortalecendo o planejamento, o monitoramento, a articulação e a integração de ações, além de impulsioná-las e lhes conferir maior visibilidade junto aos beneficiários e à própria administração pública.

Como se desenvolveu o trabalho

Além da pesquisa documental e entrevistas com os gestores do Programa, foram elaborados e enviados questionários, por correio eletrônico, a gestores dos portais *web* da Administração Pública Federal. Foram realizados, também, grupos focais com os coordenadores dos Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico e com gestores de portais da APF, quando foram discutidos: planejamento, gerência, monitoramento e avaliação dos serviços públicos eletrônicos por parte dos próprios órgãos prestadores dos serviços, e a atuação da coordenação do Programa governo eletrônico.

A fim de identificar os serviços eletrônicos prioritários e mais adequados para esta auditoria, abordados na terceira questão, foram realizadas entrevistas com os gestores de serviços eletrônicos ofertados pelos Ministérios da Educação, Fazenda (Receita Federal), Previdência Social, e Trabalho e Emprego. Foram selecionados para análise qualitativa e pesquisa de satisfação de seus usuários, serviços diretamente relacionados à missão dessas agências governamentais, considerados prioritários pelos próprios gestores e classificados como transações eletrônicas.

A Declaração Anual de Isento, da Receita Federal, foi selecionada pelo fato de ser um serviço público eletrônico utilizado pelas classes sociais menos favorecidas, apesar de não ser um benefício, mas uma obrigação do cidadão. Os demais serviços: Portal Domínio Público, do Ministério da Educação; requerimento de Auxílio-Doença, Pensão por Morte e Salário-Maternidade, do Ministério da Previdência Social; e o Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego (PNPE), do Ministério do Trabalho e Emprego, foram selecionados por razões diversas, detalhadas no Apêndice I do relatório de auditoria. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os gestores, para melhor conhecer as características desses serviços e pesquisa *on-line* de satisfação, com 4.944 usuários, no período de 17/10 a 19/11/2005.

Para a avaliação da interface *web* dos serviços selecionados, foram realizados testes automáticos com as ferramentas *CyberSpyder*, DaSilva e *Wave*. Além disso, com auxílio da lista de verificação para portais e serviços e-gov, disponível no Apêndice III do relatório de auditoria, baseada em normas brasileiras que tratam de governo eletrônico e recomendações de pesquisadores e organizações independentes, foi realizada avaliação heurística das interfaces (método de inspeção sistemático da usabilidade de sistemas interativos, cujo objetivo é identificar problemas de usabilidade de sistemas informatizados).

A estratégia metodológica e os instrumentos de coleta de dados estão detalhados nos Apêndices I e II do relatório de auditoria.

Recursos federais alocados ao Programa

A previsão de gastos no PPA 2004/2007 para o Programa Governo Eletrônico, aprovada pela Lei n.º 10.933/2004, é de R\$ 193.878.263,00 e abrange ações vinculadas a três órgãos da Administração Pública Federal: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Ministério das Comunicações e Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. Para o exercício de 2005, o total orçado para todas as ações do Programa é de R\$ 137.592.682,00.

As ações relacionadas à implantação de serviços, conforme Tabela 1, são aquelas de interesse da presente auditoria, para as quais são apresentadas a execução orçamentária do exercício de 2005 e a previsão para o ano de 2006 (apenas aquelas vinculadas à Unidade Orçamentária do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), cuja proposta de projeto de lei foi encaminhada ao Congresso Nacional em 31 de agosto passado.

Importa destacar que há dispêndio de outros recursos não vinculados ao Programa 8002, mas que se referem à implementação de serviços de TI, que incluem os serviços eletrônicos oferecidos na Internet. Torna-se inviável estimar os valores envolvidos especificamente com serviços eletrônicos oferecidos pelos diversos órgãos, por não existir segregação de custos nos gastos totais com Tecnologia da Informação, que, em 2005, estão estimados na ordem de R\$ 2,3 bilhões (despesas na subfunção 127 - Tecnologia de Informação).

Além disso, considerando que o tema Governo Eletrônico, pelo seu caráter multissetorial, abrange ações fragmentadas em diferentes áreas, há diversos outros programas relacionados, citando-se, como exemplos, o 0465 - Sociedade da Informação, 8021 - Comércio Eletrônico, 1109 - Certificação Digital, 1008 - Inclusão Digital e 0257 - Universalização dos Serviços de Telecomunicações, todos vinculados a diversos órgãos ministeriais. Para o presente trabalho, no entanto, não são considerados tais programas, visto que o enfoque é a avaliação dos serviços de governo eletrônico dirigidos aos cidadãos.

Tabela 1 Valores pagos em 2005 e previsão para 2006 em ações selecionadas do Programa 8002.

Ações	Previsão PPA 2004/2007 (R\$)	2005			2006
		Previsto – Orça- mento (R\$) ¹	Execução finan- ceira até 23/11/2005 (R\$) ²	% Exe- cuta- do	Previsto – Orça- mento (R\$) ¹
5270 – Aprimoramento e Normatização do Portal Governo Eletrônico e Sites Coligados	2.030.000	750.000	112.444	15,00	700.000
4838 – Sistema de Atendimento ao Cidadão por Meios Eletrônicos	5.920.000	750.000	0	0	750.000
Subtotal *	7.950.000	1.500.000	112.444	7,50	1.450.000
Demais Ações	78.893.191	9.480.000	1.336.010	14,09	4.670.000
Total	86.843.191	10.980.000	1.223.566	11,12	6.120.000

Fontes: SIAFI/STN, elaborado pela Consultoria de Orçamento/CD e Prodasen: banco de dados, extraído em 1º/12/2005. Disponível em: <www.camara.gov.br/Internet/orcament/Principal>

* ações finalísticas relacionadas com prestação de serviços eletrônicos

1 - Lei + créditos = crédito inicial (LOA) + suplementações - anulações + transferências recebidas – transferências concedidas.

2 - Execução financeira no exercício = valor liquidado no exercício (X) - restos a pagar inscritos no exercício (X) + restos a pagar do exercício (X-1) pagos no exercício (X). Não contempla restos a pagar anteriores a 2000, uma vez que a estrutura orçamentária era diferente.

O QUE O TCU ENCONTROU

Coordenação e articulação do Programa na implementação da prestação de serviços públicos eletrônicos

Buscou-se identificar se a estrutura do Programa, formada pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), como instância estratégica, e por seus Comitês Técnicos (CT), como instâncias de discussão, tem sido capaz de mobilizar os órgãos da Administração Pública Federal (APF) na implementação da política. Para tanto, foi analisada a atuação do CEGE e dos CT, como órgãos integrantes dessa política. O primeiro, responsável por formular a política, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, vale-se do apoio do segundo. Além disso, verificou-se como os órgãos da APF implementam seus serviços eletrônicos com base nas diretrizes e normas provenientes do Programa.

O Programa Governo Eletrônico está construído juridicamente com base em modelo institucional que prevê a atuação do CEGE como instância estratégica responsável pelo direcionamento da política e formalização de suas normas, com apoio de instâncias de discussão, os CT, que lhe fornecem subsídios para a tomada de decisões. Essa estrutura tem, como ponto forte, o fato de prever a Presidência do CEGE no núcleo de poder (Casa Civil da Presidência da República) e seu complemento na estrutura hierárquica superior dos ministérios e outras entidades que compõem esse Comitê. O espaço de discussão constituído pelos CT também merece registro, pelo fato de dar oportunidade à participação dos gestores públicos nas discussões técnicas que envolvem o tema governo eletrônico.

Embora não sejam, necessariamente, resultado direto da ação de coordenação e articulação do Programa, o governo eletrônico brasileiro possui número razoável de informações e serviços disponíveis na Internet, o que o coloca em níveis intermediários, tendendo a superiores, em diversas avaliações da política efetuada por organismos internacionais e

empresas privadas, com relação àquela implementada por outros governos. Deve-se ressaltar que tais avaliações do governo eletrônico no País apoiam-se, especialmente, em alguns poucos “casos de sucesso”, como a declaração de imposto de renda pela Internet ou o Portal Comprasnet (Medeiros & Guimarães, 2004), que não espelham, contudo, o estágio de desenvolvimento da maior parte dos serviços eletrônicos disponíveis diretamente ao cidadão.

