

# **Governo Eletrônico e Processos de Trabalho**

Espartaco Madureira – maio/2001

## **I – Soluções de Tecnologia da Informação e de Comunicações – TIC com reconhecidos impactos nos processos de trabalho:**

### **1. Experiências Inovadoras:**

- a. Central de Atendimento (MF, INSS, MICT, MTb, MMA);
- b. Atendimento Itinerante (INSS, MTb, MRE, Banco do Nordeste);
- c. Fiscalização Móvel (MTb, MF);
- d. Atendimento em Guichês por Deficientes Físicos (ECT);
- e. Escritório Virtual (SERPRO);
- f. Treinamento utilizando metodologia auto-instrucional (Computer Based Training – CBT);
- g. Educação a Distância (MS);
- h. Atendimento por Correio Eletrônico (SRF/MF);
- i. Ouvidoria (MPAS); e
- j. Ferramentas de Workflow, informatização, sistematização e simplificação de procedimentos operacionais e gerenciais, com conseqüente redução de custos e incremento da produtividade (várias organizações da Administração Pública Direta e Indireta).

### **2. Rede Governo:**

- a. Serviços (declarações de IR, leilão eletrônico etc); e
- b. Informações (emissão de certidões, andamento de processos judiciais etc).

### **3. Projeto Governo Eletrônico:**

- a. Interação com o Cidadão:
  - i. Universalização do acesso aos serviços públicos

(incentivos à Internet, PEP's, cartão do cidadão, compartilhamento de recursos e aumento da oferta de serviços, treinamento remoto a usuários do governo eletrônico, programa de informatização das ações educacionais etc);

ii. Portais de informação e atendimento

(política de divulgação de informações e de prestação de serviços, RNIS, páginas brancas, central de atendimento integrada, ouvidoria, pagamento eletrônico, portal de apoio ao micro e pequeno agricultor, portal de apoio à procura de emprego, aplicação para micro e pequenos exportadores etc);

iii. Transparência das ações de governo.

b. Melhoria da Gestão Interna:

i. Integração de redes e sistemas

(protocolo integrado, interação poderes legislativo e judiciário e governos estaduais e municipais, orientação para o desenvolvimento de *sites* oficiais, infra-estrutura de chave-pública, projeto rede Br@sil.gov, projeto rede de comunicações multiserviço, inventário de recursos de TI, pregão eletrônico, sistema de informações estratégicas, procedimentos para a contratação de serviços de rede e de infra-estrutura, documento eletrônico, diretório e mensageria, sistema integrado de segurança pública etc).

c. Integração com Parceiros e Fornecedores:

i. Fortalecimento dos sistemas de informação do Governo

(pagamento eletrônico, workshops com setor não-governamental etc).

## **II – Conseqüências Esperadas:**

1. Organizações públicas mais flexíveis e com crescentes patamares de atuação baseados em redes de relacionamentos e de conhecimento;
2. Desestruturação dos atuais ambientes de trabalho e do próprio conceito de tempo, principalmente, pelo incremento de atividades com horário flexível ou do Teletrabalho;
3. Definição de novos perfis para o capital humano a ser empregado e necessidade de capacitação técnica e de reciclagem profissional do pessoal já contratado;

4. Redução de postos de trabalho na área administrativa e necessidade de capital humano com maior qualificação e capacidade de interação com pessoal de áreas gerenciais e técnicas;
5. Incremento de processos de requalificação e de recolocação profissional, bem como de novas formas de contratação de pessoal;
6. Implantação de atividades profissionais baseadas no TELETRABALHO, com conseqüente adoção de novas formas de gerenciamento de pessoal e de desempenho.

### **III – Empecilhos a serem considerados na implementação do Governo Eletrônico:**

1. Não há legislação para tratar das especificidades do Teletrabalho;
2. Ainda não há regulamentação para a certificação e a assinatura de documentos eletrônicos, nem para o tratamento de crimes em ambientes digitais;
3. Ações de “inclusão digital” desvinculadas de interação com projetos nas áreas de educação e de “inclusão social”;
4. Aparentes oportunidades de melhoria:
  - a. Transparência da Gestão Pública;
  - b. Formação de Equipes Autônomas com atuação inter-institucional;
  - c. Desenvolvimento de Sistemas de Informação e de Gestão de Processos e Resultados, em ambiente Internet;
  - d. Preocupação com questões relacionadas ao “desemprego tecnológico”;
  - e. Requisitos para captação, capacitação e gestão do conhecimento das Equipes;
  - f. Sistemática de incentivos e correções fundamentadas em processos de avaliação de desempenho (com componentes pessoal e institucional);
  - g. Indicativo de carreiras, organizações e parcerias a serem incentivadas.
  - h. *Benchmarking* e Auto-avaliação.