



GOVERNOS TECNOLÓGICOS

INTEGRAÇÃO GOVERNO CIDADÃO

Diego Mello
Murilo Marinho de Souza

GOVERNOS TECNOLÓGICOS

INTEGRAÇÃO GOVERNO CIDADÃO

Diego Mello
Murilo Marinho de Souza

Copyright - Diego Mello / Murilo Marinho de Souza

Capa

Romeu Holanda

Mello, Diego, 1981 / Marinho de Souza, Murilo, 1976

Governos Tecnológicos – *Integração Governo Cidadão*, Diego Mello / Murilo Marinho de Souza, Recife, 2015.

103 páginas

Endereço para correspondência

Rua General Joaquim Inácio, 412, sala 202,
Empresarial Jadan Center, Recife/PE
CEP 50070-270

Contatos

diego@governostecnologicos.com.br
murilo@governostecnologicos.com.br

Diego Mello, nasceu no Recife em 1981, formado em Comunicação pela Universidade Católica de Pernambuco, é empresário da Tecnologia da Informação e Comunicação, com quase 12 anos de experiência e serviços prestados aos segmentos público e privado. Estudioso da tecnologia voltada à Gestão Pública e eleitoral, aplica conceitos de comunicação e marketing ao segmento da tecnologia.

Murilo Marinho de Souza, nasceu no Recife em 1976, Mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco, é empresário da Tecnologia da Informação e Comunicação, com quase 15 anos de experiência e serviços prestados aos segmentos público e privado. Filho de uma tradicional família de escritores pernambucanos, especializou-se na concepção e desenvolvimento de sistemas.

Sumário

<i>1 – Apresentação.....</i>	<i>05</i>
<i>2 – Déficit Educacional e Inclusão Digital.....</i>	<i>10</i>
<i>3 – A criação das Redes Oficiais.....</i>	<i>20</i>
<i>RECORTE – Reflexão sobre a Construção da Imagem na Era Digital.....</i>	<i>28</i>
<i>4 – Um novo modelo para os Portais Institucionais da Gestão Pública.....</i>	<i>34</i>
<i>5 – Portal de Serviços.....</i>	<i>45</i>
<i>6 – Portal da Transparência.....</i>	<i>54</i>
<i>7 - Tecnologia para Elegger Prioridades.....</i>	<i>58</i>
<i>8 – Fiscalizar as prioridades eleitas.....</i>	<i>64</i>
<i>9 – A Tecnologia e a Manutenção da Cidade.....</i>	<i>69</i>
<i>10 - Campanhas Digitais de Prevenção e Alerta.....</i>	<i>80</i>
<i>11 – Tecnologia para Acessibilidade e Voluntariado.....</i>	<i>84</i>
<i>12 – A Tecnologia e a Interação Governos x Governos</i>	<i>89</i>
<i>13 – A Tecnologia e a Interação Governos x Empresas.....</i>	<i>94</i>
<i>14 – Um novo mercado para uma nova realidade.....</i>	<i>100</i>

Capítulo 1
Apresentação

A participação popular na gestão pública é o grande caminho para que os cidadãos consigam transformar o poder público e melhorar a prática política no Brasil. Fazer, efetivamente, com que os eleitos sejam representantes dos interesses sociais, dos eleitores. É equivocado o pensamento de que a classe política é a única responsável pelo destino do município, do estado ou do País. O cidadão é co-responsável, tem obrigação de ser partícipe do processo. Votar não é o único dever do povo. Eleger os políticos e, depois da data do pleito, tomar uma postura de distanciamento dos eleitos, como se lavasse as mãos da própria responsabilidade, é a contramão de uma caminhada que precisa ser feita conjuntamente entre população e políticos para melhorar, corrigir as distorções e transformar a pátria em que vivemos.

Não é preciso, para isso, ser simpatizante de partido político, tampouco filiado a um. O importante é monitorar para exercer o poder de fiscalização e vigilância em relação às ações daqueles em que o cidadão depositou a confiança do voto. A falta de conhecimento e de educação de qualidade são obstáculos para que esse acompanhamento aconteça. Quando estas não são problemas, a falta de canais estabelecidos para que o cidadão possa interagir e contribuir diretamente com a Gestão Pública surge como empecilho.

O Mundo vive uma “Era Digital” que conecta pessoas, diminui distâncias geográficas, gera interação, discussão,
www.governostecnologicos.com.br

participação, permite a cada indivíduo compartilhar o pensamento, o cotidiano e distribuir conteúdo numa velocidade nunca antes vista. É preciso aproveitar estas características da Internet e instituir a tecnologia como Política de Estado, na construção da **“Era dos Governos Tecnológicos”**, no sentido de ser o grande canal de comunicação, um elo população-governo, para estimular o cidadão a ser um agente transformador da realidade.

Este *Governos Tecnológicos – Integração Governo Cidadão* se atem ao papel presente da tecnologia como instrumento de transformação e participação. O objetivo é apontar os benefícios da tecnologia para melhorar a realidade cotidiana e desvendar como o cidadão é ator principal deste novo contexto.

O poder público é agente demandado. Neste caso, a tecnologia modifica a forma de prestar contas do gestor ao eleitor, interfere na maneira do cidadão fiscalizar a gestão, incide diretamente na eficiência do poder público em atender as demandas e na resposta das demandas atendidas à população. Como contrapartida positiva ao governante, a tecnologia aproxima de maneira decisiva o eleitor do seu representante e age diretamente na fidelização do cidadão – caso fosse traçado um paralelo gestor/empresa, eleitor/cliente – para com a gestão pública presente no poder. Num processo inverso, de gestão ineficiente, as

mazelas são expostas de maneira quase que instantâneas e a inoperância salta imediatamente aos olhos populares. A tecnologia é uma aliada fundamental para gestores competentes, preocupados em responder às demandas cidadãs.

A obra se propõe a mostrar como, com linguagem didática, sem linhas de código ou a burocracia dos manuais tecnológicos ao alcance apenas de cientistas, a tecnologia pode ser implantada por um gestor como instrumento para integrar o cidadão ao governo, as vantagens, benefícios e desafios desta caminhada.

LEITURA COMPLETA X LEITURA RESUMIDA

A obra leva ao leitor duas maneiras de desfrutar o conteúdo. Uma, naturalmente, completa, página por página, capítulo por capítulo. A outra, resumida, na qual a leitura pode ser compreendida nos primeiros parágrafos, intitulados “Vamos Abordar”, que apresentam a temática do capítulo em si; nos quadrantes separados por molduras em que são expostos pontos fundamentais do capítulo; e na conclusão, denominada “Em Síntese”, onde é apresentado um extrato sobre a abordagem do capítulo em questão.

Esta obra tem a pretensão de não apenas oferecer conteúdo, mas de apresentar a temática e estimular a discussão sobre o assunto. Deixa clara a posição dos autores, mas é, sobretudo, um convite ao debate. Desejamos uma boa leitura!

Capítulo 2
***Déficit Educacional
e Inclusão Digital***

VAMOS ABORDAR – Corrigir o déficit educacional no Brasil é a base para cidadãos mais vigilantes, cientes dos seus direitos e deveres, conscientes de que não basta delegar aos eleitos a gestão, mas sim participar ativamente dela para transformar a realidade. Enquanto a população brasileira não tem, por ensino e aprendizado, por base escolar, a natural consciência de participar do cotidiano político, de cobrar a classe política, é preciso criar uma forma didática, precisa, que insira o cidadão neste universo, que o faça, efetivamente, participe, quase que inconsciente, da gestão pública. Esta solução está na Inclusão Digital, com a disseminação e o uso da tecnologia.

“A educação é um direito de todos e dever do Estado e da família, visa o desenvolvimento da pessoa e seu preparo para o exercício da cidadania”. Este trecho do artigo 205 da Constituição Federal, promulgada em 1988, é corroborado pela Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, da Organização das Nações Unidas, que trata a educação como um direito humano.

Mesmo sendo um dever do Estado, este direito humano chega de maneira muito precária aos cidadãos brasileiros. Os dados nacionais são alarmantes. O País ocupa o triste 53º lugar em educação, entre 65 países avaliados

pelo respeitado *Programme for International Student Assessment* (PISA). O Brasil tem 49,8 milhões de alunos matriculados em instituições de ensino básico e educação infantil, segundo o Censo Escolar da Educação Básica de 2014, divulgado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mesmo com o programa social que incentivou a matrícula de 98% de crianças entre 6 e 12 anos, 731 mil crianças ainda estão fora da escola. O Todos Pela Educação afere que 34% dos alunos do 5º ano sequer conseguem ler e que 20% dos jovens que concluem o ensino fundamental não têm domínio da leitura e da escrita. Isto sem falar do analfabetismo funcional que, em 2009, de acordo com o Ibope, atingia 28% das pessoas entre 15 e 64 anos.

A questão educacional pode levar décadas para ser solucionada. Atingir um nível de excelência em educação é um caminho longo a ser percorrido, mas decisivo para a transformação social de um País. É necessária uma mudança efetiva de rota, que inclui recursos bem gastos, vontade política, investimento e

valorização dos profissionais do segmento, estrutura física adequada, inovação e tecnologias voltadas ao ensino. É imperativo que esta mudança aconteça desde agora, com o olhar para o futuro, sob um pacto nacional apartidário e que busque corrigir, sem desvio de curso, a situação que aí está. Até porque, já há um evidente legado negativo em gerações brasileiras perdidas.

Mesmo sabedor de que leva tempo para auferir mudanças concretas na Educação, não será possível, claro, reportar o País em uma máquina do tempo para este tão esperado futuro onde esta problemática estará solucionada. Uma parcela sensível dos cidadãos está alheia ao mundo governamental, nos quesitos básicos como o papel das instituições ou mesmo em aspectos fundamentais como embates sobre temas que incidem diretamente no cotidiano popular como a alta de impostos, investimentos em saúde, segurança e educação. Viver o presente com qualidade é preciso, e soluções para o momento atual idem.

O uso da tecnologia como principal ferramenta para integração do cidadão com os Governos, para ser democrático, deve pressupor o acesso do maior número possível de pessoas ao universo digital. Na contramão dos dados educacionais, os números da Tecnologia são animadores. E, embora ainda com uma série de gargalos a serem solucionados, o avanço e a velocidade com a qual a Internet atinge uma parcela significativa do território nacional reforçam a tese de que este é o melhor canal para tratar da interação entre gestão pública e população.