Uma das principais dificuldades encontradas pela coordenação do Programa para uniformizar o estágio de desenvolvimento de ações de e-gov em patamares elevados, nos órgãos da Administração Pública Federal, refere-se à perda de interesse político no tema nos últimos anos, o que acarretou perda de efetividade da estrutura de funcionamento do Programa na forma prevista na legislação, apoiada no CEGE e em seus CT. Ainda na esfera política, a sobreposição de funções e a concorrência no exercício do poder na condução da política, compartilhadas pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e pela Subsecretaria de Comunicação Institucional da Secretaria-Geral da Presidência da República (Secom), são exemplos de aspectos que dificultam o desenvolvimento do governo eletrônico.

Falta de formalização das diretrizes do Programa

A partir de evidências encontradas na pesquisa documental, principalmente em normas e atas das reuniões do CEGE, e dos coordenadores dos Comitês Técnicos, pode-se dizer que as diretrizes do Programa não são formalizadas como deveriam e há duplicidade de instâncias que podem emitir normas sobre governo eletrônico. Apesar de contar com diretrizes oriundas das discussões nos Comitês Técnicos, o Programa não vem consolidando suas normas de modo formal por intermédio do CEGE, que seria a instância autorizada legalmente para esse fim, conforme prevê o art. 7º do Regimento Interno do CEGE (Brasil – CEGE, 2000). As discussões promovidas pelos Comitês Técnicos, por exemplo, não vêm sendo transformadas em normas pelo CEGE. Devido à falta de reuniões periódicas do CEGE, as diretrizes e

discussões não são formalizadas em resoluções, que seriam assinadas pelo Ministro-Chefe da Casa Civil da Presidência da República.

Com a publicação da Portaria Normativa n.º 5, de 11/7/2005, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Brasil – MP, 2005b), a SLTI instituiu o padrão e-ping de forma compulsória no âmbito dos órgãos da Administração Pública Federal. A publicação dessa portaria, na qual não se observou, na pesquisa documental, menção direta ao Programa Governo Eletrônico e/ou ao CEGE, demonstrou que normas sobre governo eletrônico, com força para serem cumpridas pelos órgãos da APF, podem ser emitidas a partir de duas fontes:

- a. Pelo CEGE, por meio de resoluções.
- b. Pela SLTI, por meio de portarias normativas, na condição de órgão gestor do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (Sisp), instituído pelo Decreto n.º 1.048, de 21 de janeiro de 1994 (Brasil, 1994).

É importante ressaltar que, de acordo com o art. 27 do Decreto n.º 5.433, de 25 de abril de 2005 (Brasil, 2005), cabe à SLTI *“planejar, coordenar, supervisionar e orientar normativamente as atividades do SISP e do SISG [Sistema de Serviços Gerais], bem como propor políticas e diretrizes a eles relativas, no âmbito da administração federal direta, autárquica e fundacional.”* O art. 29 desse decreto prevê que a coordenação central do Sisp fique a cargo do Departamento de Serviços de Rede/SLTI. Verifica-se, portanto, sobreposição de responsabilidades e prerrogativas com relação ao papel normatizador a ser desempenhado pelo CEGE e pelo órgão gestor do Sisp, visto que ambas as instâncias estão amparadas, por meio de decretos, para nortear a atuação dos órgãos da APF nas áreas de Governo Eletrônico e Tecnologia da Informação.

Enfraquecimento das instâncias de discussão e formulação da política de governo eletrônico

Além do enfraquecimento do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, conforme explorado no achado anterior, foram verificados outros problemas que restringem a atuação dos Comitês Técnicos (CT) do CEGE como instâncias de discussão e formulação da política de e-gov. O grupo focal dos coordenadores de CT considerou, como fato importante para a política, a criação desses comitês em 2003. Esse tipo de organização para discussão dos rumos da política traria vantagem sobre outras estruturas, pois funcionaria, de acordo com esses coordenadores, por meio da adesão dos órgãos da APF às diretrizes do Programa.

Sob o ponto de vista desses coordenadores, seria adequado e vantajoso o fato de as recomendações discutidas pelos comitês serem adotadas por livre adesão, e não de forma compulsória. Além disso, os participantes do mencionado grupo focal consideraram que o percentual de participação de gestores nas reuniões dos Grupos de Trabalho (GT) e CT é satisfatório.

Os coordenadores dos CT mencionaram, no grupo focal, que os secretários-executivos dos ministérios não teriam tempo para participar de reuniões do CEGE, o que implica o reconhecimento de que o tema governo eletrônico não é prioridade na agenda dessas autoridades. Esses coordenadores entendem que os servidores que participam das reuniões dos CT teriam condições de responder pelos seus órgãos e suprir a ausência de seus respectivos secretários-executivos. De qualquer forma, cabe ressaltar que os participantes do grupo focal de coordenadores dos Comitês Técnicos não chegaram a um consenso sobre a estrutura ideal para o Programa, se da forma como funciona (ao menos formalmente, com o CEGE e seus Comitês Técnicos) ou se haveria alguma outra estrutura mais adequada.

Em contraposição a essas opiniões dos coordenadores de CT, os grupos focais dos gestores de portais apontaram baixa participação de servidores nas discussões dos Grupos de Trabalho e Comitês Técnicos. Essa afirmação encontra suporte nos dados apurados no questionário para gestores de portais: 75,9% dos gestores afirmaram, por exemplo, nunca ter participado de reuniões do Comitê Governo para Governo e 51,4% do Comitê Técnico de Implementação do *Software* Livre, enquanto 17,7% participaram uma única vez do Comitê de Inclusão Digital.

As reuniões dos CT, na opinião dos grupos focais de gestores de portais, têm a tendência de contar com menor frequência de representantes dos órgãos da APF com o passar do tempo, pelo fato de não haver representantes formalmente designados pelos órgãos nos comitês, o que acarreta grande rodízio de representantes por órgão. Os participantes desses mesmos grupos focais afirmaram que não seria possível acessar, no Portal Governo, as discussões de outros Comitês Técnicos a não ser daqueles que o gestor participou das reuniões. De acordo com a coordenação do Programa, considerando que não há ferramenta virtual amplamente disseminada entre os gestores envolvidos com ações de governo eletrônico, o Portal Governo seria, em princípio, a principal forma de disseminação das discussões em andamento, no âmbito do Programa, além da realização de eventos, como seminários e oficinas.

Desconhecimento, por parte da coordenação do Programa, sobre os sítios do Governo Federal, e seus respectivos responsáveis, nos órgãos da Administração Pública Federal

A coordenação do Programa demonstrou não contar com lista atualizada de todos os domínios do Governo Federal (.gov.br), ativos ou que já foram retirados da Internet, e dos respectivos gestores responsáveis por esses sítios em cada órgão da APF. O Sistema de Inventário de Sítios Governamentais Federais (www.e.gov.br/pesquisa) não está atualizado.

De acordo com informações oriundas dos questionários respondidos pelos gestores de portais, 71% afirmaram não ter utilizado esse sistema de inventário. Dentre os que utilizaram o sistema, 3,8% consideram importante a ferramenta para trocar experiências com outros gestores da área, 8,9% utilizam o sistema para identificar os estágios de implementação de outros portais do Governo Federal, 11,4% identificam outras estruturas gerenciais em portais, valendo-se do sistema, e 12,7% podem acompanhar os avanços de outros portais do Governo Federal por meio do inventário. A mesma pesquisa permitiu identificar que 48% dos respondentes consideram importante atualizar esse sistema, 39,3% acham que o sistema precisa ser aprimorado e 62,1% dos respondentes consideram que o sistema de inventário de sítios deveria ter mais divulgação para unificar as ações de e-gov.

