

divulgação



**Maria Cecília:** associação de dados, para definir as unidades de informações.

## Uma nova forma de conhecer - e planejar - as cidades.

Uma das decisões mais complexas na administração pública é a escolha dos locais certos para investir em equipamentos destinados à população. Para evitar equívocos, os administradores precisam estudar todo tipo de informação disponível, e ainda assim o risco de errar continua existindo. Bases de dados e fotografias de satélites estão entre as ferramentas mais recentes para o apoio à decisão, mas só a combinação de todas elas pode trazer maior precisão ao planejamento. Foi com base nesse desafio que a Emplasa, a Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano, do estado de São Paulo, decidiu desenvolver o conceito de Unidade de Informações Territorializadas. Trata-se de uma inovação na metodologia de subdivisão das cidades, que até agora estavam divididas em distritos ou em setores censitários (neste caso, uma unidade desenvolvida pelo IBGE).

Maria Cecília Nahas, gerente da Unidade de Informações para o Planejamento da Emplasa, explica que as unidades de subdivisão existentes

eram impróprias para muitos estudos: “A Unidade de Informações Territorializadas tem um tamanho intermediário entre distrito e setor censitário, que é a unidade do IBGE”. A necessidade de criá-la surgiu porque muitos distritos deixaram há muito tempo de ser homogêneos sob vários aspectos – seja em termos de ocupação do solo ou em termos socioeconômicos.

“Quando examinamos distritos antes considerados industriais, vemos um bom exemplo dessas mudanças. Existem indústrias que desapareceram, dando lugar a condomínios residenciais. E existem casos em que, ao passar na rua, continuamos vendo uma fábrica, mas lá dentro estão imensas favelas. Cada um desses tipos de ocupação permite que se crie uma unidade de informação territorializada”, conta Cecília. A criação das unidades foi feita a partir do estabelecimento de seus limites e da associação de dados – incluindo os de cartografia e de fotografia – a cada uma delas. O resultado são imagens nas quais as cores codificam diferentes informações de interesse dos planejadores.

“Agora, existe um caderno de dados para cada distrito, mostrando os principais equipamentos de cada uma das suas unidades”, conta Cecília. Em cada página, o mapa da unidade mostra o uso do solo combinado com as informações socioeconômicas do local. Vários empreendimentos do governo de São Paulo contam com esses dados em seu planejamento. Entre eles, Cecília cita trechos do Rodoanel e o monorail que está sendo estudado pela Prefeitura da capital. O detalhamento disponível pelo cruzamento de dados com os mapas das UITs já provocou até a mudança do local escolhido para um novo CEU (Centro Educacional Unificado), da Prefeitura paulista: no local originalmente escolhido, a idade da população não recomendava esse tipo de equipamento.

Na verdade, cada banco de dados que tenha informações com endereço ou geo-referenciamento pode permitir a criação de uma nova vista de uma unidade, diz Cecília: “A USP está interessada em acrescentar dados sobre violência urbana; assim, poderemos ter um panorama gráfico da violência”, explica ela.

### Unidades de Informações Territorializadas

**Órgão Responsável:** Emplasa (Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A)

**Portal:** [www.emplasa.sp.gov.br](http://www.emplasa.sp.gov.br)

**Parceiros de implementação:** IBGE, Metrô de SP, Ministério do Trabalho e Emprego.

**Usuários:** Profissionais da administração pública e pesquisadores.

**Fornecedores:** Dell (servidores e storage), HP (desktops), EMC (storage), Cisco (hardware de comunicação de dados), Microsoft (sistemas operacionais), Telefonica e Algar-CTBC (serviços de telecomunicações).

**Data de término do projeto:** outubro de 2009.

**Principais benefícios do projeto:** detalhamento dos dados nas regiões metropolitanas de São Paulo.

## Feira de Santana põe ordem no atendimento de saúde

**S**empre que pode, o prefeito de Feira de Santana (BA), o médico Tarcizio Pimenta, gosta de conferir pessoalmente a qualidade do atendimento em saúde na cidade. Para isso, entra no Sistema de Saúde Digital do município, escolhe um paciente que tenha acabado de ser atendido e possui telefone celular, e liga para ele. “Quem atende geralmente não acredita”, conta Verlânio Gallindo, assessor de projetos especiais da prefeitura e responsável pela implantação do sistema. “Pensam que é trote, mas então o prefeito vai entrando nos detalhes do atendimento, porque está vendo o prontuário da pessoa, e eles acabam acreditando e respondem”, diz Verlânio. Os detalhes são muitos, e estão disponíveis para quem tem acesso autorizado.

O sistema nasceu no início de 2009, a partir de um pedido do próprio prefeito: ele estava cansado de ouvir reclamações dos pacientes na principal rádio da cidade. A pior situação era a da policlínica do Tomba, bairro pobre que é o mais populoso da cidade (Feira

de Santana tem 542.476 mil habitantes, segundo o IBGE). Ali, funcionando 24 horas por dia, a policlínica atende de 300 a 400 pessoas diariamente, em urgências e emergências.

“Nós colocamos no sistema todas as tarefas que eram manuais e retardavam o atendimento”, explica Verlânio. Agora, ao chegarem, os pacientes informam dados para um cadastro, são fotografados e suas impressões digitais são capturadas – para serem identificados rapidamente quando retornarem. Na etapa de triagem, as enfermeiras incluem dados vitais do paciente e a classificação inicial de risco que eles apresentam. “A partir disso o sistema organiza a fila de atendimento. Quando o médico aperta o botão de chamada, três TVs de LCD instaladas na recepção anunciam o nome e exibem a foto do paciente”, detalha Verlânio. Na verdade, nem sempre o sistema chama o paciente pelo nome: muitas vezes a pessoa é chamada pelo apelido, caso prefira assim. “ Fizemos isso porque existem pessoas que não sabem ler, e portanto perderiam a chamada de uma senha”, diz ele.

Da chamada em diante, todas as etapas de atendimento são registradas: isso permite a elaboração de relatórios que incluem os de tempo médio entre etapas. “Certa vez, notamos que no Tomba o atendimento continuava demorando – o sistema mostrava que as pessoas esperavam muito entre sua entrada e o momento da consulta. Tivemos até de demitir médicos, porque eram eles que estavam causando esses atrasos – faltavam ou não chegavam na hora”, completa o Verlânio.

As equipes dos postos demoraram um pouco a criar familiaridade com o sistema, mas hoje fazem uso dele com facilidade. Os médicos, muitos vindos de outros estados, têm colaborado sugerindo características de sistemas que viram em outros locais de trabalho. “Até gente da Alemanha e da Suíça já veio ver nosso sistema”, conta Verlânio, com orgulho. Agora, o Sistema de Saúde Digital já está nos 32 postos de saúde de Feira de Santana.

### Sistema de Saúde Digital

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de Feira de Santana

**Portal:** [www.feiradesantana.ba.gov.br](http://www.feiradesantana.ba.gov.br)

**Parceiros de implementação:** Freire Informática, Softwell Solutions, IN9 Mídia.

**Custo:** R\$ 3,5 milhões.

**Usuários:** Profissionais dos postos de saúde da Prefeitura.

**Fornecedores:** Proad Informática (servidores, desktops, notebooks, storage e hardware de comunicação de dados), Freire Informática (aplicativos de mercado, integração de sistemas e consultoria), Softwell (desenvolvimento), N1 Alvarion (consultoria), Oi (serviços de telecomunicações), Ultra Informática e Lucidata.

**Data de término do projeto:** Abril de 2009.

**Principais benefícios do projeto:** aumento da qualidade no atendimento dos usuários do sistema de saúde do município.

divulgação



**Verlânio:** quem atende não acredita que é o prefeito ligando.

## O governo de São Paulo integra os processos e ganha eficiência

O GIP, Sistema de Gestão Integrada de Processos, da Prodesp, já teve outros nomes. Cada um refletia suas funcionalidades do momento, mas ele tem crescido e mudado tanto que nada impede que, dentro de mais algum tempo, seja novamente rebatizado. Atualmente, tem cerca de 40 módulos que contemplam os processos de serviços de TI, como help desk, gestão de incidentes e contratos. “A implementação inicial foi para a diretoria de produção e serviços; o GIP era, então, Gestão Integrada da Produção. Conforme foi sendo adotado em outras diretorias, passou a ser Gestão Integrada da Prodesp, a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo. Hoje, seu nome é Gestão Integrada de Processos porque atende a outros clientes do estado, como Casa Civil, Departamento Aeroviário e Secretaria

de Gestão”, explica Douglas Viudez, diretor de produção e serviços da Prodesp.