É possível levar o cidadão à participação, mesmo que ele não possua um nível educacional avançado. As premissas são básicas, de conceito quase juvenil, para atrair e estimular o cidadão a participar: não existe ninguém que conheça a cidade melhor que o morador do local; não existe ninguém que queira melhorar mais a condição de vida de uma localidade, do que o residente do espaço; não existe efetivo público para fiscalizar uma rua melhor que a população daquela via. Ante a estes preceitos, a tecnologia, no que concerne ao quesito “Educação Cidadã”, pode ser a grande mola propulsora para a participação do povo na gestão pública, no contato com os agentes públicos.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), publicada em abril de 2015, referente ao

ano de 2013, aponta que 85,6 milhões de pessoas já acessaram a Internet no País, o que corresponde a 49,4% da população. Quando este número foi pesquisado por domicílio, 31,2 milhões de casas, ou 48% do País, possui conexão à Rede Mundial de Computadores.

O dado é animador, também, quando se observa uma outra pesquisa, feita pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), referente aos anos de 2008 a 2013. Neste período, de acordo com os dados coletados, o acesso à conexão pulou de 25% em 2008 para 49% da população em 2013. A velocidade do alcance da Internet aos cidadãos é extremamente relevante. Quase dobrou em apenas cinco anos. Não existe um dado estruturado, mas ao levar em conta estas amostras há, num pensamento nem tão otimista assim, a possibilidade de, em mais uma década, a conexão à Internet chegar a quase toda população nacional. Claramente, neste momento, não entramos no mérito ou fazemos juízo de valor sobre estas análises em relação a qualidade da conexão entregue.

Outro ponto positivo aferido na Pnad está no acesso por idade. Além de demonstrar um avanço relevante no acesso à Internet por pessoas acima de 60 anos, o que traz esta parcela da sociedade para Inclusão Digital, os dados entre os jovens são extremamente animadores e apontam que esta nova geração que aí está, se estimulada, bem

comunicada e conscientizada, pode ser a porta de entrada para um caminho sem volta do uso da tecnologia para integração do povo com os governantes. Naquele ano da pesquisa, em 2013, dos cidadãos entre 15 e 17 anos, 76% eram internautas; na faixa etária entre 18 e 19, este número era de 74,2%. Na fatia entre 40 e 49 anos, 44,4% acessam à Web. Entre 50 e 60 anos são 21,6%. Na faixa dos 60 anos ou mais, o número é de 12,6% de internautas, o menor entre os coletados, porém esta parcela da sociedade mais que dobrou o acesso em relação a 2008. Naquele ano, 5,7% era o número de conectados acima dos 60 anos.

Não é preciso ser especialista. Basta observar para perceber a facilidade dos jovens, mesmo aqueles sem escolaridade avançada, no uso das tecnologias, das Redes Sociais e no manuseio de eletrônicos como celulares, vídeo games, computadores e tablets. O jovem brasileiro, praticamente de maneira autodidata, realiza uma alfabetização digital quase que instantânea ao se defrontar com um dispositivo eletrônico.

A pesquisa do IBGE não para por aí. Ela aponta que 75,2% da população do País acima de 10 anos possuía aparelho celular em 2013. O mesmo Instituto, em 2008, constatou que 87,1 milhões de pessoas tinham telefones móveis. Nesta caso, meia década significou um aumento de 131,4% na aquisição destes dispositivos.

Mesmo com os avanços, é importante colocar que o acesso a banda larga no País possui gargalos, que o Plano Nacional da Banda Larga (PNBL) do Governo Federal para massificar o uso da Internet não emplacou nos quesitos velocidade e interiorização, mas também é inegável que a tecnologia caiu no gosto do brasileiro de uma maneira irreversível. E ainda tem um amplo espaço para crescer. Há um grande mercado para ampliar este contingente de conectados, uma vez que a banda larga ainda não chegou como deveria nas classes sociais mais baixas e ainda sofre uma desigual distribuição regional.

Na classe A, 98% dos lares são conectados; na B, este número atinge 80%. Na classe C, há uma queda para 39%, enquanto nas camadas D e E, apenas 8% possuem conexão. Na área urbana, 48% das casas estão conectadas, enquanto na zona rural este número é de apenas 15%. O Sudeste é a região com o maior número de residências conectadas, 51%; as menores são as regiões Norte, com 26%, e Nordeste com 30%, de acordo com o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). O mesmo órgão, com base em dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do IBGE, analisou que, em 2013, 24,2 milhões de lares com renda de até dois salários mínimos não estavam conectados à Internet. O mesmo vale para 7,5 milhões de lares na área rural do país.

Em termos mundiais, o Brasil tem posto de destaque. Em todo planeta, em 2015, deve haver mais de 3 bilhões de pessoas conectadas à web, o equivalente a 42,4% da população mundial. O Brasil vai ultrapassar o Japão e se tornar o quarto país com a maior população de usuários de Internet do mundo, segundo cálculos da consultoria de tecnologia eMarketer. Ela aponta que até o final de 2015, serão 107,7 milhões de internautas no país, contra 99,2 milhões no ano anterior.

O governante brasileiro está diante de uma ferramenta capaz de revolucionar a maneira como se comunica e interage com o povo. Institucionalizar este caminho, planejar, adotar estratégias corretas de implantação e divulgação são os próximos desafios. Os números são expressivos e demonstram o potencial brasileiro para instituir a tecnologia como a principal ferramenta de participação popular na gestão pública.

As Redes Sociais são os sites mais acessados no Brasil, com 77% dos brasileiros como usuários. O Facebook possui 89 milhões de usuários no País, o que representa oito de cada dez internautas. A cultura nacional do uso de Redes Sociais está criada e aconteceu sem nenhuma ingerência governamental.

Este movimento foi importante para o estabelecimento das futuras **Redes Oficiais**, que terão várias características de uso das Redes Sociais e serão as plataformas nas quais o cidadão poderá interagir com o poder público para transformar e melhorar a realidade do local em que vive.

EM SÍNTESE - A tecnologia é o hoje, o presente. A educação, o futuro em construção. Desta forma, quando zerarmos o déficit educacional, em algumas décadas que seja, Tecnologia e Educação, os instrumentos eficazes para participação popular na gestão governamental, se encontrarão de maneira decisiva, elevando o Brasil a uma nação sabedora dos seus direitos, deveres e senhora soberana da mudança da sua própria realidade. Quando o cidadão melhora o pedacinho da rua em que vive, gera impacto direto em sua própria vida. Quando a participação popular é maciça e a mudança atinge uma população inteira, o cidadão transforma o País em que mora como um todo.

Capítulo 3
A criação das Redes Oficiais

VAMOS ABORDAR - A “Era dos Governos Tecnológicos” passará a existir, efetivamente, com a criação das *Redes Oficiais*. Elas compõem todo o arcabouço tecnológico capaz de permitir a interação entre o cidadão e o poder público. Importante neste caso é delinear o papel do Governo no processo e dissociar as *Redes Oficiais* das atuais Redes Sociais.

As *Redes Oficiais* devem ser compostas por 10 ambientes que, integralmente implantados, permitirão uma transformação na maneira como a cidade é gerida, na entrega do conteúdo, de serviços e da prestação de contas ao cidadão. O quesito Transparência é algo extremamente presente, uma característica permanente deste modelo. Estas Redes estimulam a participação popular no acompanhamento dos governos e na aproximação destes para solucionar os problemas cotidianos. A voz popular se faz ouvir em cada área governamental e os cidadãos são sujeitos ativos do processo nas tomadas de decisão, na fiscalização, na avaliação e na manutenção dos serviços prestados.

Estas 10 plataformas serão desmembradas em capítulos individuais, que se seguem a este, e tratarão de um novo modelo para os *Portais Institucionais Governamentais*

(capítulo 04), de *Serviços* **(capítulo 05)** e da *Transparência* **(capítulo 06)**. A tecnologia é apresentada como o caminho para *Eleger Prioridades* **(capítulo 07)**, *Fiscalizar as Prioridades Eleitas*

(capítulo 08) e para *Bem Manter a Cidade* **(capítulo 09)**. A tecnologia também estará presente como canal para estimular *Campanhas de Prevenção e Alerta* **(capítulo 10)**, de *Participação Voluntária e na Inclusão de Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais* **(capítulo 11)**. O ciclo dos 10 segmentos se encerra na abordagem de como a tecnologia pode servir na *Interação entre os Governos Federal, Estadual e Municipal* **(capítulo 12)** e de *Governos com Empresas Privadas* **(capítulo 13)**, mas ambos sob a ótica de como este processo é de interesse e contribui para o cidadão.

Os governos, em cada nível, têm seus órgãos voltados à Tecnologia: ministérios, secretarias e agências nacionais, estaduais, municipais. Até aonde deve ir o papel destes órgãos na contratação, desenvolvimento e manutenção das ***Redes Oficiais*** para interação do Governo com o Cidadão? A defesa clara e objetiva desta publicação é que o Governo deve atuar na gestão deste processo, mas são as empresas privadas que devem ser as desenvolvedoras e mantenedoras das tecnologias e aplicações. Afinal, além de desonerar o Estado, este seria um claro estímulo à área de Tecnologia da

Informação e Comunicação (TIC). Esta medida ampliaria os investimentos em formação profissional e em inovação voltada a este fim, uma vez que um enorme mercado se abriria ao segmento.

O trabalho da Gestão de Tecnologia dos Governos deve, fundamentalmente, incidir sobre cinco pontos:

- na concepção do projeto a ser implantado, que balizará a contratação da empresa privada;

- na gestão do processo seletivo, da concorrência pública;

- no armazenamento de dados, com servidores capazes de suportar todo este conteúdo e o número de acessos simultâneos às plataformas;

- na Segurança da Informação, uma vez que os dados coletados são gerenciais e auxiliares para a gestão atual e todas as subsequentes;

- e na Fiscalização dos Serviços contratados, para que a empresa vencedora do certame entregue tudo aquilo previsto em edital, respeitando o prazo estipulado.

No outro lado do balcão estarão as empresas privadas prestadoras do serviço, que devem ser escolhidas por uma concorrência pública transparente e que reconheça os critérios técnicos e financeiros para realizar a tarefa contratada.

***E as atuais Redes Sociais?
Elas participam deste processo?***

Traçar um caminho para governos efetivamente tecnológicos requer uma abordagem sobre as Redes Sociais. Neste contexto, a defesa dos autores é que são necessárias, de fato, **Redes Oficiais** como instrumentos de participação popular e não as Redes Sociais, microblogs, canais de vídeo estabelecidos, como Twitter, Facebook, Instagram, You Tube, entre outras ativas, extintas ou que não atraem tanto público quanto as mencionadas.

A defesa parte da premissa de, justamente, várias redes sociais já terem surgido, se tornado líderes e depois

serem suplantadas por outras. A ânsia por novidade na tecnologia é elevada à máxima potência.