Outro problema verificado é a dificuldade de identificação dos responsáveis pelos sítios do Governo Federal, pois essa informação não é apresentada nos portais. A equipe de auditoria teve dificuldades para contatar esses responsáveis, pois a listagem com os dados de contato desses gestores, repassada pela coordenação do Programa, estava desatualizada.

Além de não serem conhecidos todos os responsáveis por domínios do Governo Federal na Internet, não é solicitada, aos órgãos da APF, a indicação formal de servidores ou de um comitê de servidores para representar essas entidades junto à coordenação do Programa. Mesmo que a coordenação do Programa demandasse dos órgãos da APF a indicação do responsável pelo portal, o que não ocorre, haveria dificuldade nessa designação, pois nem sempre há definição formal de quem seria esse responsável, se um servidor do órgão ou um comitê gestor do sítio.

De acordo com os grupos focais com gestores de portais, o Portal Governo, que poderia servir de ponto de apoio virtual da coordenação do Programa para os gestores envolvidos com governo eletrônico, não é de amplo conhecimento desses servidores e, mesmo aqueles que o conhecem, não utilizam com frequência suas funcionalidades. Ressalte-se que não há

ação, por parte da coordenação do Programa, no sentido de garantir que ao menos um servidor de cada órgão da APF tenha acesso freqüente ao Portal Governo.

Divulgação deficiente das diretrizes e documentos gerados pelo Programa

Aliada à falta de formalização das diretrizes, o Programa sofre, também, com a divulgação deficiente destas e dos documentos que se originam de suas discussões, sobre assuntos como acessibilidade, interoperabilidade (e-ping) e *software* livre. A falta de divulgação de diretrizes e documentos do Programa foi um dos principais fatores apontados por 26 gestores de portais, do total de 76 que responderam à essa pergunta no questionário a eles dirigido, como empecilho ao desenvolvimento da política. Esse mesmo problema foi apontado nos grupos focais de gestores de portais, que afirmaram desconhecer parte das diretrizes e dos documentos gerados pelo Programa. Especificamente quanto a normativos do Programa, 29,1% dos gestores de portais afirmaram, na resposta aos questionários, que desconhecem a Resolução CEGE n.º 7/2002 (BRASIL – CEGE, 2002) e 50,6% desconhecem o documento “Padrões de Interoperabilidade do Governo Brasileiro” - E-Ping (BRASIL – CEGE, 2005).

Apesar desse quadro negativo, o gestor ressaltou os esforços expedidos pela SLTI no sentido de disseminar os documentos produzidos, realizando consultas públicas e audiências públicas em diversos estados. Apresentou, como exemplo, as seis audiências públicas da arquitetura e-ping, nas cidades de Porto Alegre, São Paulo, Brasília, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Recife, que reuniram 290 pessoas, representando 68 empresas privadas e 69 órgãos de governo, em âmbito federal, estadual e municipal, e a consulta pública da e-ping, feita pela Internet, que recebeu 95 contribuições e 16 comentários.

A falta de divulgação e desconhecimento do Programa também foram apontados, pelos gestores de portais que responderam à pesquisa *on-line*,

como o principal fator que dificulta a implantação do e-gov no Brasil. Outros fatores, como necessidade de conscientização, aliada à resistência e falta de cultura de e-gov; exclusão digital; indefinição de prioridades e de estabelecimento de ações conjuntas; falta de estrutura, qualificação/capacitação e de recursos financeiros, foram também mencionados.

Um outro exemplo de divulgação deficiente de documentos relacionados ao Programa refere-se à Portaria Normativa n.º 5, de 11/7/2005 (BRASIL – MP, 2005b), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que instituiu, de forma compulsória, o padrão e-ping no âmbito da APF. Essa norma não estava disponível no sítio do Programa, à época da auditoria, local onde seria esperado encontrá-la, embora possa ser acessada no sítio do Ministério.

Descompasso na implementação de serviços eletrônicos, pelos órgãos da Administração Pública Federal, com base nas diretrizes do Programa

As diretrizes oriundas do Programa não têm sido capazes de uniformizar o estágio de desenvolvimento de governo eletrônico nos órgãos da Administração Pública Federal. De acordo com o grupo focal de coordenadores de Comitês Técnicos, a adesão dos órgãos da APF às diretrizes do Programa se dá em “camadas” diferentes, sendo que cada órgão implementa ações de acordo com seu tempo disponível, sua evolução e condições tecnológicas, além de suas próprias necessidades e prioridades. Além desses fatores, os grupos focais de gestores de portais mencionaram a cultura incipiente de governo eletrônico na Administração Pública como empecilho à implementação das diretrizes.

Os sistemas legados, alguns com mais de 20 anos de operação, seriam uma das principais barreiras ao desenvolvimento de serviços de e-gov. De acordo com os coordenadores de CT, o legado influencia, de modo decisivo, na adesão do órgão às diretrizes do Programa. Os gestores de portais afirmaram, nos grupos focais, que a excessiva terceirização na

área de Tecnologia da Informação também dificulta o incremento do governo eletrônico.

Os órgãos com estágio incipiente de desenvolvimento de serviços eletrônicos não contam com apoio da coordenação do Programa para implementar seus projetos de e-gov, conforme opinião manifestada nos grupos focais de gestores de portais. Além disso, esses gestores observaram que as diretrizes do Programa não vêm acompanhadas de recursos práticos para sua implementação.

Os grupos focais de gestores de portais também destacaram que os recursos para grandes projetos de governo eletrônico não têm, necessariamente, ligação com o Programa, constando das ações de Tecnologia da Informação de cada órgão na Lei Orçamentária Anual. De acordo com o documento “2 Anos de Governo Eletrônico” (BRASIL – Casa Civil, 2002, p. 21), esse foi um dos fatores que limitaram o alcance do Programa:

Outro conjunto de projetos teve sua implementação equacionada com relativa independência em relação às instâncias de coordenação do Governo Eletrônico. Trata-se de projetos conduzidos por órgãos com orçamentos e volume de serviços expressivos, nas áreas de educação, saúde e previdência social.

No grupo focal dos coordenadores de Comitês Técnicos, reconheceu-se a dificuldade que o Programa Governo Eletrônico tem para fazer com que suas regras sejam cumpridas pelos órgãos da APF, pelo fato de não ter ingerência sobre as prioridades de atuação de cada um deles e de não ter como influir em seus processos internos. Ressaltou-se que problemas relacionados à infra-estrutura e à capacitação de servidores influenciam nas mudanças propostas pelo Programa para serem implementadas nos órgãos da APF. Além disso, nos grupos focais de gestores de portais, foi observado que a coordenação do Programa, por não deter poder sobre os orçamentos dos órgãos, não teria condições de cobrar o cumprimento de diretrizes.

Monitoramento e avaliação da prestação de serviços públicos eletrônicos

Buscou-se identificar se as atividades de monitoramento e avaliação têm contribuído para aprimorar a prestação de serviços públicos eletrônicos. Foi analisada a atuação tanto da coordenação do Programa quanto dos gestores dos órgãos da APF no monitoramento e avaliação de serviços e-gov.

Inexistência de monitoramento e avaliação por parte da Coordenação do Programa

Na pesquisa com gestores de portais, apurou-se que 45,8% desconhecem a atuação do Departamento de Governo Eletrônico (DGE) quanto ao monitoramento e avaliação do desenvolvimento de projetos de e-gov de seus respectivos órgãos. Os gestores participantes dos grupos focais também não conhecem qualquer iniciativa da coordenação para definição de mecanismos de monitoramento e avaliação.

O DGE/SLTI ainda não concluiu o modelo de avaliação de serviços de governo eletrônico “Indicadores de Qualidade de Serviços Públicos por Meios Eletrônicos”, previsto para dezembro de 2005. De acordo com a Diretora do DGE, pretende-se contratar entidade para promover a avaliação, com periodicidade anual, no modelo proposto. Os indicadores a serem construídos contemplarão duas macro-áreas: conveniência para o cidadão (com peso de 60%) e impacto para a Administração Pública (com peso de 40%).