O software sobre o qual o GIP é construído chegou à Prodesp no ano 2000, inicialmente para o help desk na área de telecomunicações: era o Remedy, da BMC Software. “Se usássemos o módulo de help desk como vinha no pacote, o custo por posto de atendimento seria mais alto. Então, partimos para a customização”, lembra Douglas. A partir da experiência bem sucedida de customização da ferramenta, o Remedy se tornou o front end de vários módulos de gerenciamento de serviços de TI. “O GIP também tem sido a base da gestão de qualidade e certificações”, acrescenta. A Prodesp já tem ISO 9001 (qualidade de produção), ISO 20000 (práticas de gerenciamento de serviços de TI), ISO 27001 (segurança) e agora caminha para obter a BS 25999 (continuidade de negócios) e ISO 14000 (gestão ambiental).

À medida em que os módulos do GIP incorporam regras comuns a várias organizações do governo paulista, a Prodesp passou a fornecer a ferramenta para outros órgãos, na modalidade de SaaS (software como serviço). “A infraestrutura poderia ser complicada para o cliente. E em nosso datacenter temos escala e mais eficiência”, justifica Douglas. Ele esclarece que alguns clientes pedem customização, enquanto outros aproveitam as funções do sistema para reformular suas práticas internas.

Como outros sistemas de apoio a melhores práticas, o GIP cumpre a institucionalização do conhecimento; ou seja, disciplinas como gestão de mudanças e documentação de incidentes tornam os processos transparentes a toda a organização. No entanto, o GIP contempla características específicas de organizações de governo. “Se o gestor falhar nos procedimentos burocráticos e perder prazos legais, pode comprometer todo o andamento do serviço e leva uma advertência. Com a estrutura de workflow do GIP, nunca mais tivemos atrasos nos processos; ao contrário, o mais comum é termos antecipações de prazos”, exemplifica.

Paulo Marques / Prodesp



**Douglas:**  
“Nunca mais tivemos atrasos nos processos”.

### Sistema de Gestão Integrada de Processos - GIP

**Órgão responsável:** Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp.

**Portal:** [www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br)

**Custo:** cerca de R\$ 200 mil em licenças de software; R\$ 180 mil em infraestrutura de servidores.

**Usuários:** todas as diretorias da Prodesp e gestores de TI de organizações que contrataram o GIP.

**Tecnologia:** BMC Remedy AR; MS SQL Server; camada de virtualização VMware; 6 servidores HP em cluster.

**Fornecedores:** CSC Brasil (consultoria), Dell (servidores), Positivo (desktops), Hitachi (storage), Cisco (hardware de comunicação de dados), Microsoft (sistemas operacionais Windows Server, servidor de banco de dados MS SQL Server), Trend Micro (OfficeScan), Compuware (Vantage) e CA (Spectrum).

**Data de término do projeto:** desenvolvimento contínuo de novos módulos desde 2002.

**Principais benefícios do projeto:** além de garantir a conformidade às melhores práticas e a qualidade dos serviços, o GIP documenta o conhecimento, automatiza os processos burocráticos, evidencia as oportunidades de melhorias e facilita as auditorias do Tribunal de Contas.

## Santos unifica os cadastros, para cuidar melhor de suas crianças.

A Prefeitura de Santos tinha um grave problema no cadastramento das crianças que recebia em seus postos de atendimento e nas escolas. Se estavam matriculadas, havia um cadastro para elas na Secretaria da Educação; se eram atendidas em algum posto, outro cadastro na Secretaria da Saúde; se a família delas recebia algum benefício por meio da Prefeitura, mais um cadastro, na Secretaria da Assistência Social; se faziam alguma atividade esportiva, outro na Secretaria de Cultura e Esporte. Resultado: cadastros ao mesmo tempo diferentes e inconsistentes. A necessidade de unificá-los para permitir a criação de um banco de dados centralizado foi o maior desafio no desenvolvimento do SIAS, o Sistema Integrado de Atendimento Social, diz Ronaldo Vieira Lima, chefe do Departamento de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura (DETIC).

“Às vezes, uma pessoa estava em três diferentes bancos de dados, nem sempre bem organizados.

Às vezes esses dados estavam numa planilha. Ao fazer a integração, nosso objetivo foi conseguir a unificação dos dados sobre o cidadão, neste caso a criança, e armazená-los num banco de dados centralizado. Isso permite que qualquer secretaria utilize sempre os mesmos dados básicos sobre a criança, mas podendo acrescentar aqueles que são da sua especialidade”, explica Ronaldo.

O Conselho Municipal da Criança e do Adolescente, além de ter dado apoio financeiro ao projeto, trabalhou na sua especificação: “O objetivo do apoio é favorecer a prestação de serviços públicos e facilitar a gestão e articulação das políticas setoriais”, conta Ronaldo. Desenvolvido pela equipe da própria Prefeitura, o SIAS está em pleno funcionamento desde novembro. Os funcionários, agora, podem visualizar todo o atendimento prestado às crianças: podem ver se estão matriculadas, em que escola, e mais todo o detalhamento necessário; se fazem alguma atividade adicional no período oposto ao das aulas, como aulas de judô e capoeira, por exemplo; se estão recebendo algum atendimento em posto de saúde; ou se seus pais recebem o Bolsa Família.

Uma das maiores dificuldades encontradas no desenvolvimento do projeto surgiu justamente durante a unificação dos bancos de dados das três secretarias, espalhados em cerca de 1,34 milhão de registros. Em mais de 560 mil deles faltava o sexo da criança; em cerca de 67 mil, o nome da mãe; em 37 mil, a data de nascimento. “A solução foi do parceiro, o Grupo Enter, que utilizou robôs na varredura e correção desses bancos”, diz Ronaldo, chefe da DETIC. Multiplicidade de registros e digitação incorreta de palavras (incluindo nomes) foram outros problemas corrigidos nessa fase. Agora, segundo ele, a dificuldade maior está em habituar os funcionários da Prefeitura ao uso do sistema. A próxima evolução, revela Ronaldo, será cadastrar dados biométricos das crianças, incluindo foto e impressões digitais, para ganhar tempo na localização dos cadastros — e no atendimento.

divulgação



**Ronaldo:**  
“O objetivo é facilitar a gestão e articulação das políticas setoriais.”

### Sistema Integrado de Atendimento Social (SIAS)

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de Santos.

**Portal:** [www.santos.sp.gov.br](http://www.santos.sp.gov.br)

**Parceiro de implementação:** Grupo Enter.

**Custo:** R\$ 1,4 milhão.

**Usuários:** inicialmente, funcionários das secretarias da Educação, Assistência Social e Saúde.

**Fornecedor:** HP (servidores e storage), Dell (servidores, desktops e notebooks), 3Com (hardware de comunicação de dados), Grupo Enter (desenvolvimento e integração de sistemas), Prodesan (desenvolvimento), Telefônica e Net Telecom (serviços de telecomunicações).

**Data de término do projeto:** Novembro de 2010.

**Principais benefícios do projeto:** consolidação dos dados das pessoas atendidas pelos serviços da Prefeitura.

divulgação



**Carlos:**  
a velocidade  
pode chegar a  
1 Gigabit/s em  
alguns pontos.

## São Carlos monta sua rede, para entrar no plano de banda larga.

Enquanto autoridades e cidadãos de todo o país discutem o Plano Nacional de Banda Larga, alguns municípios já estão finalizando as suas redes de alta velocidade. Esse é o caso de São Carlos, no interior de São Paulo, que está concluindo a implantação da Redemetro, uma rede de comunicação de dados metropolitana, baseada num anel de fibra óptica com 30 quilômetros de comprimento.