Nas Redes Oficiais dos Governos Tecnológicos não cabem modismos. Cabem as inovações, cabem as melhorias, cabem as evoluções tecnológicas, mas elas devem ser política permanente de Estado, por isso devem ser oficiais e não se utilizarem de alguma rede social existente (privada ou aberta). Até porque, os dados destas redes governamentais devem atender aos gestores num único propósito: melhor servir ao povo. Estes dados não podem ser utilizados para fins de mercado, por exemplo.

As Redes Sociais, no entanto, são essenciais num outro contexto: o de centrais de reclamação por um eventual não atendimento das demandas por parte das **Redes Oficiais**. Neste ponto sim, podemos comparar, por exemplo, a adequação que o mercado privado teve que passar com as

Redes Sociais. Uma loja que não atende ao Direito do Consumidor tem sua marca rapidamente disseminada nas Redes Sociais de maneira negativa e se sente acuada, e por vezes obrigada, a resolver a questão com o comprador insatisfeito. Neste mesmo sentido, o cidadão pode utilizar estes canais para criticar os maus gestores dos **Governos Tecnológicos** que estejam prestando um mau serviço, um atendimento desqualificado ou falte com transparência na apresentação das informações.

Neste ponto, a Internet é fundamental nos canais de crítica, de debates, virais de disseminação de conteúdo. As imagens, positivas ou negativas, que traçamos de marcas e produtos passam, necessariamente, pelas Redes Sociais. Assim podem ser as imagens dos gestores públicos e de suas **Redes Oficiais**. A eficiência das **Redes Oficiais** pode torná-los grandes personalidades digitais, bem como atrapalhar planos futuros. É uma questão de competência!

É imperativo colocar, porém, que a implantação das Redes Oficiais não justifica a ausência dos governos nas Redes Sociais. Até porque, elas são canais de comunicação fundamentais para disseminar o conteúdo da gestão pública,

inclusive das próprias Redes Oficiais, as informações e serviços por elas oferecidos.

Os Governos podem e devem ter suas contas no Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, para citar alguns, para informar à população e até para interagir, da mesma forma que fazem a divulgação pelos meios off-line, como televisão, rádio, imprensa escrita e mídia exterior. Todos são meios de comunicação importantes. Geração e solução de demandas populares, estas sim, para que obedçam ao fluxo, permitam relatórios e acompanhamento gerencial de todo processo, é que devem ser feitas exclusivamente nas **Redes Oficiais**. Que fique claro!

EM SÍNTESE – As Redes Oficiais serão transformadoras. É por elas que a população terá canais diretos com os governantes em todos os órgãos e esferas do poder. O Governo terá um papel fundamental na contratação das empresas prestadoras do serviço, deve salvaguardar as informações e fiscalizar as contratadas, que devem ser instituições privadas. Neste contexto, as Redes Sociais se apresentam como um canal, uma forma publicitária inclusive, para disseminar as ações e estimular o uso dos canais oficiais.

RECORTE – Reflexão sobre a Construção da Imagem na Era Digital

A imagem de uma determinada pessoa, de como ela é percebida, notada, definida, é traçada a partir de todo o conjunto de questões inerentes a este indivíduo, aos valores, a exposição dos pensamentos e pontos de vista, as mensagens, o comportamento, a moda e estilo, a apresentação pessoal, os locais que frequenta, o público com o qual se relaciona. E isto levando em conta o fator tempo; o período em que determinada pessoa se comporta de tal maneira e se eventuais desvios de conduta incidiram decisivamente na desconstrução de tal imagem.

O debate sobre imagem é por vezes simplificado e distorcido, como se apenas o imediatismo da posição atual do indivíduo na sociedade, do ponto de vista intelectual, profissional ou financeiro, por exemplo, fosse o suficiente para definir a imagem dele.

A imagem não é uma questão de momento, de status, mas de construção. No sentido de “construir imagens”, criou-se até um segmento profissional que planeja, define estratégias e direciona pessoas a um determinado comportamento para alcançar um objetivo, no campo

pessoal ou profissional, por exemplo. Este profissional atua no planejamento para que o cliente exerça determinado comportamento a fim de que o resultado final seja o reconhecimento público desta pessoa da maneira com a qual ela deseja ter a imagem percebida.

A Era Digital desvirtuou claramente o conceito de Imagem. As Redes Sociais transformaram a forma de se comunicar, de disponibilizar e compartilhar conteúdo. A velocidade, característica umbilicalmente ligada a este meio, expõe a todo momento webcelebridades, seja no campo da moda, do entretenimento, dos esportes, de conteúdos bizarros, da política e de tantos outros segmentos, de forma intencional e planejada pelos autores ou mesmo acidental. Ser reconhecido por um vídeo viral, disseminado no *You Tube*, por exemplo, por vezes tende a definir para as demais pessoas a “imagem do indivíduo personagem da gravação”. “Olha lá... Olha o sujeito que entrou na jaula do leão do vídeo do You Tube com 5 milhões de visualizações”... Pronto! Um ato impensado, registrado pela câmera do smartphone e compartilhado na rede termina, possivelmente, de acabar com qualquer outra imagem que esta pessoa queira construir para si.

Esta rápida reflexão sobre o conceito de imagem e a Era Digital é para defender um ponto de vista sobre um aspecto relevante à política: **as campanhas políticas nos**

meios digitais e a interseção delas com as novas *Redes Oficiais*.

***Não existe Campanha Política Digital no Brasil.
Aliás, elas são um erro até no nome!***

A propaganda eleitoral no Brasil é permitida num período aproximado de 60 dias que precedem à data do pleito. Na Internet, a legislação vigente prevê ao candidato, basicamente, o desenvolvimento de um site, blog e perfis nas redes sociais. Ora, é impossível se fazer uma efetiva campanha digital neste tempo e com estas possibilidades. Podemos chamar esta forma de campanha atual de material de apoio à divulgação e às Assessorias de Imprensa dos candidatos. E nada mais além!

Os sites e perfis nas redes sociais, neste período eleitoral, têm como conteúdo principal a agenda do candidato, a apresentação do currículo destes, do programa de governo ou das bandeiras defendidas, a exposição de fotos e material publicitário. Este tipo de informação ajuda, fundamentalmente, as redações dos veículos de comunicação no acompanhamento do cotidiano do candidato. E estes conteúdos, por vezes, não se diferem de um meio para o outro. Ou seja, é disponibilizar mais do mesmo para quem acessar o site ou for seguidor do político no Twitter, por exemplo. A única diferença é número de caracteres.

O mundo legal contrasta com o mundo real da informação online em um período de campanha eleitoral. Neste último, o que se acompanha é um jogo de parte a parte dos concorrentes para desconstruir a “imagem” que o candidato contrário tenta “vender” nos programas de rádio, tv e nos debates. Chamamos este fenômeno de *Contra-estratégia*. Dificilmente se percebe algo para construir ou informar. O claro objetivo aqui é a desconstrução. É uma guerra virtual, sem regras, para denegrir o outro. Fizemos questão de chamar de *mundo real da informação online* para não nomear essa prática como a verdadeira campanha digital. Até porque não é!

No caso da Internet, as características do meio o difere da televisão, do rádio, de jornais impressos e das mídias exteriores, por exemplo. Salvo uma legislação que incida sobre o pagamento de anúncios online em períodos pré-eleitorais (nos eleitorais a lei já proíbe), a Web já é um ambiente de pré-campanha ou de campanha antecipada. É natural do meio. Não adianta ir de encontro a isto.

O candidato, inclusive, que seguir a legislação e fizer sua campanha online pautada nestes quase dois meses que precedem a votação, permitidos por lei, aliás, pode ter uma certeza: ela não será relevante para obter nenhuma votação.

É só custo ou auxílio para imprensa! Pensando nesta segunda hipótese apenas, sem levar em conto voto, vale!

A breve reflexão sobre a construção da imagem foi anteriormente colocada para abrir a discussão de como deve ser uma campanha política digital, se aproveitando das características da Internet. Ela deve ser permanente. Não está ligada ao período eleitoral. O indivíduo que pleiteia um cargo público deve se inserir digitalmente de maneira constante. Não serve ao político ser uma Webcelebridade instantânea, como no exemplo anteriormente colocado do sujeito que entrou na jaula do leão.

O número de notícias na Internet é exponencial e surgem celebridades de última hora a todo instante. A vida cotidiana não. Esta é diária. Tem problemas diários para serem discutidos, debatidos. O político deve atrair para si o maior número possível de pessoas em todos os meios, site, blog, redes sociais. É neles que estarão a expressão do pensamento sobre cada tema, o que acha, o que propõe, a defesa da sua tese. Se ele é um político, isto nada mais é que campanha eleitoral. Ele não está colocando seu ponto de vista para que o povo saiba, mas para que o cidadão reconheça na posição dele a sua própria posição e, desta forma, possa confiar-lhe o voto no pleito seguinte. É, claramente, o conceito antagônico ao cidadão não político, que compartilha ideias sem a finalidade eleitoral.

Neste sentido, durante a campanha, por exemplo, os que disputam um cargo legislativo terão as campanhas digitais “prontas”. As bandeiras defendidas já foram ou vêm sendo colocadas. Elas serão apenas reforçadas. Os que disputam cargos executivos deverão direcionar para este período a discussão do contraditório com seus oponentes, o debate com todos os candidatos, o reforço ao seu projeto e ao porquê dele ser melhor que o do outro.

A interseção das **Redes Oficiais** neste novo contexto é objetiva. O uso delas nada mais é que a aproximação efetiva do político no exercício do cargo com o cidadão/eleitor. Elas, além dos canais particulares do gestor público, fazem parte também da construção da imagem do gestor. Elas são a campanha política digital permanente daqueles com mandato.

Capítulo 4

*Um novo modelo para os
Portais Institucionais da
Gestão Pública*

VAMOS ABORDAR – A porta de entrada para *Rede Oficial* será o Portal Institucional do Governo, seja do Poder Executivo Central do País, dos estados e dos municípios, ou mesmo dos ministérios, das secretarias e órgãos a eles vinculados. O modelo em vigor destes canais online governamentais que, na maioria dos casos, se propõe apenas a entregar conteúdo unilateralmente e a permitir uma interação via preenchimento de formulários de contato para envio de e-mail, subutiliza por demais os recursos que o universo digital possibilita e deve ser deixado de lado. É preciso um novo conceito.