Insuficiência de monitoramento e avaliação sistemáticos no âmbito interno dos órgãos da APF

Além de não terem sido elaborados instrumentos pela coordenação, identificou-se também que, no âmbito interno da maior parte dos órgãos da Administração pesquisados, não há mecanismos sistemáticos de avaliação e monitoramento. Constatou-se que apenas 4% dos gestores de portais

participantes da pesquisa informaram ter política formal de avaliação e monitoramento do portal de serviços eletrônicos de seu órgão (49% dos gestores não têm política e 47% têm política aplicada informalmente).

Os gestores dos grupos focais também relataram não utilizar instrumentos de monitoramento e avaliação, com exceção da análise de taxas de acesso, utilizada pela maioria. As duas técnicas mais citadas pelos gestores que responderam à pesquisa foram a análise de reclamações, críticas e sugestões dos usuários e o exame do comportamento de visitas ao serviço. Foi referido, ainda, nos grupos focais, que os instrumentos, quando existem, são soluções internas de TI, não institucionalizados nos órgãos.

A inexistência de dados acerca do estágio de governo eletrônico e de sua evolução histórica, no âmbito interno dos órgãos da APF, e a insuficiência de mecanismos de monitoramento e avaliação impossibilitam o conhecimento, por parte dos gestores de serviços, das reais necessidades dos usuários e seu grau de satisfação, e prejudicam a tomada de decisão para melhoria dos serviços. Deve-se ressaltar, entretanto, que alguns órgãos implementam mecanismos de monitoramento e avaliação, além dos já mencionados, como é o caso do serviço eletrônico de Declaração Anual de Isentos da Receita Federal.

Ausência de indicadores de desempenho para o Programa

Complementando os dois achados anteriores, a equipe verificou que não há indicadores de desempenho suficientes para mensurar o desempenho do Programa, até o encerramento da auditoria. Como já referido, o projeto de definição de indicadores, previsto como ação para o exercício de 2005, não foi concluído até novembro desse ano.

Segundo a Diretora do DGE, em entrevista realizada durante o estudo de viabilidade para esta ANOp, o único indicador de desempenho do Programa, constante do PPA, “número de serviços ofertados”, não vem sendo

utilizado. Sua fórmula de cálculo corresponde à relação percentual entre os serviços transacionais ofertados pela Administração Pública Federal (APF) no ano e o total de serviços existentes na APF, estejam ou não incluídos na Internet. Observe-se que a denominação do indicador é inapropriada, já que, por se tratar de uma proporção entre duas grandezas, deveria constituir taxa de serviços ofertados e não número.

Deve-se ressaltar, ainda, que os gestores de portais participantes da pesquisa desconhecem a atuação do DGE/SLTI relativa à definição de indicadores (48,6% de respostas). Quanto ao grau de satisfação com a atuação da coordenação do Programa nesse quesito, dada a escala de 1 a 5, a média dos conceitos informados pelos gestores de portais ficou em 2,35, que demonstra insatisfação. Ressalte-se, ainda, que 63% dos gestores informaram que não são elaborados relatórios gerenciais dos portais de seus respectivos órgãos, inviabilizando, assim, a definição de indicadores.

Alguns indicadores de desempenho poderiam ser propostos pela equipe, estabelecendo prazo de implementação para os órgãos. Ressalta-se, ainda, que já há índices regulamentados na Resolução CEGE n.º 7/2002, no art. 7º, mas que não estão sendo adotados (tráfego de usuários, índice de atendimento às consultas e solicitações, pesquisas de satisfação). Optou-se pela não-especificação de indicadores, em vista do projeto, em andamento, de definição de indicadores pela coordenação do Programa e do entendimento de que tal definição, no âmbito do e-gov, deve ser discutida entre a coordenação e os diversos gestores de serviços e portais, para que sejam criados índices adequados e passíveis de implementação pela totalidade dos órgãos envolvidos.

Em janeiro de 2006, o gestor informou que foram definidos, durante o Seminário Ibero-americano “Construindo uma Referência Brasileira de Indicadores e Métricas de Governo Eletrônico”, realizado em Brasília, nos dias 13 e 14 de dezembro de 2005, oito indicadores relacionados à conveniência para o cidadão, os quais serão aplicados na avaliação piloto de 21 serviços públicos eleitos (sete de cada esfera pública – federal, estadual e

municipal), prevista para abril de 2006. Além desses, foram também definidos três indicadores de impacto na Administração Pública.

Divulgação deficiente de boas práticas de governo eletrônico pela coordenação do Programa

Constatou-se, nos grupos focais, que os gestores de portais participantes não conhecem as boas práticas dos demais gestores. Além disso, as diretrizes do Programa Governo Eletrônico e os documentos que as divulgam não vêm acompanhados de exemplos práticos para subsidiar a ação dos gestores nos órgãos da APF.

Ressalte-se, contudo, que têm sido organizados eventos pela coordenação, (Oficinas de Inclusão Digital, Seminários de Planejamento Estratégico dos Comitês), que resultam em troca de experiências entre os responsáveis. De acordo com o Secretário da SLTI, existem diversos canais de comunicação utilizados para divulgar as iniciativas de Governo Eletrônico junto aos públicos interno e externo: desde a divulgação em sítios do governo federal e de agências de informação, até a publicação de matérias e entrevistas sobre as iniciativas de governo eletrônico federal em revistas e *newsletters* especializadas na área de tecnologia da comunicação, bem como publicações em veículos nacionais impressos e eletrônicos. No entanto, faz-se necessário um canal permanente de divulgação de boas práticas, que poderia ser instituído de modo virtual.

Falta de controle do Programa Governo Eletrônico sobre a criação e extinção de sítios dos órgãos da APF

Como não há cadastro atualizado de gestores de portais, infere-se que a coordenação do Programa também não tenha conhecimento de quantos e quais são os domínios da Administração Pública Federal. Como exemplo desse desconhecimento, cite-se o trabalho de atualização, em 2003, dos domínios para a elaboração do sistema Inventário de Sítios. Segundo o responsável por sua implementação, esse sistema

não foi mais atualizado. Além disso, verifica-se que muitos domínios da Administração não estão disponíveis nesse Inventário, a exemplo dos relativos a autarquias e fundações que não possuem a terminação gov.br (exemplos: www.ufrgs.br, www.unb.br).

O Secretário da SLTI afirmou que existe controle sobre a criação de domínios da Administração Pública Federal em articulação com o Comitê Gestor da Internet, pelo qual não é possível o registro de nenhum domínio com a terminação “.gov.br” sem o conhecimento e autorização do Ministério do Planejamento. Entretanto, reconheceu que, de fato, não há mecanismo que controle a extinção dos domínios “.gov.br”, uma vez que qualquer detentor de “.gov.br” pode solicitar seu cancelamento junto ao Comitê Gestor da Internet, sem o conhecimento do Ministério do Planejamento.

Prestação de serviços públicos eletrônicos com foco no cidadão

Foi verificado se os órgãos da APF consideram o foco no cidadão no planejamento e implementação de seus serviços eletrônicos. Além disso, foram realizadas avaliação heurística e pesquisa de satisfação com 4.944 usuários de seis serviços públicos eletrônicos, como subsídios para análise qualitativa desta questão, sem a pretensão de generalização de seus resultados.

Desconhecimento, por parte dos gestores, do público-alvo dos serviços eletrônicos, suas necessidades e opiniões sobre a qualidade desses serviços

A partir de informações obtidas nos grupos focais e nas entrevistas com os gestores dos serviços selecionados para esta auditoria, foram confirmados os resultados quantitativos do questionário enviado aos gestores de portais da APF, de que a maioria não utiliza técnicas de prospecção, monitoramento e avaliação dos serviços sob o ponto de vista do cidadão, conforme previsto no art. 3º, inciso II, que trata da definição do público-alvo, e art. 7º, inciso II, sobre pesquisa de satisfação, ambos da Resolução CEGE n.º 7/2002.