O projeto está sendo conduzido pela prefeitura, e conta com a colaboração de vários órgãos, dos quais o principal é a RNP, a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). A Redemetro está sendo construída com recursos do programa de Redes Comunitárias de Educação e Pesquisa (Rede Comep). O objetivo do programa é implementar redes de alta velocidade nas regiões metropolitanas do país onde existam pontos de presença da RNP, sempre com base na implantação de infraestrutura de fibra óptica. Embora o programa seja destinado ao uso de instituições de pesquisa e

educação superior, ele atende também instituições governamentais. Inicialmente, a Rede Comep estava presente apenas nas capitais, mas a partir de janeiro do ano passado seu alcance foi ampliado para cidades do interior.

São Carlos foi justamente o projeto piloto dessa etapa, destinada a implantar dez redes comunitárias em cidades que tivessem no mínimo duas instituições de ensino e pesquisa. “Nesse caso somos privilegiados, porque temos dois campus da USP, um da Universidade Federal de São Carlos, mais duas unidades de pesquisa da Embrapa — a de Pecuária Sudeste e a de Instrumentação Agropecuária —, além de uma unidade do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares”, explica Carlos Costa Jordão, diretor do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) da Prefeitura de São Carlos. A rede instalada na cidade, batizada como Rede Sanca, começa a funcionar em fevereiro de 2011. Outras do mesmo tipo serão implantadas também em Campinas, Itajubá, Ouro Preto, Pelotas, Petrolina, São José dos Campos, Uberaba, Uberlândia, Niterói e Petrópolis.

A parte mais trabalhosa, segundo Carlos, é a implantação da infraestrutura, que precisa conectar à fibra óptica, na primeira fase, um total de 21 pontos – todas as instituições de ensino e pesquisa e também locais como a prefeitura, hospitais, bombeiros, Polícia Militar e a CPFL. Só nos órgãos municipais, o acesso à rede estará disponível em 81 pontos de conexão sem fio. Em alguns trechos da Redemetro, o acesso à fibra óptica terá de ser feito via rádio: para isso, haverá antenas instaladas em quatro caixas d’água do Serviço Autônomo de Água e Esgoto da cidade. “Nesses trechos a velocidade é de 20 megabits, mas nos trechos atendidos diretamente com fibra óptica, a velocidade é de um gigabit por segundo”, conta Carlos.

Até agora, os órgãos municipais contavam apenas com as conexões padrão de mercado oferecidas pelas operadoras. Com a Redemetro, além do aumento de velocidade haverá também uma redução de 30% nas despesas com telecomunicações, revela o diretor do DTI.

### Redemetro

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de São Carlos.

**Portal:** [www.saocarlos.sp.gov.br](http://www.saocarlos.sp.gov.br)

**Parceiros de implementação:** UFScar e Inter Telecom.

**Custo:** R\$ 1,03 milhão.

**Usuários:** Cidadãos de São Carlos, SP.

**Fornecedor:** 3Com (hardware de comunicação de dados), Ômega Engenharia (rede de fibra óptica) e Inter Telecom (rádios digitais), Motorola.

**Data de término do projeto:** fevereiro de 2011.

**Principais benefícios do projeto:** integração ao Plano Nacional de Banda Larga.

## O Espírito Santo padroniza as compras. E economiza.

Depois de anos de trabalho, o governo do Espírito Santo conseguiu unificar e padronizar o gerenciamento e operação de ativos, compras e contratação de serviços nos seus diversos órgãos. Essa conquista é do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo, o Prodest, e se concretiza com a implantação do Siga (Sistema Integrado de Gestão Administrativa), um sistema da matogrossense AZ Informática, customizado pelos desenvolvedores para seu uso pelo governo capixaba.

“O uso do sistema será obrigatório em todas as secretarias. Isso evita sobreposição de sistemas, uniformiza as políticas e estabelece o Prodest como provedor de suporte para todo o governo”, descreve Júlia Sasso Alighieri, gerente de análise de custos e controles internos da Secretaria de Gestão e Recursos Humanos (Seger).

A prospecção de produtos e o contrato com o fornecedor ocorreram no início de 2008. Em 2009, foi implementado o módulo de Compras – que sustenta o portal de pregões, editais e relacionamento com fornecedores – e em 2010 foi entregue o módulo de Contratos. Também está previsto o lançamento do Portal de Convênios, que, segundo Júlia, será semelhante ao do governo federal: “A opção por um produto visava a uma implementação rápida. Mas quando conhecemos o sistema e vimos como funcionava na prática, avaliamos que valeria fazer algum investimento em customização”.

Antes da implantação generalizada, foi feito um projeto-piloto para as licitações das secretarias de Gestão e RH, Controle e Transparência (Secont) e do próprio Prodest. Agora, está sendo feita a implantação do sistema para as demais secretarias. “Os fornecedores, os gestores e os responsáveis pelo controle têm tudo publicado em um só lugar. Isso vai trazer mais competitividade e transparência, além de permitir a identificação de oportunidades de sinergia”, explica Júlia.

O Siga tem integrações com os sistemas de Imprensa Oficial (DIO), protocolo (SEP), recursos humanos (Siarhes), e com o Siafem (Sistema Integrado de Administração Financeira de Estados e Municípios, do Serpro). “Não conseguimos avançar muito na integração com o Siafem. Mas hoje o estado trabalha no projeto de um novo sistema de orçamento e finanças, que deve ter uma arquitetura mais fácil de integrar”, revela Júlia. Ela acrescenta que também está sendo modelada a apresentação de informações no Portal da Transparência da Secont.

Além de espaço para editais, pregões e listas de preços, o Portal de Compras gera ganhos também nos processos que não exigem licitação: “Nas compras diretas, a quantidade de orçamentos se multiplicou. Isso acaba baixando os custos e reduz o risco de intervenções pessoais”, esclarece Júlia.

### Sistema Integrado de Gestão Administrativa - Siga

**Órgão responsável:** Secretaria de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo.

**Portal:** [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br)

**Custo:** R\$ 1,35 milhão no desenvolvimento e implantação em três órgãos (piloto); R\$ 90 mil mensais de treinamento e suporte; R\$ 30 mensais de manutenção evolutiva (sob demanda).

**Usuários:** gestores e participantes de licitações, contratos e convênios do Estado.

**Tecnologia:** JSF (Journaling FileSystem); Tomcat; Hinernate; JasperReport; Jboss; Oracle 10g; Spring; Prototype; servidores Windows Server 2003 EE e servidor virtual (compartilhado com Estado) para o banco de dados.

**Fornecedores:** AZ Informática (sistema SIGA), Prodest (infraestrutura e implementação).

**Data de término do projeto:** junho de 2010

**Principais benefícios do projeto:** facilidades de acesso de mais fornecedores ao mercado de governo; padronização dos processos e identificação de oportunidades de sinergia; recursos para controle e fiscalização do gasto público.

divulgação



**Júlia:**  
“O uso do sistema será obrigatório em todas as secretarias.”

## *O cadastro único do ICMS reduz custos e aumenta a eficiência*

**T**anto no setor público quanto no privado, o sucessivo desenvolvimento de aplicativos acaba criando várias bases de dados com registros redundantes (e diferentes) de vários assuntos. Para o relacionamento com os clientes e para a qualidade dos serviços, isso é um grande problema. O Cadastro de Contribuintes de ICMS de São Paulo - Cadesp foi planejado justamente para solucionar essa questão: mais do que permitir um tratamento mais justo e proporcionar conveniência aos contribuintes, facilita a integração com outros órgãos do estado, e com sistemas tributários de outras instâncias de governo.

O primeiro cadastro eletrônico de contribuintes do ICMS em São Paulo foi desenvolvido para ambiente mainframe e, com o tempo, integrou-se aos sistemas fiscais da Secretaria da Fazenda (Sefaz) e de outros órgãos. Em 2006, por iniciativa da Receita Federal, foi implantado o

Cadastro Sincronizado, que passou a armazenar as solicitações de inclusão e alteração, e trocava informações com outras secretarias estaduais e municípios. Para esse processo, a Sefaz-SP desenvolveu um aplicativo em plataforma distribuída.