Neste contexto cabe, então, uma reflexão sobre as características da Internet. Entre tantos aspectos que contribuíram para o crescimento da rede mundial de computadores, aparecem como premissas neste momento a capacidade de entregar conteúdo, dos mais variados, em quaisquer níveis de linguagens, sem fazer juízo de valor sobre a qualidade; e de interação e compartilhamento, ou seja, a possibilidade de cada indivíduo ser um agente, um protagonista, capaz de disseminar o próprio conteúdo, trocar ideias e pensamentos, tecer críticas, comentários, se fazer presente, gerar discussão. Sem permitir interação, troca e compartilhamento de conteúdo, um canal online é

apenas uma meio de comunicação unilateral típico de regimes não democráticos, de regras que são imputadas à população sem serem discutidas. Este tipo de ambiente virtual existe aos montes, mas fica aos que assim apresentam seus portais uma crítica do quanto estão perdendo os inúmeros benefícios deste universo online.

Na nova fórmula defendida para os Governos Tecnológicos, os Portais Institucionais passarão a ser concebidos baseados em três pilares fundamentais:

- Informação;***
- Interação;***
- e Avaliação.***

Esta nova definição transformará estes canais no principal elo entre o estado e a população. Ela permitirá com que o cidadão seja coautor do processo da gestão pública.

Entenda cada um desses pilares!

1-Informação

Este ponto trata da entrega de conteúdo sobre a gestão. Ele deve ir além dos assuntos atualmente disponíveis.

O primeiro passo, claramente, é **apresentar a gestão com o organograma completo** do poder executivo federal, estadual e municipal, incluindo todos os gestores dos ministérios, secretarias e órgãos a eles ligados, além da legislação pertinente a cada um. Os currículos dos integrantes devem ser disponibilizados a fim de que o cidadão conheça os gestores.

O segundo ponto é trazer o gestor à responsabilidade sobre o **programa apresentado na campanha eleitoral para o governo. Ele deve coloca-lo no portal da gestão, por área**, de maneira a demonstrar tudo aquilo que prometeu durante o pleito. É preciso acabar com o distanciamento entre o que se promete numa campanha e a possibilidade de cumprir tais compromissos após a posse. Campanha e Gestão passam a se misturar do ponto de vista do que foi prometido. Elas passam a ser, como já deveriam, uma sequencia natural uma da outra.

O terceiro aspecto é na apresentação dos conteúdos inerentes a cada órgão, como **os objetivos, o planejamento para atingi-los, as metas, os prazos, os cronogramas e o orçamento disponível**. É preciso deixar evidente todas as atividades e demandas pelas quais o órgão é responsável. Neste ponto, os dados apresentados devem levar em conta as atividades planejadas para cada ano da gestão, com os objetivos específicos do período; e também os objetivos macro que serão atingidos ao longo de todo o mandato.

Este tipo de apresentação será fundamental na comparação do Plano de Governo anteriormente exposto e do que efetivamente poderá ser feito. Assim, um gestor de primeiro mandato poderá explicar ao eleitor, por exemplo, sobre a impossibilidade de cumprir o prometido devido a dados inconsistentes apresentados pelo antecessor sobre o orçamento.

Um político reeleito, por sua vez, não poderá fugir às responsabilidades do que foi

*apresentado pelo já
conhecimento da máquina
pública por ele gerida.*

*E um governo novo,
porém de continuidade
partidária, também ficará
exposto à fiscalização popular.*

O quarto passo na construção do Portal Institucional é o **canal de acompanhamento dos serviços e obras em execução, separado por cada segmento**. O Portal da Transparência trata da questão contábil mas, antes dele, o Portal Institucional possibilitará o monitoramento do andamento dos serviços. Neste caso, devem ser cadastrados:

- Os serviços e obras a serem licitados;
- A empresa vencedora do certame;
- O preço;
- Os parâmetros daquela obra (projetos, cronogramas por etapas, materiais a serem utilizados, natureza e requisitos dos serviços a serem prestados);
- E o prazo.

Neste Canal de Acompanhamento, deverá ser criado um cronograma das etapas macro de uma obra, apenas para citar a construção civil como exemplo, como fundação,

estrutura, acabamento, e o período que cada uma delas deve durar. A cada etapa concluída, fotos do serviço e a data de finalização devem ser preenchidas para que o cidadão possa confrontar com o cronograma inicial. Os serviços públicos não têm o governo, mas o povo como cliente final. E o cidadão tem não só o direito, mas o dever de monitorar. Quando uma pessoa compra um imóvel, ele acompanha o andamento da obra, reclama sobre possíveis atrasos ou materiais de qualidade duvidosa utilizados. A obra e o bem público é de todos nós. Com ele não pode ser diferente!

No quinto tópico, devem constar **conteúdos de notícia, como agenda do gestor, notícias sobre a gestão ou o órgão, calendário da cidade, estado ou país**, repercussões de ações do poder público, mudanças na legislação ou qualquer conteúdo dinâmico de natureza noticiosa. As informações devem ter linguagem didática, atualização permanente, navegação e identidade visual convidativas. O cidadão deve esgotar quaisquer necessidades de acesso à informação sobre esta determinada autarquia neste ambiente online, de qualquer dispositivo eletrônico, seja desktop, notebook, tablets e smartphones, em quaisquer navegadores, sem precisar sair de casa.

A transparência e a boa disposição das informações são pontos fundamentais para que o

cidadão possa se embasar do tema, contribuir, opinar, criticar e fiscalizar.

2-Interação

O segundo pilar promove a interação do cidadão a cada área. **Além de receber conteúdo, a população poderá contribuir com a gestão pública, interagindo, enviando sugestões, críticas, mas, sobretudo, na ajuda ao gestor nas tomadas de decisão, na construção e manutenção da cidade.**

O objetivo é que, com a ótica cidadã sobre os problemas que ele mesmo encara em seu cotidiano, a união do povo à gestão possa transformar os lugares.

Neste ponto, o cidadão estará diretamente ligado ao gestor, assim como o governante ouvirá o “cliente” de sua gestão, o povo. Cada órgão deverá ter um canal aberto com a população dentro do Portal Institucional. Isto não deve ocorrer da maneira como é hoje, com formulários de contato, mas de forma sistêmica, utilizando recursos tecnológicos (*softwares* voltados a esta finalidade).

O cidadão deve se cadastrar para participar. Dados como nome, um número de documento, e-mail, telefone e endereço serão fundamentais para promover, por exemplo, campanhas de prevenção e alertas, como combate ao mosquito da dengue, problemas no trânsito e informação para moradores de áreas de risco sobre a possibilidade de ocorrerem tempestades. O preenchimento do endereço permitirá uma interação georeferenciada, por área de ocorrências. Também será possível promover campanhas de inclusão social e de estímulo ao voluntariado.

Conceitos importantes sobre como se dará a Interação entre Governos e Cidadãos serão apresentados e amplamente abordados nos capítulos 07 (***Tecnologia para Elegir Prioridades***), 08 (***Fiscalizar as prioridades eleitas***)

e 09 (*A Tecnologia e a Manutenção da Cidade*). É preciso preparar a equipe, a retaguarda, para atender à população.

3-Avaliação

O fechamento destes pilares, no novo modelo de Portal Institucional, acontecerá na possibilidade de Avaliação por parte dos cidadãos dos serviços prestados pela gestão. A população já terá a informação sobre os serviços e obras dos governos. Ela poderá, inclusive, participar durante a execução auxiliando e informando a gestão sobre transtornos acarretados por estas tarefas, a utilização de materiais de má qualidade, o atraso em relação ao cronograma apresentado, enfim, interagir ativamente enquanto acontecerem os trabalhos. Este embasamento permitirá com que este mesmo cidadão avalie o serviço, se ficou satisfeito ou não, e até com análises qualitativas, como na opinião, por exemplo, do impacto positivo específico gerado por uma obra pública na convivência de crianças de um bairro numa praça recém-construída.

O cidadão não é o único beneficiado neste processo. A gestão pública também é diretamente melhorada. Para um gestor, a principal maneira de corrigir fluxos, ampliar o atendimento, melhorar os serviços prestados é com informação precisa sobre a qualidade destas ações.

Desta forma, toda a avaliação cidadã dos serviços públicos será transformada em relatórios gerenciais disponíveis aos gestores. É uma ferramenta sem precedentes para melhorar a gestão. Estes resultados, porém, também devem ser publicados e transparentes à população.

EM SÍNTESE - Um Portal Governamental deve apresentar um conteúdo informativo completo e se abrir, definitivamente, como um canal de comunicação bilateral. A partir dele, a população deve saber quem responde por cada área, quais os objetivos, como acompanhar, interagir e avaliar o trabalho.

Capítulo 5
Portal de Serviços

VAMOS ABORDAR - As *Redes Oficiais* também devem transformar a Prestação de Serviços ao cidadão. O Portal Institucional levará a informação sobre cada órgão público, com possibilidade de interação e avaliação. Cada área desta deve prover ao cidadão um leque completo de serviços, com a criação de um Portal de Serviços próprio, exclusivo com as demandas da natureza do órgão. É preciso que os gestores ampliem para todos os órgãos do Poder Público a prestação de serviços, algo que já ocorre em apenas algumas instâncias, como por exemplo no que concerne a arrecadação de tributos, com a emissão de diversas guias de impostos.

A tecnologia é a principal aliada para esvaziar longas filas e contribuir para que os usuários de serviços do Governo possam utilizar a Internet para resolver grande parte de suas demandas. Isto tornará a gestão pública mais eficiente, ampliará a capacidade de atendimento, reduzirá os custos e aumentará a produtividade da equipe com o uso de ferramentas online.

Todos os sistemas utilizados nestas questões devem obedecer a um ciclo:

- *Primeiro é a inserção dos serviços no portal após a gestão efetuar vários testes internos.*
- *Segundo é a divulgação ao usuário.*
- *Depois, o uso deve gerar protocolos controlados pelo sistema para que o usuário possa acompanhar a tramitação.*
- *Em seguida, a finalização da demanda do usuário.*
- *Na sequência, uma avaliação do usuário em relação ao serviço prestado.*
- *Por fim, gerar relatórios para gestão sobre a satisfação do cidadão, a quantidade de demandas solicitadas, atendidas, tempo, entre outras variáveis.*

É preciso lembrar que, em muitos casos, este processo tecnológico depende da integração entre setores, o que torna mais complexo azeitar internamente a retaguarda antes de oferecer o serviço ao cliente final. Esta etapa pressupõe rigorosos testes e treinamento para adaptação a esta nova realidade.

Importante ressaltar que este é um processo que será construído. Os serviços devem ser disponibilizados gradativamente, de acordo com a estruturação interna de

cada órgão para atendê-lo. Deve haver um planejamento para implantação de cada serviço online a ser prestado ao cidadão de forma a entregar, sem ou com um mínimo de problemas, aquilo que se propõe.