O desconhecimento das necessidades e opiniões do público-alvo também contraria, de certa forma, o item b da 1ª diretriz estratégica do Relatório Consolidado do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, de maio de 2004 (BRASIL – MP, 2004a), que trata da promoção da cidadania, como prioridade. As principais técnicas utilizadas pelos gestores para a melhoria e reposicionamento de serviços, identificadas nesta avaliação, foram a análise de reclamações, críticas e sugestões dos usuários, e a análise do comportamento de visitas aos serviços eletrônicos.

Na avaliação heurística dos serviços selecionados, foi também observado que algumas instituições não estruturam seus portais e serviços de acordo com o perfil do público-alvo, tal como preconiza uma das diretrizes do Comitê de Gestão de Sítios e Serviços *On-line*, talvez por desconhecerem suas necessidades e expectativas. Ao serem comparados os resultados da pesquisa de satisfação, respondida pelos usuários desses serviços, e a percepção dos gestores quanto ao perfil e à satisfação de seus clientes, foram detectadas divergências quanto à importância dada a algumas dimensões. Alguns gestores consideraram mais importantes a rapidez na prestação do serviço, a facilidade de navegação pelas páginas eletrônicas e a possibilidade de atendimento a dúvidas via Internet, enquanto que os usuários valorizaram mais a privacidade e a segurança de dados, a disponibilidade do serviço eletrônico e sua rapidez.

Baixa porcentagem de serviços transacionais, orientados diretamente ao cidadão

A baixa porcentagem de serviços transacionais (tarefas realizadas pela Internet, sem necessidade de outro meio), com foco no cidadão, foi evidenciada logo no início da auditoria, durante a seleção dos serviços, nas áreas de Educação, Previdência, Saúde, e Trabalho e Emprego, que poderiam ser objetos de estudo mais detalhado pela equipe. O Ministério da Saúde, por exemplo, não foi selecionado para esta auditoria justamente porque seus serviços mais avançados, classificados como de interatividade limitada

e transações eletrônicas, têm, como público-alvo, os gestores da área de Saúde e não propriamente o cidadão.

Mesmo a Previdência Social que, em princípio, tinha maior quantidade de serviços transacionais voltados ao cidadão, apresenta, em seu portal principal, maior porcentagem de serviços no estágio inicial de apresentação de informações (67,71% dos 192 *links* verificados em novembro de 2005). A maior parte dos gestores de portais (40 de 59 que responderam à pergunta na pesquisa) informou ter menos de dez serviços disponíveis no portal de sua instituição. Vale ressaltar que a diferenciação entre os conceitos de informação e serviço também dificulta a classificação de serviços eletrônicos, por parte dos gestores, fato mencionado em um dos grupos focais de gestores de portais e confirmado pela equipe de auditoria.

Na pesquisa realizada pela equipe de auditoria com usuários dos serviços públicos eletrônicos selecionados, os tipos de serviços públicos mais citados foram (% de menções em relação ao total de respondentes a essa pergunta – 2.419 pessoas): consulta à situação cadastral - CPF (48%), serviços da Receita Federal (DAI – 53%, Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física – 33%), consulta ao Código de Endereçamento Postal – CEP (34%). Além dos outros serviços listados no questionário (benefícios da Previdência, serviços prestados pelo Departamento de Trânsito – Detran, e rastreamento de objetos enviados pelos Correios), foram citados, em questão aberta, acesso a bancos e instituições financeiras; consulta a processos, legislação, tribunais e outros portais jurídicos; portais de prefeituras e serviços municipais; portais de concessionárias de serviços públicos.

Inobservância de recomendações propostas nos documentos gerados pelo Programa que facilitariam o acesso e o uso de serviços públicos eletrônicos pelo cidadão

A baixa porcentagem de gestores que adotam os documentos gerados pelo Programa, observada na pesquisa realizada junto aos gestores de por-

tais da APF, foi confirmada nas entrevistas com os gestores dos serviços selecionados para esta auditoria e nos grupos focais de gestores de portais. Apenas 10,1% dos gestores afirmaram que adotam o padrão e-ping (BRASIL – CEGE, 2005), 13,9% adotam a Cartilha Técnica de Acessibilidade (BRASIL – MP, 2005c), enquanto que 70,9% adotam o Manual de Identidade Visual (BRASIL – Secom).

Também confirmou tal achado a avaliação heurística das páginas dos serviços Domínio Público, Declaração Anual de Isento, Auxílio-doença, Pensão por morte, Salário-maternidade e Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego, e dos portais hospedeiros desses serviços, tendo como base os relatórios das ferramentas automatizadas *CyberSpyder*, *DaSilva e Wave*, e a lista de verificação desenvolvida a partir de documentos gerados pelo Programa e por pesquisadores independentes, disponível no Apêndice III do relatório de auditoria.

Constatou-se que os serviços e portais selecionados atenderam, em média, 67% do total de 105 itens dessa lista, já descontados 16 itens que não foram avaliados, por limitações da técnica de inspeção utilizada ou da falta de precisão das normas e recomendações consultadas. Por exemplo, não foi possível verificar, com a avaliação heurística, se os conteúdos das páginas eram atualizados e verdadeiros (Resolução CEGE n.º 7/2002, art. 5º, inciso II), assim como não foi possível determinar o que seriam “programas de uso consagrado”, “equipamentos de grande performance” ou “programas pouco difundidos” (Resolução CEGE n.º 7/2002, art. 4º, incisos X e XI). Foram ainda desconsiderados, em cada caso individual, itens que tratavam de elementos não utilizados pela instituição, tais como animações, apresentações sonoras, mapas de imagem, frames²).

Aplicando as ponderações descritas no Apêndice I do relatório de auditoria, concluiu-se que as médias de adesão das instituições sele-

² Subdivisões da tela em quadros, cujos conteúdos provêm de páginas *web* diferentes.

cionadas às recomendações variaram de 52,5% a 69,5%, sendo que a Receita Federal foi a que obteve a maior média ponderada. Os pesos dados aos itens sobre privacidade e segurança, em virtude do grau de importância a eles associados pelos usuários, na pesquisa de satisfação, assim como pelo fato de constarem de norma a ser cumprida, foram significativos no cálculo da média ponderada de cada instituição nesta avaliação heurística. A avaliação desses itens, em especial, baseou-se em declarações por escrito, feitas pelos respectivos responsáveis, apontando a adoção ou não dos incisos e artigos da Resolução CEGE n.º 7/2002 sobre segurança de dados.

O desempenho dos portais/serviços nas dimensões “Facilidade de localização do portal web da instituição”, “Acessibilidade”, “Usabilidade” e “Disponibilidade” foi semelhante. Destacaram-se a Receita Federal, nos itens relativos à privacidade e segurança de dados, e à facilidade de localização do seu serviço (Declaração Anual de Isento - DAI); e o Ministério do Trabalho e Emprego, na variedade de opções de resposta a dúvidas dos usuários. Os portais do Ministério da Educação (MEC) e do Trabalho e Emprego, e seus respectivos serviços, obtiveram pontuação abaixo dos demais na dimensão “Privacidade e segurança de dados”.

Nenhum dos portais analisados é estruturado de acordo com a linha da vida; identifica o idioma utilizado em seus documentos; apresenta páginas alternativas acessíveis; permite o ajustamento dinâmico do tamanho de suas páginas a diversas resoluções de vídeo; conta com planos de contingência implementados, atualizados e periodicamente testados. Todas as instituições usam tabelas para efeito de *design*; mencionam jargões e siglas provavelmente desconhecidos de seu público-alvo; e apresentaram *links* com problemas no teste com a ferramenta *CyberSpyder*. O Quadro 1 mostra o total de páginas e *links* testados nos portais principais das quatro instituições selecionadas. A quantidade de *links* com problemas, em relação ao total de *links* testados variou, entre as instituições, de 1,3 a 21,7% (média de 8,8%).