O Cadesp, finalmente, substituiu e consolidou várias bases de dados paralelas. Eduardo Fernando Rigolão, diretor de informações da Secretaria Estadual da Fazenda de São Paulo, lembra que o projeto trouxe a oportunidade de depurar conceitos e funcionalidades junto às áreas de negócios. O modelo de desenvolvimento – que atende a um conjunto de melhores práticas da área de TI da Sefaz – também representa um salto em termos de flexibilidade, agilidade e governança na manutenção e atualização do sistema. “Nosso cadastro se conecta a todos os sistemas tributários existentes hoje. Devido à sua arquitetura, pode ser facilmente integrado a outras aplicações que precisem do serviço da base de dados”, resume Eduardo. Ele adianta que essa base unificada e estruturada viabiliza a simplificação da abertura ou alteração cadastral das empresas, inclusive com a integração de outras instituições, como juntas comerciais, vigilância sanitária e órgãos municipais.

Na prática, muitos contribuintes já foram poupados de desgastes desnecessários, uma vez que o cadastro consolidado e integrado aos serviços da Receita Federal na Internet evita que o cidadão seja obrigado a visitar os postos fiscais. Ao mesmo tempo, o atendimento presencial também ficou mais eficaz, por causa da criação e do aperfeiçoamento de ferramentas de análise e alteração cadastral. Além disso, a facilidade de implementar regras para cruzamento e validação de dados torna a avaliação de risco mais precisa, o que agiliza a homologação dos empreendimentos regulares e libera os analistas da secretaria para darem mais atenção aos casos realmente mais complexos.

### **Cadesp - Cadastro de Contribuintes de ICMS de São Paulo**

**Órgão responsável:** Secretaria Estadual de Fazenda de São Paulo.

**Custo:** desenvolvimento próprio.

**Usuários:** a base de dados atende a aplicativos fiscais da Sefaz, RFB e pode ser integrada como serviço a outros sistemas.

**Fornecedores:** Microsoft (consultoria).

**Data de término do projeto:** Junho de 2010.

**Principais benefícios do projeto:** a criação de uma base única de dados cadastrais eliminou os custos, riscos e ineficiências de conectar cadastros paralelos. A visão única do contribuinte dá ao gestor fiscal condições de avaliação mais justas e precisas.

## *Cidade Administrativa. Mas pode chamar de Cidade Tecnológica.*

**B**elo Horizonte foi a primeira cidade planejada do Brasil, no final do século XIX, e cenário inicial da arquitetura de Oscar Niemeyer, 70 anos atrás. Agora, passa a abrigar um dos mais modernos conjuntos arquitetônicos do mundo, integrando a sede do governo mineiro, 18 secretarias e outros 25 órgãos públicos. Essa é a Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, projetada também por Oscar Niemeyer, onde trabalham aproximadamente 17 mil servidores públicos, e cujos conceitos já estão se transformando em resultados: conforme estimativas auditadas pela BDO Trevisan, as novas instalações proporcionam uma economia anual de R\$ 92 milhões ao estado, dos quais R\$ 28,4 milhões são referentes a telecomunicações (telefonia e dados) e R\$ 5,4 milhões a reprografia e impressão.

Para sustentar as metas de inovação e eficiência do investimento na Cidade Administrativa, foi definida uma rede multisserviço, com alto desempenho e escalabilidade. Essa rede começa a operar com um total de 26 mil pontos de acesso, grande parte deles sem fio. Além de estações de trabalho, totens e outros equipamentos de acesso, a estrutura dá suporte a câmeras de vigilância, sensores e outros dispositivos. Por causa da quantidade de pontos, em vários deles a funcionalidade de alimentação de energia é proporcionada pela própria rede (PoE). A Cidade Administrativa é inteiramente atendida por malha de fibra ótica; os equipamentos ativos são habilitados para segmentar redes virtuais (VLANs e VRFs) e garantir qualidade de serviço (QoS). Dessa forma, a estrutura compartilhada não compromete a autonomia e a segurança nas comunicações, enquanto o controle de QoS viabiliza aplicações como telefonia e videoconferência. A rede já começa a operar com cerca de 11 mil ramais de telefonia IP.

Apesar do aspecto futurista da arquitetura – com a maior edificação suspensa do mundo

– e da estrutura tecnológica, Ricardo Lopes Martins, gestor da Cidade Administrativa, enfatiza que a o projeto tem como base uma estratégia de austeridade na gestão. “É mais um dos esforços empreendidos pelo Governo de Minas Gerais na busca por resultados na implementação de políticas públicas e eficiência da máquina administrativa, utilizando modernos recursos da tecnologia da informação e comunicação”, afirma.

As obras começaram em 2007, e em 2009 a Secretaria de Planejamento e Gestão contratou a Accenture para apoiar os processos de concorrência do projeto, assim como a migração dos sistemas para a Cidade Administrativa. O orçamento total da Cidade Administrativa é de R\$ 949 milhões. O campus de 800 mil m<sup>2</sup>, com 270 mil m<sup>2</sup> de área construída, já foi entregue com cabeamento estruturado. Os equipamentos de rede são da Cisco, vendidos e implementados por um consórcio formado pelas integradoras Cimcorp e Net Service.

### **Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves**

**Órgão responsável:** Secretaria de Planejamento de Gestão de Minas Gerais.

**Portal:** [www.cidadeadministrativa.mg.gov.br](http://www.cidadeadministrativa.mg.gov.br)

**Custo:** R\$ 949 milhões em todo o projeto.

**Usuários:** 17 mil servidores públicos e cerca de 10 mil visitantes.

**Fornecedores:** Dell, HP e IBM (servidores) Lenovo (desktops), Cisco (hardware de comunicação de dados), Microsoft (sistemas operacionais, SharePoint e Exchange), Accenture (consultoria) e Oi (serviços de telecomunicações), Lenovo.

**Data de término do projeto:** fevereiro de 2010

**Principais benefícios do projeto:** atualização tecnológica simultânea de mais de 40 órgãos de governo, com rede de alto desempenho; redução de R\$ 28 milhões no custo anual de telecomunicações; flexibilidade para novas aplicações de comunicação e colaboração entre unidades de trabalho.

## Com o e-Gestão, a Justiça do Trabalho ganha agilidade e eficiência.

Com o aperfeiçoamento das instituições brasileiras e o consequente fortalecimento da cidadania, houve um aumento na demanda pelos serviços do Judiciário, e naturalmente uma necessidade de maior eficiência e velocidade dos processos. Quando os atrasos se multiplicam e se acumulam, é preciso descobrir onde estão os problemas para resolvê-los. Essa é uma das grandes utilidades do Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho, o e-Gestão. Ele permite que a Corregedoria Geral da Justiça do Trabalho, as corregedorias regionais e os magistrados examinem as estruturas e o fluxo das atividades nos tribunais, de forma a identificar os entraves e as soluções mais eficazes, com base em dados reais. Com os recursos da ferramenta de Business Intelligence, os dados quantitativos são aglutinados em relatórios e painéis com as informações e correlações relevantes para cada gestor.

### Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho

**Órgão responsável:** Tribunal Superior do Trabalho.

Custo: R\$ 375 mil em licenças, e serviços de consultoria.

**Usuários:** gestores e magistrados do TST e TRTs.

**Fornecedores:** SAP (ampliação do licenciamento da suite de BI com o Business Objects Web Intelligence e o Data Integrator) e 5Acts (início da implementação).

**Data de término do projeto:** junho de 2010, 2 módulos; conclusão em janeiro de 2011.

**Principais benefícios do projeto:** o e-Gestão possibilita a apuração e análise dos dados, que proporcionam uma visão objetiva e abrangente dos processos internos.

“O e-Gestão é um projeto patrocinado pela Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho. Durante todo o planejamento e execução do projeto, sempre tivemos o apoio incondicional do corregedor-geral, ministro Carlos Alberto Reis de Paula, e do ministro presidente, Milton de Moura França, do TST. Além do respaldo da alta administração, o projeto envolveu a TI e a coordenadoria de estatística”, descreve Rafael Almeida de Paula, secretário de TI do TST.