A gestão deve ter metas estabelecidas para reduzir o tempo de solução para cada demanda, evitar custos desnecessários, prever a capacidade de atendimento dos profissionais e a capacidade do sistema em atendimentos simultâneos, saber se o órgão está preparado para ampliar a oferta de serviços, além de prestar contas à população.

A profissionalização da gestão pública, não apenas na entrega das demandas da população, mas numa qualificação adequada do funcionalismo público para atendê-las, passa pela obtenção de dados que norteiem a planejamento do gestor. Apenas de posse destes relatórios gerenciais, será possível corrigir os erros, aperfeiçoar o que está dando certo, ampliar o número de serviços e reduzir o tempo de cumprimento das tarefas. Além disso, será possível acompanhar o trabalho de cada funcionário público, em qualquer hierarquia, de forma a premiar seu mérito e também de melhorá-lo quando preciso.

A prestação de serviços por meio da tecnologia é uma clara resposta ao eleitor, mas

também uma poderosa e estratégica ferramenta de gestão. Ela pode subsidiar os gestores públicos com relatórios estruturados, análises qualitativas e quantitativas sobre cada serviço prestado, além de avaliações sobre eles. Não há como melhorar a prestação de um serviço sem a avaliação do mesmo. Também não é possível ampliar a capacidade de atendimento sem dimensionar a quantidade e o tempo de execução do serviço atualmente prestado. O gestor precisa de parâmetros e a tecnologia pode entregar estes dados.

Um ponto fundamental neste planejamento está na **estratégia de comunicação** das mudanças do atendimento do meio físico/presencial para o digital à população e de como o usuário poderá ter acesso aos novos benefícios. É um viés educacional! O gestor precisa utilizar os canais de comunicação Oficiais, Sociais e as mídias de massa para prover o cidadão de informação. É imperativo que esta

comunicação seja bem feita, que o usuário não precise se deslocar até determinado órgão para obter esta informação, perdendo tempo e gerando custos para ele.

Exemplos para despertar no gestor algumas possibilidades de Prestação de Serviços!

Em um **Portal de Serviços da Educação**, poderão ser serviços online:

- Pré-matrículas;
- Matrículas;
- Calendário escolar digital;
- Notas e boletins digitais;
- Conteúdo das Aulas;
- Material didático de apoio;
- Biblioteca Digital;
- Canal de interação entre escolas, pais e alunos.

Em um **Portal de Serviços da Saúde**, poderão ser serviços online:

- Cadastro online no Sistema Público de Saúde;
- Rede Médica e especialidades disponíveis para agendamento online de consultas;
- Nas farmácias ligadas ao serviço público, disponibilização e reserva online dos medicamentos disponíveis para que o usuário não precise se deslocar

até o ponto físico para retirar um remédio que está em falta;

- Redes de Emergências com informações em tempo real das especialidades presentes para um cidadão não se deslocar a uma emergência sem médico;
- Laboratórios e marcação online de exames;
- Resultados online de exames;
- Unidades fisioterápicas com agendamento digital;
- Histórico de cada paciente do Sistema Público de Atendimento em um Prontuário Digital.

Em um **Portal de Serviços do Turismo**, poderão ser serviços online:

- Cadastro online para visitação de pontos históricos;
- Agenda digital das atrações e calendário culturais;
- Redes de Transporte público ou de atendimento ao turista;
- Agendamento online de passeios;
- Áreas mais visitadas e eventuais cadastros online para acesso a locais com restrição ao número de visitantes;
- Agenda online de eventos e entretenimento;
- Pontos de informações turísticas, horários e atendimento digital em vários idiomas.

Em um **Portal de Serviços do Transporte**, poderão ser serviços online:

- Apresentação ao cidadão da malha viária da cidade, estado ou rodovias federais, sinalizando online pontos de retenção, eventuais reparos, trechos perigosos;
- Pontos e pagamento online de pedágio;
- Informações de tráfego em dias especiais, como feriados, em tempo real;
- Solicitações de reparos em estradas e vias.

Em um **Portal de Serviços da Segurança**, poderão ser serviços online:

- Locais onde estão as delegacias, com atendimento online ao cidadão e possibilidade de prestar queixa via Internet;
- Chamado de emergência on-line;
- Localização do policial ou viatura mais próxima;
- Solicitação de proteção pública para eventuais necessidades;
- Interação entre portarias de edifícios e condomínios, síndicos e líderes comunitários com a segurança pública.

Estes são apenas alguns poucos exemplos que têm o objetivo de despertar o gestor para as inúmeras possibilidades do universo tecnológico na formatação de uma rede própria de Serviços, em todas as áreas da gestão pública, e de como ela pode bem servir ao cidadão.

EM SÍNTESE - Os Portais de Prestação de Serviços promovem diretamente a integração entre o governo e o cidadão. Ele encurta distâncias, reduz o custo e amplia a capacidade de atendimento. O gestor provê à população uma clara ferramenta facilitadora para resolver as demandas e tem como resposta relatórios gerenciais estratégicos para melhorar a gestão, corrigir e ampliar as ofertas de serviços online.

Capítulo 6
Portal da Transparência

VAMOS ABORDAR - Adentrar em assuntos matéria de Lei não é o foco desta publicação. A tecnologia a serviço da interação entre o governo e o cidadão sim. Desta feita, vale abrir uma exceção ao objetivo inicial para não ficar alheio à Lei Complementar 131, de 27 de maio de 2009, que alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal exigindo dos estados, municípios e do governo federal que divulguem online, até o primeiro dia útil após a data do registro contábil, as despesas e receitas. São os chamados Portais da Transparência.

Uma lei para dar transparência a um conjunto de informações que é, ou deveria ser, até por conceito, públicas, soa até óbvia, mas não é. A lei foi tão fundamental – e óbvia – quanto a da Responsabilidade Fiscal, do ano 2000, (que, grosseira e resumidamente, prevê que o governo não gaste mais que arrecade), mas apenas com ela informações antes não divulgadas tornaram-se públicas para o bem da democracia, da transparência e, claro, da fiscalização.

As informações que devem constar no Portal da Transparência estão parametrizadas no disposto da Lei Complementar 131, editado no Decreto 7.185, de 27 de maio de 2010. A Secretaria do Tesouro, por sua vez, editou na

portaria 548 de 22 de novembro de 2010, os requisitos de segurança e contábeis do sistema.

O conteúdo básico são as despesas e receitas. Nas despesas, devem estar, em cópia literal da lei, “todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado”. Sobre a receita, ela versa sobre “o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários”.

A Controladoria Geral da União fiscaliza o cumprimento da Lei através do grupo denominado Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro (ENCCLA) e os que não cumprirem ficam impedidos de receber transferências voluntárias.

EM SÍNTESE - É na junção destes canais digitais de comunicação, dispostos nos Capítulos 04, 05 e neste sexto, usando o conceito de entrega de conteúdo institucional, prestação de serviços, de contas, participação popular e obedecendo a lei dos Portais da Transparência, que o Portal completo de uma gestão pública deve se apresentar à população. Deve ser um espaço concentrado, facilitador, que não deixe ao cidadão a necessidade de percorrer várias esferas quando o assunto é saber sobre e participar da Gestão Pública da cidade, Estado ou País.

Capítulo 7

Tecnologia para

Eleger Prioridades

VAMOS ABORDAR - A tecnologia pode ajudar a gestão pública a eleger as prioridades com efetiva participação popular. Um governo pode consultar a população no segundo semestre de um determinado ano, por exemplo, visando saber o que ela gostaria que fosse feito em sua localidade no ano seguinte: uma consulta pública online, poupando tempo, dinheiro público e ainda possibilitando uma maior participação sem a necessidade da realização de eventos e fóruns presenciais com dia e horário determinado, que podem restringir o comparecimento de mais pessoas.

As etapas deste processo!

1- A construção do sistema de consulta online terá como base o georeferenciamento de uma cidade, que será dividida em bairros, distritos, subprefeitura ou conjunto de bairros, por exemplo. *(Uma cidade será nosso exemplo, mas é possível replicar tal questão, claro, para o país ou estado, dividindo-os pelas áreas condizentes com cada um e inserindo demandas apropriadas a cada contexto).*

2-No sistema, em cada área, devem ser incluídas uma série de demandas, como calçamento de rua, melhoria na

rede de esgoto, parada de ônibus mais próxima dos moradores, regularidade do fornecimento de água, obras de contenção de encostas e barreiras, desentupimento de bueiros e galerias, drenagem para evitar alagamentos, melhoria na iluminação pública, enfim, quantas demandas forem importantes registrar na base de dados.

3-O cidadão deve se cadastrar para participar, com nome, documento de identificação, endereço com CEP, e-mail e telefone.

4-A partir daí, cada morador, portando o CEP da residência e um documento de identificação, que o fará votar uma única vez, poderá eleger as demandas emergenciais para a localidade na qual ele é residente, elencando as três ou quatro prioridades, por exemplo. A votação estaria aberta num Portal ou Aplicativo para Celular Oficiais, durante determinado período, de maneira transparente para o acompanhamento público. As demandas mais votadas poderão ser implementadas no ano seguinte, em cada localidade.

Além do gestor estimular diretamente a participação cidadã, ele poderá utilizar a mesma tecnologia para ensinar, didaticamente, a população

sobre dotação orçamentária do erário público (um caráter educativo deste novo sistema):

- A gestão pública deve inserir, no mesmo sistema de escolhas, o orçamento disponível para o local.

-Nele, o cidadão saberá um valor médio, pré-estabelecido, para execução de cada demanda; e terá um norte do que todo o orçamento voltado à sua comunidade permitirá executar.

Esta ação será educacional e permitirá a criação de uma cultura de respeito ao dinheiro público na conservação da benfeitoria, uma vez que o cidadão saberá exatamente o quanto foi gasto naquela prioridade e o que foi deixado de fazer, naquele

momento, para atender àquela demanda escolhida.

Esta contribuição tecnológica também facilitará, substancialmente, o cidadão e os órgãos responsáveis pela fiscalização no acompanhamento em tempo real das obras. Será possível conferir e autuar antes mesmo de uma eventual perda de recurso público ou da necessidade de buscar na Justiça a reparação por obras visivelmente lentas ou paradas, que têm seus prazos e entregas contratuais comprometidos.

O cidadão se beneficia e sofre com cada acontecimento no lugar onde ele reside. Ninguém melhor que o morador para auxiliar na eleição das prioridades que mudam diretamente a qualidade de vida dele. Os gestores, por sua vez, saberiam, a um custo reduzido, a demanda e os anseios de cada ponto da cidade, fazendo do cidadão mais que um aliado e partícipe da gestão, mas também co-responsável pelas decisões.

