



## Curso E-GOV e Estratégia de Transformação Digital

**Governo eletrônico**, ou **e-gov**, (do inglês **electronic government**), consiste no uso das tecnologias da informação — além do conhecimento nos processos internos de governo — e na entrega dos produtos e serviços do Estado tanto aos cidadãos como à indústria e no uso de ferramentas eletrônicas e tecnologias da informação para aproximar governo e cidadãos. Essa aproximação é feita para superar obstáculos da comunicação entre as duas esferas.

O conceito não se restringe a simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de serviços on-line na Internet [Abramson, 2001], mas sim na transformação da maneira com que o governo, através da TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do estado.

As diferentes ferramentas usadas podem ser portais de internet com fóruns, exposição de bancos de dados, aplicativos para telefonia móvel e telefones de serviço. Essas ferramentas também podem ser usadas entre governos e entre governo e organizações privadas, públicas ou de terceiro setor. Muitas das tecnologias envolvidas e suas implementações são as mesmas ou similares àquelas correspondentes ao setor privado do comércio eletrônico (ou e-business), enquanto que outras são específicas ou únicas em relação às necessidades do governo. Visa construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.

De modo geral, aceita-se a noção de governo eletrônico como ligada à prestação de serviços públicos por meio eletrônico, ou seja, utilizando-se recursos de tecnologia da informação, em caráter remoto e disponível no sistema 24/7 ou seja, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

As atividades do governo eletrônico partem da automatização de processos pré-existentes no papel e em escritórios. E assim, surgem novas maneiras de debater e decidir estratégias, fazer transações, escutar as demandas das comunidades e de organizar e divulgar informações de interesse público. O objetivo dessa inovação é fortalecer as relações dos governos e torná-los mais efetivos, aumentando a transparência, a responsividade e a administração de recursos.

O governo eletrônico objetiva também diminuir as distâncias entre os poderes Executivo ou Legislativo e os governados. Isso permite criar uma esfera de diálogo entre as duas partes sem haver a necessidade de deslocamento de alguma delas. O pesquisador Lemos (2004) defende que o governo eletrônico objetiva regenerar o espaço público, otimizar os serviços prestados à população e estimular a interação e discussão dos problemas locais.



Deve-se, contudo, ficar atento à diferença entre a literatura relacionada ao Governo Eletrônico e aquela literatura dedicada a examinar o que se chama de "Democracia Digital". Enquanto o e-gov se debruça sobre as aplicações das tecnologias de comunicação digital sobre as práticas burocráticas do governo e do Estado (cobrança de impostos, prestação de serviços, dentre outras atividades), as experiências de Democracia Digital se empenham em aprimorar a participação e a transparência políticas

### Tipos de Transações

O governo eletrônico engloba, principalmente, três tipos de transações, a saber:

- G2G (forma reduzida da expressão em inglês "*Government to Government*") trata-se de uma relação intra ou inter-governos (Gestão interna: Sistemas Internos - Intranet) [Fernandes, 2000];
- G2B (forma reduzida da expressão em inglês "*Government to Business*") caracteriza-se por transações entre governos e fornecedores (integração com a cadeia de valor: Sistemas Estruturadores - Extranet) [Fernandes, 2000];
- G2C (forma reduzida da expressão em inglês "*Government to Citizen*") envolvendo relações entre governos e cidadãos (interação com cidadão: Portal de atendimento - Internet) [Fernandes, 2000].

Essas transações ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores [Fernandes, 2000].

Em G2C têm-se exemplos muito positivos que facilitam a vida do cidadão, como serviços de licenciamento de veículos e pagamento de IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores), a facilidade de registro de Boletins de Ocorrência via WEB oferecida pela Secretaria de Segurança Pública de São Paulo e, mais recentemente, a possibilidade do contribuinte pagar impostos por meio do Receitanet, disponível no *site* da Receita Federal. Com a evolução desse tipo de transação, o cidadão começa a interagir cada vez mais com o governo, passando a ter acesso às facilidades oferecidas pela tecnologia.

Em âmbito municipal podemos citar como exemplos de G2C o pagamento de impostos e tarifas como o IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), solicitações de serviços como limpeza urbana e emissão de laudos e guias.



## Referências Bibliográficas

[Abramson, 2001]	Abramson, M. e Means, G. E. <b>E-Government 2001 IBM Endowment for the Bussiness of Government</b> . Rowman & Littlefield Publishers, Inc. 2001.
[Fernandes, 2000]	FERNANDES, A. G. <b>E-governo: o que já fazem estados e municípios</b> . Informe-se [on-line] nº 20, out. de 2000. Disponível em: Consultado em 20/12/01.