Para apoiar e assessorar a Corregedoria-Geral, foi criada uma comissão de implantação, da qual participaram especialistas em estatística, TI, e colaboradores dos tribunais regionais. “A existência dessa comissão permitiu que todo o desenvolvimento fosse feito com um acompanhamento muito próximo do usuário final. A participação da estatística foi fundamental, no sentido de padronizar um glossário dos dados que seriam contemplados no e-Gestão, uniformizando o entendimento daquilo que estaria disponível e alinhando as expectativas em relação ao projeto”, destaca Rafael.

O e-Gestão foi construído sobre a tecnologia Business Objects, o produto de BI da SAP. O TST já utilizava essa ferramenta desde 2007. Para o projeto do e-Gestão, foram investidos cerca de R\$ 375 mil na ampliação de licenças. Além de suporte da própria SAP, o TST contou com o apoio da Five Acts, consultoria que auxiliou na modelagem e no desenvolvimento dessa solução.

Segundo Rafael, a consciência e o compromisso sobre a necessidade de melhorar o atendimento aos cidadãos criam um ambiente propício à adesão. No entanto, devido à sobrecarga de trabalho dos profissionais do Judiciário, a usabilidade foi um item crítico. “Buscamos a interface mais simples possível e organizar as informações da maneira mais intuitiva. Isso reduziu bastante a curva de aprendizado para iniciar o uso do sistema”, lembra ele.

## *Macaé promove inclusão digital, com apoio do setor privado.*

**P**raticamente sem nenhum recurso extra em seu orçamento, a Secretaria de Ciência e Tecnologia de Macaé (RJ) está fazendo a inclusão digital de mais de 25 mil habitantes do município, combinando a inteligência dos jovens da região e a contribuição do setor privado. O programa Macaé Inteligente abrange os projetos Fábrica de Cidadania, Lan Houses Públicas, Educação na Lan e Lan Houses Itinerantes.

A primeira etapa é a Fábrica de Cidadania, que, ao mesmo tempo em que revitaliza equipamentos doados pela comunidade, já capacitou mais de 600 jovens de baixa renda. "Durante o curso, cerca de 80% das aulas são práticas. Nossos estudantes têm mais tempo de prática em montagem e manutenção do que profissionais formados em outros cursos. Durante as aulas, eles têm a oportunidade de testar, errar, praticar, até entenderem o conteúdo. Esse é o principal diferencial, que, aliado às aulas que temos de empreendedorismo, marketing pessoal e cidadania, torna nossos alunos mais competitivos no mercado de trabalho", descreve Carlos Augusto Garcia Assis, secretário municipal de Ciência e Tecnologia. "A principal mudança proporcionada pelo Macaé Inteligente foi social. Temos uma média de 60% de ex-alunos empregados na área de informática, isso sem contar os que abriram o próprio negócio com o que aprenderam na Fábrica de Cidadania. Tornaram-se referência de sucesso nos locais onde vivem e são provas de que é possível conquistar uma vida melhor por meio do estudo", enfatiza.

Nas Lan Houses Públicas foram instalados computadores com acesso à Internet. Além dos monitores para prestar suporte, são promovidas atividades para fomentar pesquisa e criação. Junto à Secretaria de Educação, o projeto Educação na Lan prevê atividades como gincanas e concursos de produção cultural com o uso dos recursos da Lan House. Até agora, moderadores de 23 bairros são atendidos pela Lan House Pública. Conforme estudos da Prefeitura, 70%

dos usuários são crianças e adolescentes e 77% desses frequentadores aumentaram seu interesse pelo estudo. "Nas Lan Houses, o acesso é bem diversificado. Bloqueamos os sites de conteúdo pornográfico e ilegal. Notamos que a maior parte dos acessos é às redes sociais, o que reflete uma tendência mundial de se buscar informações através de indicação de amigos. Nas Lan Houses Públicas, os cidadãos têm acesso a todos os serviços online oferecidos pela Prefeitura, pelo Estado, pelo Governo Federal e instituições financeiras, entre outros", informa Carlos Augusto.

Na contabilidade final dos recursos destinados ao Macaé Inteligente, 60% são provenientes de doações de instituições públicas e privadas nacionais, 37% de internacionais, e o restante é custeado pelo município. No caso das Lan Houses Itinerantes, foram investidos R\$ 17 mil em material didático, instalações e pessoal.

### **Macaé Inteligente**

**Órgão responsável:** Secretaria de Ciência e Tecnologia de Macaé.

**Portal:** [www.macaee.rj.gov.br](http://www.macaee.rj.gov.br)

**Custo:** R\$ 17 mil, em Lan Houses Itinerantes.

**Usuários:** 26 mil habitantes.

**Fornecedores:** Oi e Jevin (telecomunicações); o hardware é equipamento reciclado ou doado; o software é das plataformas de código aberto.

**Data de término do projeto:** 2008.

**Principais benefícios do projeto:** inclusão digital de 25 mil habitantes de baixa renda; formação de técnicos com conhecimentos básicos de manutenção, montagem e configuração de PCs e redes; e articulação entre inclusão digital e estratégia para educação pública.

## Consulta Popular: os eleitores decidem para onde vão os impostos.

Os cidadãos do Rio Grande do Sul têm o privilégio de poder praticar uma democracia participativa ao mesmo tempo confortável e eficaz: pelo projeto Consulta Popular, eles podem decidir o que deve ser feito com os tributos que pagam. Por meio do sistema, os cidadãos definem os projetos prioritários para cada região, seja em postos de votação ou pela Internet, e podem acompanhar a execução deles por meio de um portal na Internet.

O Consulta Popular é um projeto da Secretaria Extraordinária de Relações Institucionais (SRI), executado pela Companhia de Processamento de Dados do Rio do Grande do Sul (Procergs). Ademir Milton Piccoli, diretor-presidente da instituição, explica que desde 2009, quando o número de eleitores no projeto chegou próximo de 1 milhão, foi estabelecido um bônus no orçamento, conforme o nível de adesão popular. Em 2009, por exemplo, foram R\$ 115 milhões, dos quais R\$ 100 milhões foram destinados

aos projetos mais votados e R\$ 15 milhões distribuídos, após a apuração, conforme o critério de Coeficiente de Participação. Para 2010, o orçamento é de R\$ 165 milhões, dos quais R\$ 15 milhões continuam sujeitos ao Coeficiente de Participação.

Depois que o serviço se tornou disponível na web, grupos da SRI passaram a percorrer os Coredes (Conselhos Regionais de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul) e Comudes (Conselhos Municipais de Desenvolvimento) para estimular a participação dos cidadãos. Neste ano, a votação ocorreu na Internet e também em cerca de 10 mil urnas instaladas em 28 Coredes. Dos aproximadamente 1,2 milhão de votantes, cerca de 200 mil usaram a Internet para selecionar as prioridades de aplicação do orçamento público.

O sistema que suporta o Consulta Popular foi desenvolvido integralmente pela Procergs. Embora o módulo de Cadastro de Demandas (em que se configura a pauta de projetos) seja bem específico para o processo de gestão colaborativa do orçamento, os componentes de gestão do processo de votação, da apuração e dos resultados se aplicam a qualquer tipo de consulta, deliberação ou eleição. No caso do Consulta Popular, os dados são validados por informações do TRE-RS e os eleitores são segmentados para votar as questões relativas às suas regiões. Há recursos para se monitorar todo o período da votação, inclusive com a possibilidade de investigar e bloquear determinados acessos por meio da identificação do IP do computador.

Piccoli destaca que uma parcela próxima de 10% da população do estado e mais de 15% dos eleitores têm uma participação política voluntária, que deve crescer. Ele esclarece que a manutenção, escalonamento e ajustes no sistema suportam tranquilamente sua expansão: “As votações acontecem em períodos previstos e determinados e é relativamente fácil provisionar os recursos no datacenter da Procergs”.