Além disso, para o gestor, há uma importância fundamental na obtenção de dados, pesquisas e relatórios que norteiem as decisões. O banco de dados gerado pelos

relatórios deste sistema, que devem estar públicos, contribuem para a gestão atual e para os futuros governantes. É um passo importante para seguir uma linha de atuação com coerência e que não volte à estaca zero a cada mudança partidária no poder.

EM SÍNTESE – A tecnologia é inclusiva na participação popular para eleger prioridades na medida em que possibilita que mais pessoas possam opinar. Ela reduz os custos e torna mais transparente estas escolhas. Permite criar um banco de dados fundamental no que concerne ao histórico das demandas eleitas. Respalda o gestor no que deve ser feito. É educativa no momento em que demonstra o que é possível fazer com o recurso público. Recai na valorização por parte da população, no reconhecimento do esforço da gestão para execução de uma demanda compartilhada entre o cidadão e o governante. E permite ao gestor estar próximo do eleitor, dividir responsabilidades, ter acesso a um substancial conteúdo de relatórios sobre o que o povo quer para o lugar onde vive.

Capítulo 8
Fiscalizar
as prioridades eleitas

VAMOS ABORDAR - A escolha popular das prioridades utilizando a tecnologia é o pontapé inicial para o próximo passo: a utilização também de recursos tecnológicos na fiscalização do cumprimento destas prioridades.

As demandas eleitas devem estar contidas num *Canal Online de Obras e Serviços em Andamento*, separadas por:

- Órgão às quais estão vinculadas;
- Área da cidade (geoferenciadas);
- Nome do serviço ou obra;
- Empresa contratada;
- Descrição completa da atividade;
- Orçamento;
- Cronograma por etapa;
- Prazo de conclusão.

Desta forma, a população poderá acessar este canal, seja num portal ou aplicativo, e realizar uma busca, por exemplo, por obras em determinado bairro ou digitando o CEP para acompanhar aquelas que a interessa numa rua.

Este deve ser um canal de comunicação bilateral, no qual o governo e o cidadão possam interagir.

Em cada obra/serviço:

- O governo, em parceria com a empresa contratada, preencherá as etapas do trabalho, do início à conclusão, com fotos, dados como materiais utilizados, percentual finalizado, eventuais contratempos, entre outros, e responderá as perguntas ou dúvidas do cidadão;

- A população poderá monitorar, reportar informações, fotos, ao gestor e avaliar o serviço concluído.

O objetivo é que o cidadão se torne o grande aliado da gestão pública na fiscalização do andamento dos serviços contratados, mas não que este canal se torne uma Central de Reclamações. Deve ser, sobretudo, um **Espaço de Colaboração**. Neste sentido, apenas para não ficar no exemplo negativo do não cumprimento do trabalho pela empresa contratada, será possível ao prestador de serviço, por exemplo, sinalizar um atraso devido a algo inesperado,

como um inverno mais rigoroso que o previsto anteriormente pela Meteorologia. E, diante da intercorrência, expor tal questão à população. Questões fora da previsão podem acontecer numa obra como, por exemplo, no momento da escavação, a descoberta de materiais históricos, arqueológicos. ***Comunicar previamente e com transparência, expondo argumentos convincentes, sem dúvida, não causará problema com o cidadão de bom senso.***

Este modelo tecnológico de participação é mais que uma ferramenta virtual, mas a possibilidade de implantar uma nova cultura social em relação ao patrimônio público, do qual cada cidadão é um dos proprietários e principal beneficiado. A população deve não apenas fiscalizar, mas também tem o dever de bem manter o bem coletivo. É natural que haja assim com o bem pessoal. E com o bem público não pode ser diferente.

EM SÍNTESE - Fiscalizar os serviços em execução, as prioridades eleitas previamente com a participação popular, não é criar ou dar voz a uma Central de Reclamação. A falta de comunicação ou de canais para buscar informação oficial sim, geram ruídos e reclamações. O cidadão informado, respeitado, é um grande aliado da gestão. Basta, para isso, que ele receba

este conteúdo de forma transparente, por fontes oficiais e que não seja pego de surpresa. A tecnologia é o instrumento para este fim.

Capítulo 9
A Tecnologia
e a Manutenção da Cidade

VAMOS ABORDAR - A responsabilidade em estabelecer as prioridades para uma cidade é a mesma de manter as obras e serviços já executados em perfeito estado de conservação. O interesse comum em ter seu entorno bem cuidado deve mover o cidadão a contribuir de maneira fundamental para a manutenção dos espaços públicos. Muitas vezes, o que faltam são canais estabelecidos para que a população possa ajudar nesta questão. Uma vez mais, a tecnologia é ferramenta para a participação popular neste sentido.

Antes, porém, de abordar como a tecnologia pode servir a este fim, é preciso fazer um **Diagnóstico de como funcionam os processos na prestação de serviços dentro da ou das secretarias e órgãos responsáveis pela manutenção da cidade**. Como exemplo, podemos pinçar uma Secretaria de Serviços Urbanos ou de Infraestrutura. Vamos tentar resumir as etapas deste diagnóstico, sem meandros técnicos aprofundados, mas de maneira que elas sejam mais facilmente compreendidas.

O ponto de partida está em qual a capacidade de atendimento atual do órgão:

- *Quantos profissionais?*
- *Quantos serviços presta?*
- *Quais são os serviços?*
- *Em quanto tempo?*

Em seguida, mapear o fluxo de entrada da demanda, que ainda ocorre sem a participação popular, da abertura ao fechamento, dentro do órgão, ou seja:

- *Quem abre um chamado ou demanda (há um fiscal do órgão que vai de rua em rua e abre um chamado, por exemplo)?*
- *A partir da abertura do chamado, quem recebe esta solicitação e é responsável por distribuí-la ao profissional que irá executá-la?*
- *Quanto tempo o profissional possui para atender cada demanda?*
- *Na conclusão, como se dá o fechamento desta demanda? A quem ele é reportado?*
- *Há uma avaliação e relatórios sobre os atendimentos?*
- *Há metas a serem cumpridas?*

Estas questões, acima pontuadas, têm por objetivo apenas despertar para os benefícios quando chegar o momento de utilizar a tecnologia, e de nortear como se insere a participação popular para manutenção da cidade. ***(É importante tal colocação apenas para que fique clara a***

ausência de informações que soariam, neste momento, mais complexas sobre regras de administração, logística e gestão no que concerne a todo um fluxograma de atividades desde a abertura de uma ocorrência até a conclusão desta.)

Esta anamnésia desnudará como está estruturada a gestão, passo fundamental antes de estabelecer a integração governo/cidadão para atendimento das demandas. A partir daí, será possível lançar mão da tecnologia.

Um amplo software integrado deve ser desenvolvido e servir a este fim, com dois Módulos:

- ***Um Portal Online ou Aplicativo para Smartphones para Participação Popular voltado ao cidadão.***
- **E um Módulo Administrativo, voltado à gestão.**

O Portal Online e/ou Aplicativo serão os canais do cidadão. Neles, o usuário se cadastrará no primeiro acesso, com nome, endereço com CEP, documento de identificação, telefone e e-mail. A partir daí, ele verá um menu com demandas cotidianas para manutenção da cidade e poderá abrir um chamado para, por exemplo:

- *Fechar buracos nas vias;*
- *Corrigir um semáforo apagado;*
- *Informar sobre um carro em estacionamento irregular;*
- *Recolher lixo jogado nas ruas ou acumulado;*
- *Poda de árvore;*
- *Remoção de entulho;*
- *Troca de lâmpada;*
- *Informar sobre áreas de risco em encostas.*

Cada demanda deverá apresentar a informação de quanto tempo (prazo) para ser solucionada. Exemplo: Troca de Lâmpada requer até três dias. Para abrir uma ocorrência, o usuário deverá efetuar um login com seus dados previamente cadastrados.

A abertura de um chamado permitirá ao cidadão:

- *Escolher a demanda;*
- *Preencher o endereço da ocorrência (no caso do uso de um aplicativo para smartphone, por exemplo, o próprio GPS do celular pode identificar o endereço da solicitação caso o usuário esteja no local onde ela ocorra);*
- *Enviar a foto do problema;*
- *Deixar um comentário ou descrição ao gestor (ao enviar uma solicitação, um número de protocolo compatível com o que estará no Módulo Administrativo é recebido pelo cidadão. É por este código que ele poderá acompanhar o andamento da demanda acessando o Portal ou aplicativo).*

Até o limite do prazo apresentado para conclusão do chamado, o cidadão deve receber um alerta informando da finalização da demanda. A informação deve constar de um agradecimento e a foto da correção. Neste momento, haverá um direcionamento para que o cidadão avalie o serviço prestado. Da mesma forma, na hipótese do não cumprimento do prazo para solução, ele receberá um alerta pelo aplicativo com esta informação e poderá reportar novamente ao órgão.

O Módulo Administrativo, por sua vez, **passará a ser a ferramenta de trabalho dos funcionários do órgão público**. Ele permitirá a gestão do atendimento ao cidadão,

desde a abertura até a conclusão de um chamado, incluindo todo o acompanhamento e a emissão de relatórios completos. A implementação desta nova modalidade de atendimento é um desafio e gera impactos diretos no cotidiano profissional da gestão, por isso ela não pode ser feita de maneira atribulada, requer planejamento, estratégia, engajamento e etapas extremamente bem definidas.

Por que órgão começar, atendendo a quais demandas iniciais e quando ultrapassar a barreira de um projeto piloto? A resposta para estes questionamentos é direta: começar por onde já haja um órgão ou secretaria com atendimento satisfatório, caminho mais curto para adequar estas agendas à tecnologia.

Dentro deste órgão com o fluxo de processos já previamente azeitado, segue-se para eleger as demandas que melhor sejam executadas. Um exemplo: na suposição da Secretaria de Serviços de Infraestrutura ser a mais organizada e, dentro desta, os serviços de poda de árvore, fechamento de buracos nas vias e troca de lâmpadas serem os de abertura e fechamento mais rápidos e bem executados, está posto um caminho inicial. É neste guarda-chuva, dentro desta pasta, que o projeto piloto começará.

Neste projeto piloto, todo um fluxo corrente na abertura, execução e conclusão de demandas será modificado.

- Uma ocorrência iniciará com um chamado aberto pelo cidadão (isso irá gerar o protocolo - número de registro desta solicitação dentro do sistema).

- A partir daí, será desenhado o caminho que a demanda percorrerá dentro do órgão, um trabalho típico de gestão.

- Quem receberá, a quem reportará, quem executará o serviço in loco, quem receberá o fechamento do chamado e quem dará o retorno ao cidadão que requereu a solicitação a fim de fechar este ciclo. Neste caso, usando o Módulo Administrativo em todas as partes do processo.