Quadro 1 Resultado do teste com a ferramenta *CyberSpyder*.

	Páginas testadas	Links testados	Links corretos	Links com problemas	Links ignorados ³
Totais	7.639	293.188	258.596	25.736	8.856

Dentre os itens avaliados, a falha mais grave, considerada pela equipe de auditoria, foi a falta de equivalente textual às imagens apresentadas, principalmente quando tais imagens são imprescindíveis para o processamento dos serviços eletrônicos, tais como botões “gravar” e “limpar”; identificação de campos de preenchimento obrigatório na ficha de inscrição, e botões “Requerimento” e “Ajuda” (Figura 1). A falta de equivalentes textuais para tais elementos visuais impede, por exemplo, que *software* leitor de tela, usado por deficientes visuais, identifique tais ações necessárias à solicitação dos serviços eletrônicos. O uso de tecnologias inclusivas e não excludentes que garantam o acesso universal, abrangendo portadores de necessidades especiais, cidadãos de baixa escolaridade e usuários de diversas plataformas, é uma das diretrizes para garantia do foco no cidadão.

Figura 1 Elementos visuais exibidos com a opção “Mostrar imagens” habilitada e desabilitada.



³ A ferramenta não foi capaz de verificar inteiramente esses *links*, por isso foram ignorados no cômputo de *links* corretos e com problemas.

Além das verificações já mencionadas, outros artigos da Resolução CEGE n.º 7/2002 foram investigados. Observou-se, em pelo menos duas instituições, maior destaque às notícias do que à prestação de serviços ao cidadão (art. 4º, inciso V), e inexistência de página com respostas aos questionamentos mais frequentes dirigidos ao órgão (art. 4º, inciso VII). Em três dos serviços públicos eletrônicos examinados, não foi observada a manutenção de todo o ciclo do serviço em um mesmo portal (V do art. 5º). É possível, inclusive, solicitar esses serviços diretamente a partir do endereço eletrônico da empresa prestadora de serviços de informática, sem passar pelo portal da instituição que os administra. Em relação à privacidade e segurança de dados, em pelo menos duas instituições, não são estabelecidos programas de treinamento aos responsáveis técnicos ou programas de conscientização de todos os envolvidos (art. 29), nem adotados conceitos e procedimentos de auditoria interna que permitam análise do ambiente computacional (art. 32).

A Cartilha de Usabilidade (BRASIL – Governo Eletrônico) que estabelece um conjunto mínimo de padrões de usabilidade, estrutura e aspectos visuais, tal como prevê uma das diretrizes do Comitê de Gestão de Sítios e Serviços *On-line*, assim como a Cartilha Técnica de Acessibilidade (BRASIL – MP, 2005c), também não foram atendidas integralmente pelas instituições examinadas.

Analisando os outros resultados da avaliação heurística em cada dimensão, pode-se dizer que, em relação à facilidade de localização do portal *web* da instituição e dos serviços eletrônicos, todos os portais apresentam seu conteúdo agrupado por assunto. Apesar de a maioria das páginas examinadas não usarem *metatags*⁴, todos os portais e serviços foram encontrados facilmente por portais de busca populares na Internet (no teste, foram uti-

⁴ Comandos HTML especiais para associar metadados à página *web* codificada, sem alterar sua formatação, mas fornecendo informações sobre seu conteúdo. Vários portais de busca na Internet utilizam tais comandos como índices de busca, facilitando, assim, a localização do conteúdo de tais páginas.

lizados Google e Yahoo!). Ainda assim, algumas pessoas que responderam à pesquisa de satisfação deram sugestões quanto à facilidade de localização dos serviços, como por exemplo:

Seria muito importante que inserissem um link logo na tela principal, para acessar os requerimentos de salário maternidade, pensão e aux. Doença (sic), facilitando assim a visualização desses serviços.

é preciso facilitar a navegação tornando mais fácil localizar o item procurado no site.

Os serviços públicos eletrônicos selecionados também foram facilmente encontrados em seus respectivos portais. Ainda assim, um dos portais e um dos serviços não foram encontrados no portal Rede Governo, mas talvez isso se deva mais a deficiências do próprio Rede Governo do que à codificação dessas páginas web avaliadas. Não foi possível testar a facilidade de localização das páginas web das instituições e dos serviços no Portal Brasil, pois este apresentou mensagem de erro logo na carga de sua página principal. Talvez esse portal estivesse em fase de testes no dia em que foi acessado pela equipe (Figura 2).

Figura 2 Mensagem de erro recebida ao carregar a página do Portal Brasil, em 16/11/2005.

Nossas desculpas...

O item que você requisitou não existe nesse servidor ou não pode ser servido.

Por favor verifique o endereço informado ou use a função de busca dessa página para encontrar o que você está procurando. Se você sabe que o endereço informado está correto mas está encontrando um erro, por favor envie uma mensagem para o administrador desse site.

postmaster@localhost

Obrigado.

404 Not Found

Na dimensão “Acessibilidade”, destaca-se o fato de que as páginas avaliadas apresentaram seus conteúdos com clareza e simplicidade, utilizando mecanismos de navegação de maneira coerente e consistente. Para garantir a acessibilidade, é recomendável testar as páginas *web* sem folhas de estilo e com ferramentas, tais como *Wave*, que facilitam a visualização da sequência lógica de tabulação para percorrer *links*, controles de formulário e objetos, o que parece não ter sido feito em alguns dos casos inspecionados.

Em termos de usabilidade, observou-se o uso criterioso de logotipos e a organização de elementos visuais de acordo com os princípios de *design* para *web* (contraste, repetição, alinhamento e proximidade). Segundo seus gestores, todas as instituições estabeleceram diretrizes que orientam a realização periódica de cópias de segurança. Entretanto, a indisponibilidade dos serviços foi o problema que mais atrapalhou a solicitação dos serviços pelos usuários participantes da pesquisa de satisfação.

Os pontos positivos em relação à confiabilidade dos serviços foram a apresentação de conteúdos compatíveis com a missão/propósito das instituições e o uso de linguagem sem preconceitos racial, cultural, político e comercial. O ponto negativo foi que nem sempre era possível identificar a instituição responsável pela página *web*. Algumas pessoas participantes da pesquisa de satisfação fizeram sugestões quanto à confirmação do recebimento, por parte das prestadoras de serviços eletrônicos, das informações preenchidas pelo público.

Quanto à capacidade de resposta a dúvidas, todos os portais selecionados implementaram serviço de comunicação direta com o usuário - “Fale conosco” –, porém, nem todos oferecem outros meios de atendimento auxiliar ao usuário. Várias foram as críticas sobre o atendimento ao usuário, tanto nos balcões das agências como por telefone ou Internet.

A maioria das instituições selecionadas não especifica, em seu portal, a política de privacidade e segurança adotada, nem tão pouco informa se e como utiliza *cookies*⁵. Segundo declarações dos gestores dessas instituições, todas implementam mecanismos de registro de eventos e acessos aos seus portais e há pelo menos um responsável técnico para atuar como contato no que se refere à segurança desse ambiente.

⁵ O principal objetivo dos *cookies* é identificar o usuário e preparar páginas *web* personalizadas.

Em relação à dimensão “Tempo de atendimento”, observou-se que a maioria dos portais analisados adotou estratégia de navegação que economiza cliques para a execução dos serviços públicos eletrônicos, e que todas as páginas foram carregadas em menos de oito segundos, considerando-se a configuração do computador e da conexão Internet utilizados para os testes. O ponto negativo foi a não-implementação de versões mais leves de páginas para usuários com conexão lenta. Alguns participantes da pesquisa *on-line*, entretanto, mostraram-se insatisfeitos com o tempo de acesso às páginas dos serviços e com a dificuldade de acesso a computadores.