### Consulta Popular

**Órgãos responsáveis:** Secretaria Extraordinária de Relações Institucionais-RS e Procergs.

**Custo:** R\$ 300 mil em alocação de equipe de desenvolvimento; R\$ 2 mil mensais de manutenção (licença de banco de dados, servidores e suporte).

**Usuários:** eleitores do Rio Grande do Sul.

**Tecnologia:** aplicação desenvolvida em Java e Delphi sobre banco de dados Oracle.

**Fornecedores:** não houve necessidade de contratar.

**Data de término do projeto:** 2007.

divulgação



**Piccoli:** participação política voluntária, que deve crescer.

## Acesso simples às leis, para toda a população.

**E**mbara vários órgãos do Legislativo e do Judiciário disponibilizem grande volume de informações em seus portais, a pesquisa sobre leis nos três níveis de governo e sobre despachos nos tribunais é complicada, até mesmo para os mais experientes. Para oferecer um acesso mais rápido e seguro às informações sobre esses temas, a Secretaria Especial de Informática do Senado (Prodasen) – com a colaboração da Interlegis (Comunidade Virtual do Poder Legislativo) e de 17 órgãos dos três poderes que compõem a Comunidade TIC Controle – desenvolveu o LexML, portal onde se pode fazer uma busca organizada em categorias e uma navegação muito simplificada. O portal já indexou cerca de 2 milhões de documentos, referentes a legislações e decisões judiciais, que podem ser buscados por diversos critérios.

Logo após o primeiro clique na página inicial, com aparência semelhante à dos buscadores de mercado, o usuário conta com filtros simples e bem claros, que refinam a pesquisa. João Lima, analista de informática legislativa do Prodasen, destaca que a eficácia do portal é sustentada pela adoção de padrões e pela colaboração de todos os fornecedores de conteúdo. Para publicar os documentos, é usado o protocolo OAI-PMH, que define os metadados de cada documento. Outra novidade é a criação do que ele chama de identificador persistente: “Uma vez que um link é publicado, nunca deixa de apontar para o documento. Isso incentiva a expansão da rede, pois os interessados não perdem tempo”, resume. O analista acrescenta que foram implantadas outras facilidades, como indexação por sinônimos.

Junto à inclusão de novas fontes de conteúdo, como câmaras municipais de todo o país, o LexML continua a ter melhorias, como a inclusão de uma área de FAQ (perguntas e respostas frequentes) e linhas do tempo para acompanhar a evolução da legislação. “Também trabalhamos para organizar as normatizações infralegais (instruções, portarias, etc.)”, diz João.

O projeto do LexML não envolveu investimentos em licenças ou contratação de serviços. João

esclarece que a decisão de fazer o desenvolvimento em software livre foi tomada para facilitar a expansão. “A ideia é ampliar essa solução sem qualquer barreira aos participantes. Hoje, temos uma rede com cinco servidores para resolver as pesquisas. Com software proprietário, o escalonamento poderia ficar comprometido”, explica.

Assim como as demais iniciativas de governo eletrônico, João Lima vê o projeto como uma efetivação do direito à informação, previsto no artigo 5º da Constituição. O analista lembra que o princípio “ignorantia legis non excusat” (desconhecer a lei não absolve o infrator) torna o acesso à legislação crítico para cidadãos e agentes econômicos: “O portal dá segurança jurídica; todas as legislações e alterações se consolidam em um único ponto de referência”, menciona.

divulgação



**João:**  
“Uma vez que um link é publicado, nunca deixa de apontar para o documento.”

### LexML - Portal da Rede de Informação Legislativa e Jurídica

**Órgão responsável:** Prodasen.

**Portal:** [www.lexml.gov.br](http://www.lexml.gov.br)

**Custo:** integralmente desenvolvido pelos servidores públicos, com software livre.

**Usuários:** todos os interessados em legislação e jurisprudência

**Tecnologia:** Ubuntu; Apache; Tomcat; MySQL; Lucene

**Fornecedor:** Eclipse (plataforma de desenvolvimento em código aberto).

**Data de término do projeto:** junho de 2009.

**Principais benefícios do projeto:** criação de um ponto de referência confiável para pesquisar conteúdo das diversas instâncias legislativas e judiciárias; adoção de padrões de identificação e localização dos documentos; e consolidação de informações.

## São Paulo moderniza a gestão do orçamento do estado

**G**erenciar o orçamento do estado de São Paulo com mais competência, eficácia e aderência às estratégias públicas foram os eixos do projeto de Modernização do Processo de Orçamento, uma aplicação de Inteligência de Negócios implementada pela Secretaria de Economia e Planejamento de São Paulo (SEP). A partir de uma base que extrai dados de sistemas transacionais de várias instituições do governo, podem-se ver com facilidade diversos aspectos das despesas, inclusive comparações, projeções e histórico, ou seja, informações relevantes para decisões e controle.

“Optamos pela consolidação por meio da tecnologia de BI. Essa consolidação está além da integração e mapeamento das informações na base analítica. Agora, estamos preparando a a série histórica da receita e da despesa homogeneizadas. Isso significa que tanto a receita quanto a despesa serão apresentadas considerando-se variáveis importantes como:

Reformas Administrativas (para receita e despesa), Revisões da Programática, correções da Execução e Conversões da Natureza de Despesa. Isso é um facilitador para análises e projeções”, explica Hilton Facchini, diretor de consolidação de informações orçamentárias da SEP.

Embora seja uma ferramenta preciosa para os gestores responsáveis pela análise, elaboração e monitoramento do orçamento, as funcionalidades de extração de relatórios e apresentação de dados atendem também a outros públicos. “As ferramentas de TI auxiliam na apresentação dos dados em uma formatação mais simples, compreensível e transparente na demonstração dos valores propostos. Os códigos são traduzidos em informação inteligível aos iniciantes em orçamento. Nesse aspecto, a solução oferece à sociedade a oportunidade de trazer o orçamento, um tema tão complexo em função de sua estrutura legal, para uma linguagem apropriada aos que não o conhecem ou entendem”, descreve Hilton. Ele lembra que uma das facilidades da nova solução é a geração do Livro Orçamentário Anual, um documento que sistematiza as informações relevantes de forma mais acessível.

Hilton enfatiza que a disponibilidade de informações integradas é fundamental para a concretização da estratégia de gestão do governo; ao mesmo tempo, o projeto tem uma vertente importante de transparência: “A iniciativa demonstra não só a profissionalização da administração pública, mas a conscientização de sua responsabilidade com o cidadão que paga impostos e cobra do governo o gasto responsável e controlado da receita em projetos que são prioritários para toda a população”.

### Modernização do Processo de Orçamento

**Órgão responsável:** Secretaria Estadual de Economia e Planejamento de São Paulo.

**Portal:** [http://www.planejamento.sp.gov.br/planorca/arquivos/lei\\_orcamentaria\\_V201002221043.swf](http://www.planejamento.sp.gov.br/planorca/arquivos/lei_orcamentaria_V201002221043.swf)

**Custo:** R\$ 924 mil com consultoria; licenças e servidores já adquiridos.

**Usuários:** participantes do processo orçamentário; usuários do portal da secretaria

**Fornecedores:** SQLTech/SAP.

**Data de término do projeto:** 2010.

**Principais benefícios do projeto:** possibilidade de visualização e intervenções dos gestores, sustentadas em informações integradas e sem interferência nas bases principais; extração de informações relevantes e inteligíveis para controle pela sociedade.

divulgação



**Hilton:** informações acessíveis a iniciantes em orçamento.

## Em Campo Grande, até camelô já dá nota fiscal.

**D**e todos os atores do comércio informal, os camelôs são, com certeza, os mais conhecidos da população: presentes nas ruas de todo o país e até no noticiário policial, eles são ícones de uma atividade exercida de modo ilegal pelo fato de não terem registro em nenhum órgão do governo. A quem vendem alguma mercadoria podem dar recibo, cartão de visita, mas nota fiscal, nem pensar. Era assim até janeiro de 2010 em Campo Grande, capital de Mato Grosso do Sul. Mas essa situação está mudando, conta Edna Antonelli, coordenadora da Unidade Especial de Criação e Inovação da Prefeitura.