- A ferramenta possibilitará o acesso, por meio de relatórios gerenciais, ao percentual de demandas no prazo, em que setor ou profissional as solicitações atrasadas tiveram eventuais falhas; utilizando o georeferenciamento será possível diagnosticar quais os problemas recorrentes de cada lugar da cidade, apenas para citar alguns exemplos.

A tecnologia permitirá uma atuação direta na prevenção de ocorrências, na autuação de infrações recorrentes em determinados locais, na correção de rotas,

enfim, será decisiva para tomada de decisões da gestão. Na outra ponta, pode ser, além de um canal estabelecido de integração entre o cidadão e a gestão, o maior instrumento para prestação de contas ao eleitor e para fazê-lo entender o trabalho do governante, reconhecer o esforço e ser parceiro do gestor.

A fidelização da população com o gestor, a partir do atendimento das demandas, é instantânea. O principal ponto de insucesso da maioria dos aplicativos de SmartCities (cidades inteligentes) que se propõe a receber informação da população sobre os problemas da cidade é que eles se transformam numa Central de Reclamações. Sem estar integrado à gestão. Sem ser uma Rede Oficial da gestão, eles não cumprem o papel de ser um Canal de Solução, de Atendimento efetivo das demandas.

Tecnologia como Ferramenta para Eficiência!

A finalização de uma ocorrência, entretanto, não encerra o trabalho da gestão. É preciso tornar esta atividade mais eficiente no atendimento seguinte do que naquele realizado anteriormente. **Metas devem ser estabelecidas.** Caso a troca de uma lâmpada acontecesse em sete dias, ao migrar para tecnologia, este prazo pode até ser mantido, mas apenas inicialmente.

Na versão inicial, **Atendimento** é a palavra de ordem. Numa segunda etapa, destaca-se a **Eficiência**, que só pode ser atingida com a melhoria e a evolução dos processos. Depois de atender uma demanda da troca da lâmpada, como citada, em até sete dias, é preciso encurtar este prazo para cinco, três e até no mesmo dia. Os dados fornecidos pela tecnologia são determinantes para planejar estas evoluções. A quantidade de informações fornecidas pelo sistema permitirá ampliar a capacidade de atendimento da equipe atual, ganhando também em **produtividade**.

Identificar, por exemplo, que determinado bairro tem uma grande demanda de ruas alagadas facilitará ações em duas frentes: primeiro a de equipes atentas a este local em dias de chuva para desentupir galerias ou bueiros; e em paralelo uma equipe de prevenção para sanar o problema

em definitivo. **Prevenção e correção** se tornam bem mais fáceis a partir da informação qualificada. Ninguém melhor que o cidadão como aliado para prover esta informação. *Com a população engajada, o governo pode estar em todos os lugares da cidade ao mesmo tempo através dos olhares do povo, uma missão impossível com o atual número de corpo técnico dos governos.* A tecnologia serve a este fim.

EM SÍNTESE - A responsabilidade em manter a cidade é compartilhada, uma obrigação de governantes e cidadãos, este último carente de canais para assim exercer sua participação. Nem precisa dizer que estabelecer a tecnologia como integração entre o governo e a população é um caminho sem volta. Tomada a decisão e implantada tal ação, os próximos passos são de melhorias dentro de um planejamento traçado. Jamais de retrocesso. Ao mesmo tempo em que os ganhos são evidentes, a exposição da ineficiência e da falta de atendimento ganham dimensões imediatas e de grande alcance. É melhor partir da premissa que os eleitos são bons gestores e não terão receio algum de se colocarem à prova, de escancararem a gestão ao seu cliente final, o povo.

Capítulo 10

***Campanhas Digitais
de Prevenção e Alerta***

VAMOS ABORDAR - A tecnologia permitirá à gestão a realização de uma nova modalidade (ou pelo menos não tão usual na gestão pública) de campanhas de utilidade pública para alertar o cidadão sobre problemas diários ou pontuais. E o melhor: dispondo da ajuda da própria população.

“Imagine a base de dados de cidadãos cadastrados nas Redes Oficiais. Para se ter dimensão da quantidade de pessoas, basta imaginar o número de cadastrados na tecnologia de abertura de demandas para manutenção da cidade ou nas matrículas de escolas públicas, com o cadastro de pais e alunos, apenas para citar dois exemplos.”

Além de prover informações nas **Redes Oficiais**, dados como o telefone celular e o e-mail do cidadão permitirão à gestão alertar a população sobre problemas cotidianos, como as precauções no combate ao mosquito da Dengue, os alagamentos ocasionados por uma chuva forte, os pontos de retenção no trânsito. Um grande trabalho de caráter preventivo, educativo e corretivo se abre como possibilidade ao gestor.

*Os endereços cadastrados
permitirão que campanhas
sejam feitas de forma*

georefeenciada, com conteúdo exclusivo voltado a um determinado local. Na ocasião de uma tempestade, por exemplo, será possível realizar uma ação via SMS apenas para os moradores das áreas de risco. Na ocasião de um protesto, um alerta poderia ser emitido aos residentes da área por onde ele passará.

O próprio cidadão também poderá participar, dentro das **Redes Oficiais** e compartilhar este conteúdo de utilidade pública. A gestão estará em cada pedaço da cidade de maneira rápida, pouco custosa, sob a ótica da população.

EM SÍNTESE - Há uma combinação única entre dois conceitos chave: utilidade pública e velocidade da informação. A velocidade na qual as informações de ordem pública serão disseminadas é sem igual em nenhum outro meio. Além disso, outro ponto importante é a possibilidade de qualificar este conteúdo, apontando-o diretamente a quem interessa. Isto porque é possível fazer campanhas específicas para cada localidade. Um universo de possibilidades em

comunicação efetivamente social se abre ao gestor público e com uma significativa redução de custos para fazer este conteúdo chegar à população.

Capítulo 11
Tecnologia para
Acessibilidade e Voluntariado

VAMOS ABORDAR - O uso da tecnologia no estímulo à participação popular nos governos é também uma oportunidade para promover o trabalho voluntário e para incluir socialmente uma grande parcela da população portadora de necessidades especiais.

Os portadores de necessidades especiais, que vivem a cidade e o cotidiano dela, podem trazer uma nova ótica para a gestão pública a partir das dificuldades enfrentadas por espaços despreparados para recebê-los, sem adaptação, que são verdadeiros obstáculos a uma vida restritiva e que requer cuidados particulares. A interação tecnológica deve aproximar este público e fazê-lo parte colaboradora da gestão.

Há tecnologia como instrumento facilitador voltada para maioria do público com alguma restrição física, focada na Acessibilidade. Neste caso, o caminho é reunir estas tecnologias nos canais oficiais, nas diferentes esferas da gestão pública, que garantam aos portadores de deficiência se inserirem neste contexto. Os canais adaptados têm que acontecer. Precisam existir. Não se trata, neste contexto, de cota para deficientes. Seria absurdo pensar desta forma. Trata-se fundamentalmente de inserção social, numa medida para garantir os mesmos direitos de participação desta parcela cidadã e da população que não demanda estas

adaptações. A tecnologia é a melhor ferramenta para vencer estas barreiras.

Ninguém melhor que o próprio cidadão com alguma deficiência para expor suas demandas e apontar soluções que o beneficie. É possível preparar as cidades para este público. A tecnologia pode lançar mão de ferramentas de voz para deficientes visuais, linguagem de sinais para os que possuem restrições auditivas e ainda mover toda uma cidade no quesito mobilidade urbana adaptada.

Será possível apontar, usando a tecnologia, a falta de ruas adaptadas, rampas de acesso e quaisquer impedimentos para que esta parcela cidadã possa se inserir sem que transitar na própria cidade lhe seja um obstáculo. Além disso, adaptar todos os serviços públicos para uma consciência acessível, que permita aos que possuem restrições físicas utilizá-los. É preciso que este segmento social participe ativamente da gestão pública. Este público deve contribuir e demandar a adaptação dos espaços

públicos para que eles estejam, efetivamente, ao alcance de todos.

Outro ponto a destacar é a tecnologia como um grande trunfo para mobilização popular no quesito **Voluntariado**. Os canais governamentais permitirão a criação de uma grande base de dados de cidadãos, que poderão ser sensibilizados com as problemáticas do País e até conscientizados da importância de ajudar ao próximo. Mais que isso, dentro destes canais online poderá ser explicado como o cidadão pode fazer para ajudar.

Muitas vezes a população está disposta a contribuir, mas não sabe efetivamente como. A tecnologia permitirá o estabelecimento de um "Canal Online para explicar e cadastrar o cidadão que queira prestar serviços voluntários".

Neste ambiente, deverão constar todos os segmentos, órgãos, vagas abertas e o perfil destas, para que o cidadão possa se engajar e preencher a atividade que deseja realizar.

Nestes canais, o objetivo é estimular a ajuda coletiva, voluntária, inclusive em situações adversas. Isto pode ocorrer desde o engajamento em trabalhos voluntários em hospitais públicos, escolas e creches públicas, mas também no treinamento para lidar com situações de catástrofe, como enchentes, terremotos, tornados, seca.

EM SÍNTESE - É possível engajar a população como um todo na gestão pública, inclusive aquela portadora das mais diferentes necessidades específicas. Também é preciso voltar os olhos do povo no sentido da ajuda, da reciprocidade e do acolhimento ao próximo. É imperativo, sobretudo, trazer um olhar humanizado e sensível aos problemas da nação. O uso efetivo da tecnologia para aproximar cidadãos e gestores, numa ação co-responsável, certamente surge como um instrumento para estes fins. A abertura destes canais online podem criar uma nova cultura de interação e um melhor senso crítico e de valores aos brasileiros.

Capítulo 12
A Tecnologia e a
Interação Governos x Governos

VAMOS ABORDAR – O foco desta publicação é tratar da interação entre o cidadão e o governo tendo a tecnologia como elo. A interação entre os próprios governos, acessível ao cidadão, nas diferentes esferas, também deve acontecer por meio de recursos tecnológicos. Neste sentido, é importante ser abordada, mas sob a ótica de como ela influencia diretamente no cidadão e de como ele poderá fiscalizar a relação entre estes diferentes níveis do poder.

O Governo Federal deve ter um **Canal Online com o Poder Executivo dos estados e municípios**. E, da mesma forma, os ministérios com as correspondentes secretarias a eles ligadas. Neste espaço, devem ser disponibilizadas todas as informações do Plano Federal que incidam sob a gestão dos entes federados. A diferença para quaisquer canais desta natureza já existentes é que o conteúdo deve estar transparente ao cidadão que, aliás, tem o direito de saber.