### Fontes:

[http://www.governoeletronico.com.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=19&Itemid=29](http://www.governoeletronico.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=29)

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Governo\\_eletr%C3%B4nico](https://pt.wikipedia.org/wiki/Governo_eletr%C3%B4nico)

## Objetivos

### Geral

Desenvolver a estratégia de transformação digital..

### Específicos

- Compreender a extensão do E-GOV.
- Compreender o que é a transformação digital das Organizações.
- Entender como as novas tecnologias estão moldando novos modelos de negócios.
- Compreender os modelos de negócios digitais.
- Compreender as dimensões da estratégia digital.
- Modelos e políticas de E-GOV.
- Compreender os aspectos organizacionais e de gestão para a implantação da estratégia digital e do E-GOV.

### Público alvo

Gestores, coordenadores, analistas e todos aqueles envolvidos com as atividades de gestão da tecnologia da informação, notadamente em estratégias voltadas para a transformação digital da área pública.



## Metodologia de ensino

Apresentações presenciais de conteúdo e exercício prático para o desenvolvimento da estratégia de E-GOV e o planejamento da sua implantação

### Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

### Formas de Avaliação da Aprendizagem

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.

### Competências a desenvolver:

- Ter a capacidade de desenvolver o modelo de processos digitais para a Organização;
- Ter a capacidade de desenvolver a estratégia de transformação digital da Organização;
- Ter a capacidade de planejar a implantação da estratégia digital de E-GOV.

Ao participar desta capacitação o aluno estará apto a:

- Poder avaliar se a solução de E-GOV é aderente aos preceitos de eficiência, verificando;
  - Se reduziu a intervenção humana ( Custo de Pessoal )
  - Se otimizou, eliminou e/ou inovou processos ( Nível de Satisfação aumentado, redução de tempo, eliminação de custos)
  - Se melhorou a vida do Cidadão ( Redução do deslocamento físico, aumento da qualidade geral da informação em disponibilidade/confiabilidade)
- Poder avaliar o nível de maturidade em E-GOV<sup>\*1</sup> na sua Instituição, através da melhoria dos 3 “e’s”:
  - e- administração ( uso inovador de TI nos processos)
  - e- serviços ( ter o cidadão como foco final )
  - e- democracia ( ampliar a transparência e a participação do cidadão )



## **Benefícios**

Desenvolvimento e planejamento da estratégia digital de E-GOV.

## **Pré requisitos**

Não há pré-requisitos específicos, mas recomenda-se conhecimentos fundamentais da , gestão por processos, organização e tecnologia da informação.

## **Material Didático**

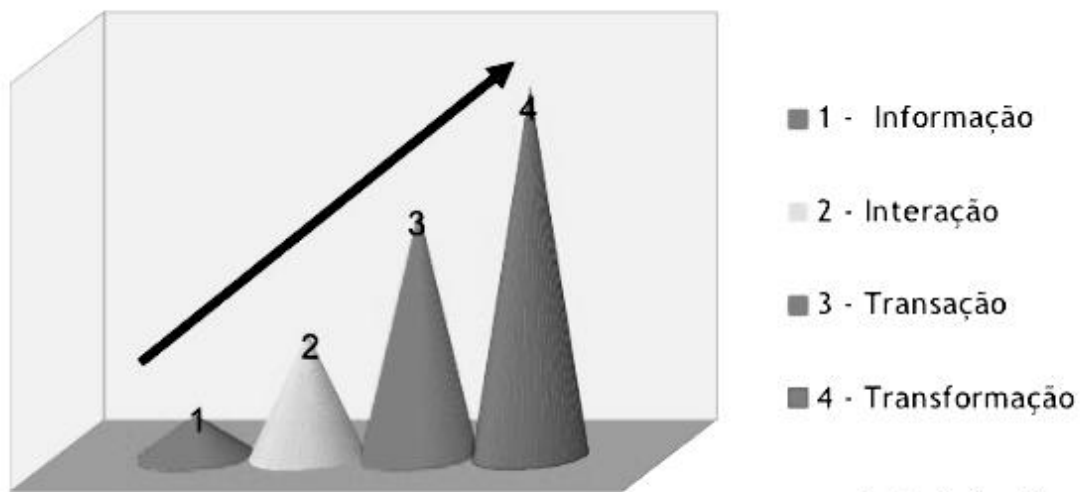
- Apostila contendo os slides;
- Estudos de caso.

## **Conteúdo Programático**

- 1: Apresentação do curso e do instrutor**
- 2: O que é o E-GOV e sua amplitude**
- 3: Iniciativas de E-GOV**
- 4. O que é a transformação digital**
- 5: Quais tecnologias estão viabilizando a transformação digital**
- 6: Os modelos de negócio da era digital**
- 7: As dimensões da transformação digital**
- 8: A estratégia da transformação digital**
- 9: A implantação do E-GOV**

\*1

### Níveis de Maturidade em e-gov



Fonte: Gartner Group

---

*Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*

---