Alguns usuários participantes da pesquisa *on-line* expressaram sua insatisfação com o serviço prestado via Internet e seus desdobramentos no mundo real, como por exemplo:

Após efetuar o requerimento, tive que imprimir um documento e levar até uma Agência ..., então não entendi porque efetuar o pedido via internet uma vez que teria de ir até uma agência para entregar a documentação, esperar na fila como todos os outros, não receber um protocolo de entrega na agência e o funcionário informar que o pedido ficaria parado aguardando pelo menos 30 dias.

Inobservância da diretriz que visa à centralização e simplificação do acesso à Internet

Caso seja mantida a decisão tomada pela Secom e SLTI, em novembro de 2005, haverá redundância de trabalho e conseqüente desperdício de recursos, pela existência de dois portais com apresentação de serviços – o Portal Brasil, sob a responsabilidade da Secom, e o Rede Governo, mantido pela SLTI. Segundo informação do DGE, o portal Rede Governo será redesenhado para oferecer apenas serviços eletrônicos federais, ao passo que o Portal Brasil oferecerá, além desses, também serviços de outras esferas de governo.

Essa decisão de manter dois portais de serviços públicos, na verdade, está em desacordo com a diretriz do Programa que trata da centralização

e simplificação do acesso à Internet, como previsto no art. 3º, inciso IV, da Resolução CEGE n.º 7/2002 (verificação de existência de sítios com igual propósito). Vale ressaltar que a unificação do Portal foi um objetivo dos gestores até há pouco tempo, citando-se excerto de apresentação intitulada “Prestação de Serviços Públicos no Portal Brasil” (PESSI, 2005):

O Portal Brasil será um portal institucional e de prestação de serviços do governo federal. Ele unifica conteúdos hoje oferecidos nos sites Brasil.gov e Rede Governo. Resulta de uma parceria entre a SLTI, do Ministério do Planejamento e a Presidência da República, através da SECOM.

A pesquisa realizada com gestores de portais identificou, também, que 58,2% acham que a divulgação do sistema de inventários de sítios governamentais federais poderia ser uma alavanca para a consolidação do Portal Rede Governo, enquanto 83,6% dos gestores de portais, que responderam à pesquisa, desconhecem ou têm acompanhado de maneira distante o desenvolvimento do Portal Brasil.

Boas práticas identificadas

Entre as boas práticas identificadas, pode-se mencionar a aprovação dos padrões de interoperabilidade de governo eletrônico, e-ping, que permitirá a interação dos órgãos das esferas federal, estadual e municipal; as discussões em torno da adoção do *software* livre pelos órgãos da APF; e as consultas públicas conduzidas pelo Programa, em temas como interoperabilidade, acessibilidade e *software* livre, ressaltadas no grupo focal de coordenadores de Comitês Técnicos.

Outra boa prática mencionada por esses coordenadores, que pode ser considerada uma medida mobilizadora do Programa junto aos órgãos da APF, foi a aprovação das atuais diretrizes do Programa Governo Eletrônico (BRASIL – MP, 2004a) em evento que reuniu, em 2004, aproximadamente 600 gestores envolvidos com o e-gov.

Como boas práticas no levantamento de necessidades e opiniões do público-alvo dos serviços eletrônicos, podem ser citadas as iniciativas do Ministério da Saúde, que realizou, no final de 2003, pesquisa *on-line* com 650 respondentes, e da Receita Federal, que costuma utilizar várias técnicas de prospecção, monitoramento e avaliação no planejamento e acompanhamento de seus serviços eletrônicos, como é o caso da Declaração Anual de Isento (DAI) via Internet.

Pode ser citado, ainda, o caso do MEC, cuja Resolução n.º 01, de 15/06/2004, estabelece condições para a elaboração e manutenção de sítios no âmbito do Ministério e menciona, como exemplos, a identificação do público-alvo e de suas necessidades, a identificação da estrutura de informações para facilitar o acesso, a identificação do modelo de gestão dos fluxos e das responsabilidades pela atualização do conteúdo, a identificação dos recursos envolvidos, a necessidade de testes de usabilidade e de acessibilidade.

Outra boa iniciativa foi a Pesquisa Tecnologia da Informação e da Comunicação em Domicílios, realizada nos meses de agosto e setembro de 2005, pelo Instituto Ipsos-Opinion, parceiro do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que mediu a difusão e o uso da Internet em domicílios, incluindo uso de governo eletrônico, comércio eletrônico, segurança, educação e barreiras de acesso (BALBONI, 2005).

O QUE PODE SER FEITO PARA MELHORAR O DESEMPENHO DO PROGRAMA

Visando contribuir para a melhoria do desempenho do Programa, foram propostas recomendações à Casa Civil da Presidência da República e à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, entre as quais se destacam: revisar o modelo institucional vigente; definir portal único de acessos a serviços eletrônicos; concluir projeto de construção de indicadores de desempenho e de avaliação dos serviços do Governo Eletrônico; identificar e divulgar ferramentas, técnicas e boas práticas

aos gestores públicos; e, ainda, definir cronograma de implementação do Plano Nacional de Desenvolvimento de Governo Eletrônico. Tais recomendações constam do Acórdão N.º 1386/2006 – Plenário.

BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO TCU PARA O PROGRAMA

A contribuição que o Tribunal pode fornecer ao governo eletrônico na esfera federal é um conjunto de recomendações que visa fortalecer a capacidade de articulação da coordenação do Programa junto aos órgãos do Poder Executivo, tornando-se, cada vez mais, referência para os demais Poderes e níveis de governo. A implementação das recomendações justifica-se pela necessidade de consolidar o governo eletrônico como uma importante política de gestão pública no País, capaz não só de fornecer ganhos em eficiência para o Estado, a partir da economia de recursos e melhoria de processos internos dos órgãos de sua estrutura, mas, ao mesmo tempo, de propiciar a oferta de serviços públicos eletrônicos com maior rapidez e comodidade ao cidadão.

As recomendações da auditoria em relação à revisão do modelo institucional traz oportunidades de melhorias na periodicidade de reuniões da instância estratégica do Programa e na forma como suas normas são editadas, com possíveis benefícios para a divulgação de diretrizes junto aos órgãos da Administração Pública Federal. A partir de um maior conhecimento do Programa, espera-se maior adesão por parte dos gestores e órgãos envolvidos.

Em relação à implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação de serviços públicos eletrônicos, as recomendações feitas pelo TCU podem contribuir para a troca de experiências e divulgação de boas práticas entre os gestores públicos, ao mesmo tempo em que constituem instrumentos para correção dos rumos da política. O desenvolvimento de um conjunto mínimo de indicadores pela coordenação do Programa, a ser adotado pelos órgãos públicos, é um exemplo de medida capaz de

fornecer dados gerenciais para o aprimoramento dos serviços públicos na Internet.

Quanto à prestação de serviços públicos com foco no cidadão, o Programa tem oportunidade de melhorar seu desempenho ao orientar os órgãos públicos a terem melhor conhecimento do público-alvo de seus serviços eletrônicos, de suas necessidades e opiniões sobre a qualidade desses serviços. A identificação de serviços prioritários sob o ponto de vista do cidadão e a avaliação de sua adaptação ou implementação na Internet é uma das recomendações da auditoria que podem trazer, como benefício, maior satisfação dos usuários de serviços públicos eletrônicos.