O objetivo é que os estados, municípios e cidadãos possam tomar conhecimento das prioridades e políticas que serão postas em prática e replicadas pelo Poder Executivo Central como, por exemplo, os planos de repasses de verba e de como submeter projetos para ter acesso a orçamento nos mais variados ministérios. Os estados, por sua vez, devem

fazer o mesmo do ponto de vista da entrega deste tipo de conteúdo voltado às cidades que os compõem.

A informação transformará a atuação do cidadão no monitoramento da relação entre os poderes, na crítica e no apoio ao gestor direto da cidade e estado onde ele reside. Ele poderá, por exemplo, arguir qualquer gestor por falta de iniciativa em atrair recursos além, claro, de questionar governos sobre a falta de repasses de verbas, escolhas sem critério na destinação do erário público, apadrinhamento político e quaisquer formas de preterir ou privilegiar quem quer que seja.

Esta ação contribuirá para o estabelecimento de uma política integrada e uma visão por parte dos brasileiros voltada, além de seu próprio município e estado, ao País como um todo.

Imagine a indignação de um governo de estado ou município devido a falta de repasse de verbas do Governo Federal. Este tipo de ação seria ainda mais legítima, maciça e respaldada caso a própria população local participasse junto, em vez de apenas se deparar pelos meios de comunicação com as reclamações dos eleitos. Há uma clara dependência na relação orçamentária entre cada esfera do poder. E o povo pode e deve ser parceiro do seu governante no pleito por recursos. Para isso, entretanto, ele deve ter conhecimento, gerado a partir de informação transparente. É trazer o cidadão como aliado!

Criação de um Portal ou Ambiente de Experiências

*A proposta defendida por estes autores, no âmbito da tecnologia como principal canal de interligação das esferas do poder no País, também inclui a criação de um **espaço online para dividir experiências**. Nele, será possível compartilhar projetos exitosos de diferentes localidades que, com inovação e criatividade, transformaram a realidade de um lugar, em qualquer área da gestão.*

Desta forma, uma experiência implantada por uma pequena prefeitura do interior, com poucos recursos, por exemplo, pode virar um programa federal. A tecnologia é o caminho para disseminar este conteúdo e encurtar as

distâncias, especialmente em um País como o Brasil, que possui um tamanho continental.

EM SÍNTESE - A participação popular deve acontecer desde o acompanhamento das relações dos diferentes níveis de governo. É neste ambiente onde são tomadas as decisões fundamentais como as prioridades de uma gestão, a definição do orçamento e do repasse de verbas, as políticas públicas a serem adotadas e replicadas entre o Governo Federal, estados e municípios. A tecnologia é a ferramenta para levar este conteúdo ao cidadão, de maneira transparente, para que ele possa exercer o direito de fiscalizar e questionar. A dimensão do país é um desafio para saber o que cada cidade faz, implanta, pensa de forma a melhorar a vida do cidadão. Um ambiente virtual para troca de experiências é uma possibilidade de baixo custo para saber como cada gestor público supera os problemas. É o País dando exemplo e ensinando ao próprio País.

Capítulo 13
A Tecnologia e a
Interação Governos x Empresas

VAMOS ABORDAR - O Brasil melhorou consideravelmente, nas últimas duas décadas, no acesso do cidadão às informações sobre a gestão pública. Alguns marcos como a Lei de Responsabilidade Fiscal, do ano 2000, a criação da Controladoria Geral da União, em 2003, do Portal da Transparência, instituído em 2004 e da Lei Complementar 131 sobre este último, de 2009, já tratado por esta publicação, e a Lei de Acesso à Informação, de 2011, apenas para citar alguns, são instrumentos importantes para a fiscalização popular da gestão pública. A implantação dos *Governos Tecnológicos* transformará o setor de tecnologia - uma vez que a empresa privada é quem irá atuar no desenvolvimento e manutenção, e a pública na gestão - com a criação de um amplo mercado, a geração de novas oportunidades profissionais e o pensamento voltado ao desenvolvimento de produtos para integração do cidadão com os governos e dos governos entre si. Esta realidade que surgirá merece uma nova modalidade de interação, controle e transparência na relação entre os governos e as empresas privadas.

É preciso criar um novo modelo, um novo **Portal do Fornecedor**. Toda empresa privada que quiser ser prestadora de serviço da gestão pública deve se cadastrar neste portal. É preciso lembrar que o cliente final destas empresas privadas é o cidadão. Desta forma, é necessário dar conhecimento à população sobre as empresas que a fornece. Apenas assim, o povo poderá exercer o direito pleno à fiscalização.

Neste ambiente, a empresa deve disponibilizar um cadastro completo, incluindo a Razão Social, CNPJ, endereço, certidões negativas dos mais variados órgãos fiscais e eventuais declarações como a não empregabilidade de menores de idade, por exemplo.

Toda empresa poderá ser pesquisada por vários filtros dentro do sistema do Portal do Fornecedor, como Razão Social, CNPJ, por ordem alfabética. Além dos dados referentes a ela, deve constar o histórico com:

1-Todas as concorrências das quais ela participou;
2-Todos os serviços por ela já prestados, com ficha técnica e fotos, em que órgão e período;

3-O extrato financeiro por ela recebido do setor público em cada serviço prestado;

4-A avaliação sobre os serviços prestados.

Este novo ambiente, como se pôde perceber, incluirá informações que já constam na Lei de Acesso à Informação e no Portal da Transparência, mas, neste caso, o novo **Portal do Fornecedor** vai além. Ele é um cadastro específico de consulta e monitoramento das empresas privadas fornecedoras ou pretensas fornecedoras da gestão pública.

O Portal também deve ter conteúdo noticioso, com a divulgação de oportunidades de serviços. Além disso, deve ter um cunho educacional, explicando os requisitos para fornecer ao setor público e até prevendo a capacitação das empresas que queiram se dedicar a este tipo de mercado. É importante, também, que ele estimule empresas de todos os portes para fornecer aos governos.

A cada serviço prestado por uma empresa privada ao setor público, ela deverá receber uma nota atribuída ao trabalho realizado. Todos devem receber duas Avaliações, uma feita pelo Governo a partir do órgão contratante e outra

pelo cidadão, beneficiado pela benfeitoria. Esta medida visa estimular a qualidade dos serviços e facilitará numa eventual recontratação ou, até mesmo, numa precaução de outro órgão em não contratar uma empresa que prestou mal serviço em outra autarquia.

O acompanhamento por parte da população permitirá a criação da cultura de que o dinheiro público pertence ao cidadão e que, realizar uma boa compra no setor público é tão importante quanto às boas oportunidades que buscamos nas compras com o próprio salário. É um dinheiro que serve a todos nós, derivado do esforço coletivo, que precisa ser bem utilizado.

Benefício ao mercado privado

Os dados do novo Portal do Fornecedor, além do próprio governo, servirão ao mercado privado. Os órgãos públicos têm muito mais capacidade e estrutura de auferir a idoneidade e a capacidade de uma empresa em realizar determinado trabalho. Assim, o Portal prestará um grande serviço a toda comunidade empresarial com um banco de dados público.

EM SÍNTESE - As ferramentas tecnológicas devem contribuir para a transparência dos dados, facilitando a disponibilização de informações completas sobre as empresas fornecedoras do Estado e no acompanhamento pelo cidadão dos serviços prestados. A execução das tarefas deve ser avaliada numa pesquisa online de satisfação para formar um banco de dados que demonstre o grau de cumprimento das atividades de cada empresa contratada e facilite eventuais punições, os cuidados numa futura contratação ou até mesmo a concessão de benefícios por mérito a estas empresas.

Capítulo 14
Um novo Mercado
para uma nova realidade

VAMOS ABORDAR - Os Governos Tecnológicos farão surgir no plano privado um novo e significativo mercado no Brasil. Todo setor público dos 5.570 municípios, dos 26 estados, do Distrito Federal e o Poder Executivo Central tornar-se-ão clientes em potencial. E esta nova perspectiva não beneficiará apenas o mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), mas toda área do conhecimento voltada ao pensamento da política e da gestão pública.

O número de oportunidades abertas fará com que diversos profissionais pensem e projetem novos produtos, invistam em estudos e pesquisas para soluções voltadas à gestão pública. Desta forma, sem onerar os cofres públicos, teremos uma importante parcela social com o pensamento voltado a melhorar o Estado e prover a integração entre os governos e os cidadãos. As empresas poderão criar produtos específicos, como os que já desenvolvem para outros mercados como o segmento médico-hospitalar, de gestão financeira, educacional, de recursos humanos, indústria, comércio, construção civil, logística, entre tantos outros em que a tecnologia está presente.

Nesta perspectiva, o governo pode e deve fomentar o estímulo à inovação para tecnologia voltada à gestão pública. Investir em inovação não é tendência, mas um requisito básico de desenvolvimento para as nações. Além disso, a formação deste novo mercado estimulará as próprias empresas privadas a alocar recursos para pesquisa e inovação, com o pensamento focado neste segmento. Será um investimento naturalmente compartilhado, estimulado por um mercado do tamanho do Brasil.

Neste novo contexto, é preciso estimular as novas gerações com orientação escolar sobre a importância da ativa participação no exercício da cidadania; e no uso da tecnologia como ferramenta para este engajamento. Desde o ensino fundamental, a tecnologia poderá ser inserida na formação educacional. As crianças também terão o exemplo dentro da própria família, com os pais participando

ativamente da gestão, por meio das **Redes Oficiais**, para construção e manutenção de uma cidade melhor. É a criação, desde a infância, de uma cultura de participação e do dever da responsabilidade cidadã.

EM SÍNTESE - Uma mudança de rumo, tornando a tecnologia a base para integração entre governos, empresas e cidadãos, além de corrigir este distanciamento entre a população e a gestão pública, fazê-la partícipe do processo, ainda desembocará na criação de um enorme mercado e do pensamento de inúmeros profissionais qualificados voltados à questão pública. Haverá uma clara alavancada do Brasil no segmento de tecnologia, na formação e no investimento em novos profissionais, e em pesquisa e inovação para o segmento.

É preciso lembrar que participar da vida pública não significa ser filiado a partido político ou ter mandato eletivo, mas entender e ter a consciência da própria responsabilidade enquanto cidadão, do papel de cada esfera do Poder, acompanhar, fiscalizar e colaborar com a gestão. Fazer a sua parte! A educação é a base para isso. A tecnologia, o instrumento mais importante e democrático para fomentar esta participação e interação. As duas, juntas, podem fazer da nação o lugar que zelamos e que sentimos orgulho de morar; e dos gestores públicos e políticos, a classe que teremos orgulho em nos representar.