“Agora, camelô em Campo Grande já pode dar nota fiscal”, conta ela. Esse é o resultado de uma grande campanha pela legalização de todas as atividades informais na cidade, transformando em empresários todas as pessoas que praticam comércio ou prestam serviços e ainda não haviam constituído uma empresa. “Com o projeto Empresa Fácil”, conta Edna, “temos feito verdadeiros arrastões pela cidade, com carros de som pelas ruas, para informar a todos que o projeto facilita a abertura das empresas e a vida do microempresário”, acrescenta. Combinado com a Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, o projeto tem como objetivo reduzir a burocracia e o tempo na abertura de empresas.

Embora isso seja virtualmente impossível, a meta da Prefeitura é fazer com que o projeto alcance 100% dos informais: “Temos conseguido progressos importantes. No Mercado Municipal, por exemplo, perto de 90% dos comerciantes e donos de bancas já estão legalizados, com sua empresa aberta e podendo emitir as notas”, conta Edna. O projeto alcançou inclusive os sacoleiros e até as feiras livres, diz ela: “Agora, a maior parte dessas pessoas já tem empresa constituída, embora grande parte sejam empresas individuais”. Durante o trabalho, iniciado em novembro de 2009, a Prefeitura registrou a existência de aproximadamente 26 mil empreendedores na ilegalidade. Atualmente, cerca de 8.500 já estão legalizados. “Para esse trabalho,

tivemos grande colaboração do Sebrae e da Secretaria da Receita da Prefeitura, para alcançar as sete microrregiões da cidade”, diz Edna. O resultado é que até no Centro Comercial Popular de Campo Grande, na verdade o camelódromo da cidade, 230 das 400 bancas agora já se tornaram empresas. O processo para a abertura começa na Internet, pelo link do Empresa Fácil, no site da Prefeitura de Campo Grande.

Para estimular a população a pedir nota fiscal – e assim pressionar os comerciantes a se legalizar –, a Prefeitura instituiu uma premiação mensal que inclui automóvel, televisores de LCD e notebooks. Os ex-informais, que agora podem oferecer documentos oficiais aos clientes, ganharam também acesso a linhas de crédito. No próprio camelódromo, uma agência da cooperativa de crédito Sicredi já oferece a eles empréstimos de até R\$ 15 mil.

divulgação



**Edna:**  
90% das bancas do Mercado Municipal estão legalizadas.

### Empresa Fácil e Nota Fiscal de Serviços Eletrônica

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de Campo Grande,

**Portal:** [www.capital.ms.gov.br](http://www.capital.ms.gov.br)

**Parceiro de implementação:** Sebrae MS.

**Custo:** indeterminado.

**Usuários:** empresários e cidadãos.

**Parceiro:** Instituto Municipal de Tecnologia da Informação.

**Fornecedores:** Bestcomp Computadores (desktops, notebooks e storage), Nextnet, FTD e Image Tech (hardware de comunicação de dados), DSF Inteligência Tributária e Fiscal (consultoria, fábrica de software, aplicativos e integração de sistemas), Instituto Municipal de Tecnologia da Informação (consultoria, aplicativos e integração de sistemas; Oracle; Oi e Embratel).

**Data de término do projeto:** janeiro de 2010.

**Principais benefícios do projeto:** eliminação da burocracia na abertura de empresas, velocidade na emissão de notas fiscais e aumento na arrecadação do Imposto Sobre Serviços.

## Na cidade digital, não sobra espaço para a burocracia.

A imagem clássica de uma repartição pública que atende diretamente os cidadãos costuma conter elementos como filas, requerimentos, protocolos e outras formas de registro em papel da presença ou das solicitações feitas ali. Há três anos, a cidade de Campo Grande está revertendo esse quadro por meio do projeto Campo Grande Digital. Implementado pelo Instituto Municipal de Tecnologia da Informação (IMTI), ele tem dois grandes objetivos: modernizar a gestão e oferecer novos serviços e facilidades aos cidadãos. O ponto de partida foi a implantação, a partir de 2007, da Remav, a Rede Municipal de Alta Velocidade, baseada em fibra óptica e rádio, que hoje alcança 100% do município.

João Mitumaça Yamaura, presidente do IMTI, conta que, como o município é grande, há pontos de acesso até a 80 quilômetros de distância do centro da cidade: “Ainda assim, nenhum ponto de atendimento da prefeitura ficou sem telecomunicações”. Até então a Prefeitura de Campo Grande utilizava uma rede que era, ao mesmo

tempo, lenta e cara: as velocidades não passavam de 64 kbits por segundo e as despesas batiam em R\$ 150 mil ao mês. Hoje, diz João, as despesas caíram para um terço disso e a velocidade oferecida nos circuitos é de 3 Mbps: “Atendemos com a rede todos os órgãos municipais, incluindo 97 escolas e 77 postos de saúde. Em 340 pontos a conexão é feita por meio de rádio”, explica o presidente do IMTI.

Depois de interligar todos os os órgãos do município com banda larga e de oferecer aplicações para uso dos cidadãos, o passo seguinte foi fazer a democratização do acesso à Internet: “Estamos oferecendo à população acesso WiFi nas praças por meio do projeto Internet Morena”, explica João. O projeto implantou WiFi inicialmente em três praças de Campo Grande, e até o final de 2011 mais nove zonas de WiFi estarão inauguradas. Qualquer pessoa com notebook ou smartphone poderá se conectar à Internet utilizando-se dessas facilidades. Basta, para isso, fazer um cadastro no site do Internet Morena.

Mas esse benefício é pequeno diante dos que facilitam o dia-a-dia dos cidadãos, diz João Yamaura. Um deles é o da matrícula de alunos via Internet, que acabou com as filas e com a necessidade de que pais ou mães tenham de se deslocar de suas casas para conseguir a matrícula de seus filhos nas escolas públicas. Outro projeto atualmente em implantação é o de Gestão Integrada da Saúde, que permite a marcação de consultas via portal de voz.

Agora, mais um módulo está em fase final de implantação: o de acesso aos serviços da Secretaria de Obras. Ali, o cidadão pode solicitar, por exemplo, poda de árvores ou denunciar riscos de contaminação de mananciais de água. No módulo de segurança pública, que ainda está em desenvolvimento, será possível interagir com a Defesa Civil e registrar vários tipos de reclamações relacionadas à segurança.

### Campo Grande Digital

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de Campo Grande.

**Portal:** [www.capital.ms.gov.br](http://www.capital.ms.gov.br)

**Parceiro de implementação:** Instituto Municipal de Tecnologia da Informação.

**Custo:** R\$ 5,4 milhões.

**Usuários:** Cidadãos da cidade de Campo Grande

**Fornecedor:** Bestcomp Computadores (servidores, desktops, notebooks e storage), Nextnet e FTD (hardware de comunicação de dados).

**Data de término do projeto:** o projeto não se encerra.

**Principais benefícios do projeto:** acesso rápido e gratuito a serviços disponíveis na Internet, via banda larga.

divulgação



**João:**  
“Nenhum ponto de atendimento da prefeitura ficou sem telecomunicações”.

## Uma radiografia inteligente de 39 municípios paulistas

Com a abertura do Perfil Institucional Metropolitano na Internet, a Emplasa - Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano, órgão do governo paulista, está colocando ao alcance de administradores, planejadores e pesquisadores uma ferramenta de trabalho fundamental: ali estão dados e estatísticas sobre os 39 municípios da região, essenciais para planejamento e apoio às decisões numa área que tem 7.944 km<sup>2</sup> e 19 milhões de habitantes. Os dados disponíveis ali permitem, entre outras coisas, a identificação de pontos onde faltam equipamentos públicos e informa a existência de ações do estado nos municípios.

O conteúdo do site vem de dois grandes bancos de dados, construídos com a ajuda de todas as prefeituras da região, e que começou a ser fornecido em forma de CD a partir de 1995. Mais do que os dados, porém, o CD representava o nascimento de um sistema de informação, constituído de um processo de captação e intercâmbio de dados, e contando com a participação de todos os municípios. A dinâmica do sistema atendia exatamente às premissas do governo paulista para o uso da tecnologia da informação: aproximar o estado do município para apoiá-lo, coletar subsídios para o planejamento e democratizar o acesso às informações.