ACÓRDÃO N.º 1386/2006 – TCU – PLENÁRIO

1. Processo n.º TC-015.001/2005-5
2. Grupo I, Classe de Assunto: V – Relatório de Auditoria Operacional
3. Entidade: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) - MPOG
4. Responsáveis: Rogério Santanna dos Santos, Secretário de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI (CPF 237.270.630-38), Patrícia Pessi, Diretora do Departamento de Governo Eletrônico da SLTI (CPF 527.017.000-00).
5. Relator: Ministro Valmir Campelo
6. Representante do Ministério Público: não atuou
7. Unidade Técnica: Secretaria Adjunta de Fiscalizações - Adfis
8. Advogado constituído nos autos: não há
9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos que versam sobre Relatório de Auditoria Operacional no Programa Governo Eletrônico, no que se refere à contribuição de suas ações para a oferta de serviços públicos eletrônicos diretamente ao cidadão.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão Plenária, com fundamento no art. 250, inciso III, do Regimento Interno, em:

- 9.1. recomendar à Casa Civil da Presidência da República que:

9.1.1. institua portal único de governo eletrônico, cujas alterações de conteúdo, relativas aos serviços, estejam sob a responsabilidade de uma única unidade governamental, órgão ou setor;

9.1.2. defina, formalmente, os responsáveis pelo desenvolvimento, gerência e manutenção do portal indicado no item anterior;

9.1.3. reveja o modelo institucional do Programa Governo Eletrônico, especialmente no que diz respeito aos seguintes aspectos:

9.1.3.1. periodicidade das reuniões da(s) instância(s) de formulação da política que compõe(m) o modelo adotado;

9.1.3.2. instância(s) capaz(es) de emitir normas sobre o tema governo eletrônico, com força normativa para os órgãos da Administração Pública Federal (APF);

9.1.3.3. papel da Subsecretaria de Comunicação Institucional da Secretaria-Geral da Presidência da República (Secom) na formulação e implementação da política de governo eletrônico, tendo em vista as atribuições da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP) como Secretaria-Executiva do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) e órgão de gerência do programa orçamentário Governo Eletrônico (8002);

9.1.3.4. após a definição do modelo institucional a ser adotado, observe a necessidade de emitir, formalmente, normas para a política de governo eletrônico, sempre que haja necessidade de sua observância pelos órgãos da APF;

9.2. recomendar à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, como Secretaria-

Executiva do CEGE e como órgão gestor do programa Governo Eletrônico (8002), que:

9.2.1. mantenha atualizada a lista de representantes dos órgãos da APF junto ao Programa;

9.2.2. formalize os resultados das discussões dos grupos de trabalho e Comitês Técnicos, disponibilizando seu conteúdo no sítio do Programa e no Portal Governo;

9.2.3. promova discussões presenciais e virtuais dos grupos de trabalho e Comitês Técnicos sobre os respectivos temas de interesse, permitindo o acesso às discussões em andamento e a seus resultados a todos os gestores da APF envolvidos com governo eletrônico, participantes ou não dessas discussões;

9.2.4. mantenha atualizada a relação dos sítios gerenciados pelo Governo Federal e seus respectivos responsáveis (e substitutos), disponibilizando tais informações no Portal Governo, preferencialmente, ou em outro canal de divulgação pública e acessível;

9.2.5. requeira, dos órgãos da APF, a designação de responsável pelo sítio governamental (e respectivo substituto), em observância ao art. 9º da Resolução CEGE n.º 7/2002;

9.2.6. defina cronograma de implementação do Plano Nacional de Desenvolvimento de Governo Eletrônico, com os serviços eletrônicos prioritários que devem ser implementados ou reformulados no canal Internet;

9.2.7. mantenha atualizadas, em sítio mantido pelo Programa Governo Eletrônico, as diretrizes estabelecidas para a política, detalhando a forma como devem ser implementadas, os recursos e as organizações envolvidas,

além de informações sobre o cumprimento das metas estabelecidas e as práticas adotadas nos diversos órgãos na solução dos problemas;

9.2.8. dê publicidade aos documentos gerados pelo Programa e divulgue-os diretamente aos representantes dos órgãos da APF junto ao Programa;

9.2.9. identifique e divulgue ferramentas, técnicas e boas práticas que auxiliem os gestores no projeto de páginas e que atendam às recomendações propostas nos documentos gerados pelo Programa;

9.2.10. defina mecanismos de incentivo à implementação de serviços eletrônicos considerados prioritários que contemplem órgãos em estágios incipientes de governo eletrônico;

9.2.11. conclua o projeto de desenvolvimento de indicadores de desempenho e de avaliação dos serviços do Governo Eletrônico, e priorize sua implantação, de modo a realizar avaliações sistemáticas e a obter dados gerenciais acerca da utilização de serviços públicos federais pelos cidadãos;

9.2.12. desenvolva e divulgue instrumentos de monitoramento e avaliação a serem utilizados pela coordenação do Programa e/ou pelos diversos órgãos da Administração, com definição de prazo para sua implantação;

9.2.13. estabeleça cronograma para a elaboração de conjunto mínimo de indicadores de desempenho relativos à prestação de serviços públicos eletrônicos, a serem desenvolvidos pela coordenação do Programa em conjunto com os órgãos da APF, estabelecendo prazo para sua adoção por esses órgãos e tornando públicos os padrões de desempenho medidos;

9.2.14. institua mecanismos de controle, a ser realizado pela coordenação do Programa, sobre a criação e a extinção de domínios do Governo Federal (Administração Pública Federal), em articulação com o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br;

9.2.15. oriente os órgãos da APF para que identifiquem claramente seu público-alvo e realizem análise de custo-benefício, da demanda e das necessidades desse público antes de implementar novos serviços, considerando a oferta em diferentes canais;

9.2.16. oriente os órgãos da APF para que realizem pesquisas junto aos usuários, após implementação de serviços eletrônicos, e disponibilizem os resultados à coordenação do Programa;

9.2.17 oriente os órgãos da APF para que identifiquem os serviços prioritários sob o ponto de vista do cidadão e avaliem sua adaptação ou implementação na Internet, com fixação de prazos e metas;

9.2.18. monitore e avalie amostras de portais e-gov a fim de orientar aqueles gestores que não tiverem aderido às recomendações propostas nos documentos gerados pelo Programa;

9.2.19. caso seja adotada pela Casa Civil da Presidência da República a recomendação de que trata o item 9.1.1 deste Acórdão, divulgue o portal único de governo eletrônico nos sítios da APF;

9.3. remeter cópia do Acórdão que vier a ser adotado nestes autos, acompanhado dos respectivos Relatório e Voto:

9.3.1. à Chefe da Casa Civil da Presidência da República;

9.3.2. ao Secretário Executivo do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

9.3.3. ao Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

9.3.4. ao Subsecretário de Comunicação Institucional da Secretaria-Geral da Presidência da República;

9.3.5. ao Secretário Federal de Controle Interno;

9.3.6. ao Secretário da Receita Federal;

9.3.7. aos Secretários Executivos dos Ministérios da Educação, Previdência Social, e Trabalho e Emprego;

9.3.8. aos Presidentes da Câmara dos Deputados e do Senado Federal; à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, da Câmara dos Deputados; à Comissão de Educação - Subcomissão Permanente de Ciência e Tecnologia, do Senado Federal; e às Comissões de Fiscalização e Controle de ambas as Casas;

9.3.9. aos integrantes da lista disponível no Apêndice IV do relatório de auditoria;

9.4. determinar a realização do monitoramento da implementação deste Acórdão, nos termos do art. 243 do RI/TCU, combinado com o parágrafo 9.2 do Acórdão n.º 778/2003-TCU-Plenário, pela Adfis em conjunto com a Seprog;

9.5. encaminhar, para conhecimento, cópia do Relatório à 2a Secex;

9.6. arquivar os presentes autos na Adfis.

10. Ata n.º 32/2006 - Plenário

11. Data da Sessão: 9/8/2006 - Ordinária

12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet:
AC-1386-32/06-P

13. Especificação do quórum:

13.1. Ministros presentes: Adylson Motta (Presidente), Marcos Vinícios Vilaça, Valmir Campelo (Relator), Walton Alencar Rodrigues, Guilherme Palmeira, Ubiratan Aguiar, Benjamin Zymler e Augusto Nardes.

13.2. Auditor convocado: Augusto Sherman Cavalcanti.

13.3. Auditor presente: Marcos Bemquerer Costa.

ADYLSON MOTTA
Presidente

VALMIR CAMPELO
Relator

Fui presente:

LUCAS ROCHA FURTADO
Procurador-Geral



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

SAFS Quadra 4 lote 1

70042-900–Brasília-DF

<<http://www.tcu.gov.br>>