“O CD era destinado às prefeituras”, conta Solange Pedroso Assistente de Microinformática na vice-presidência da Emplasa: “Ali, além dos dados básicos, pode-se ver quem são os administradores e os políticos, incluindo informações sobre sua eleição e partidos aos quais pertencem, e mais uma enorme quantidade de informações”. Os dados são fornecidos periodicamente pelas prefeituras, de acordo com os convênios que elas assinaram com a Emplasa. O aproveitamento deles em um site permitiu, segundo Solange, o oferecimento de uma quantidade de informações muito superior à que caberia em um CD: “O Perfil Institucional Metropolitano tem as informações institucionais básicas e também as relativas a saúde, educação, projetos de interesse público, equipamentos culturais, cartórios, e muita coisa mais, tudo com dados detalhados, fotografias, endereço e telefone”, diz ela.

Nas páginas do site, depois que se escolhe o município a ser examinado, um menu do lado esquerdo permite que sejam abertas cada vez mais informações sobre ele. Os dados recebidos das prefeituras, segundo Solange, são armazenados temporariamente em tabelas do MS Access, e depois transportados para os bancos de dados SQL da Prodesp, onde o site é hospedado. Esse banco de dados hoje faz parte do Sistema Estratégico de Informações do Estado de São Paulo, e foi o primeiro a ser hospedado na Prodesp, segundo a documentação do Perfil.

Depois de tomar conhecimento da existência desse banco, os técnicos do Google Brasil entraram em contato com a Emplasa, e em março de 2009 nasceu uma parceria entre as duas instituições para ampliar a utilização dos dados: o Google Maps passou a exibir a localização de escolas, unidades de saúde, bibliotecas e delegacias, e mais as informações institucionais sobre os municípios da região metropolitana de São Paulo.

### Perfil Institucional Metropolitano

**Órgão Responsável:** Emplasa

**Portal:** [www.emplasa.sp.gov.br/perfilgsp/](http://www.emplasa.sp.gov.br/perfilgsp/)

**Parceiros de implementação:** Rede Intragov, Prodesp, prefeituras e Google.

**Custo:** R\$ 2,15 milhões.

**Usuários:** profissionais de administração pública e estudantes.

**Fornecedor:** Dell (servidores e storage), HP (desktops), EMC (storage), Cisco (hardware de comunicação de dados), Microsoft e Adobe (software), Quantum (Tape Library), Telefonica e Algar-CTBC (serviços de telecomunicações).

**Data de término do projeto:** novembro de 2010.

**Principais benefícios do projeto:** consulta online aos dados sobre municípios da região metropolitana de São Paulo.

divulgação



**Solange:**  
Dados detalhados,  
fotografias,  
endereço e  
telefone

## Tudo sobre 5,5 milhões de empresas paulistas, na Internet.

As juntas comerciais estão entre as instituições mais antigas do país. Só a de São Paulo, a Jucesp, agregada à Secretaria da Fazenda do Estado, já tem 120 anos. Como as outras, guarda documentos empresariais onde estão registrados os dados básicos das empresas paulistas e todas as transformações pelas quais elas passam – mudança de sócios, alterações de atividades e assim por diante. Em cerca de 50 mil caixas, a Jucesp guarda atualmente os registros de 5,5 milhões de empresas.

A partir de junho, o acesso a esse acervo de informações começou a ser aberto ao público por meio da Internet, aliviando o trabalho dos funcionários e acelerando as respostas de que os usuários precisam, conta Valdir Saviolli, presidente da Jucesp: “A idéia fundamental do projeto era facilitar o acesso do usuário aos processos e documentos da Junta. Até agora, a única maneira de fazer isso era presencialmente, o que envolve o uso de requerimentos e pagamento de taxas, e

transforma o atendimento num transtorno para todos”, detalha ele.

Com o lançamento do Jucesp Online, vários recursos que aceleram o atendimento foram colocados à disposição do público, a começar pela pesquisa de dados. Pode-se procurar apenas o nome de uma empresa, numa pesquisa bem simples, mas há um formulário onde a precisão pode ser ampliada se forem inseridos dados como endereço e objeto, por exemplo. Outro recurso é a pesquisa em mapas: nome, endereço, objeto e cidade podem ser usados para gerar uma resposta em forma de mapa, indicando onde estão as empresas procuradas.

As respostas detalhadas a essas pesquisas são os dados cadastrais das empresas registradas na Jucesp, diz Valdir: “Agora estamos caminhando para concluir a digitalização dos documentos. São cerca de 50 mil rolos de microfimes, cada um com cerca de 300 contratos”. Depois de dezembro, quando essa operação estiver concluída, as imagens de documentos com até 120 anos de existência poderão ser colocadas à disposição de todos pela Internet.

O projeto ainda prevê pelo menos mais duas etapas: a geração online de certidões de vários modelos e o agendamento de atendimentos. Por enquanto, a abertura do Jucesp Online já provocou uma queda de 2,5% no número de atendimentos presenciais, mas a expectativa é de que essa redução de público chegue a 25%. “Felizmente, temos recebido diariamente grandes elogios ao sistema, inclusive da parte de juizes”, conta Valdir. Apesar disso, ele ainda não está pronto: ainda falta a implantação do Registro Mercantil Digital, para que profissionais com assinatura digital possam fazer registros, alterações e baixa de empresas sem ter de ir à Junta. Esse recurso deverá ser liberado para empresas individuais a partir do primeiro trimestre de 2011; para empresas maiores, a liberação virá depois. Valdir Saviolli acha que, ainda assim, o sistema todo deve estar em operação no final do ano que vem.

### Jucesp Online

**Órgão Responsável:** Junta Comercial do Estado de São Paulo.

**Portal:** [www.jucesp.fazenda.sp.gov.br](http://www.jucesp.fazenda.sp.gov.br)

**Parceiro de implementação:** DLM Consultoria e Informática.

**Custo:** R\$ 3 milhões

**Usuários:** Empresários e contadores

**Fornecedores:** HP (servidores), EMC (storage), 3Com (hardware de comunicação de dados), Núcleo de TI da Imprensa Oficial do Estado (desenvolvimento), Microsoft (linguagens ASP.Net e C#, plataforma de desenvolvimento Visual Studio, servidor de banco de dados MS SQL Server, gerenciador de relatórios MS SQL Server Reporting Services e mecanismo de busca MS Fast ESP), DLM Consultoria e Informática (consulta a documentos digitalizados), Prodesp (consulta e uso de GARE e recuperação de dados de empresas).

**Data de término do projeto:** Junho de 2010.

**Principais benefícios do projeto:** consulta online aos dados de 5,5 milhões de empresas do Estado de São Paulo.

divulgação



**Valdir:**  
a redução de atendimentos presenciais pode chegar a 25%

## Ourinhos facilita a vida dos funcionários. E da população.

Quando iniciou seu mandato, em 2005, o prefeito de Ourinhos (SP), Toshio Misato, decidiu investir o que fosse possível em infraestrutura de TI e em recursos de governo eletrônico. Até então, o que havia disponível era bem pouco para as necessidades do município, que tem cerca de 100 mil habitantes. Os resultados desses investimentos já podem ser vistos, desde agosto, no projeto Ourinhos Online, executado pela Coordenadoria de TI da Prefeitura.

“Demos a partida no projeto bem no começo da administração”, conta Robert de Oliveira Casemiro, o coordenador de TI: “Precisávamos modernizar tudo, porque o parque de informática estava defasado e insuficiente para os serviços que precisávamos implantar”. Depois de conseguir novos equipamentos, foi preciso iniciar o aperfeiçoamento dos sistemas, incluindo o de arrecadação, que é indiscutivelmente de missão crítica.

Nessa etapa, contudo, foi implantada apenas a estrutura básica de hardware e de software, capaz inclusive de atender as exigências do Tribunal de Contas do Estado, mas que ainda não era a ideal. “Queríamos mesmo era levar mais serviços à população, e oferecê-los via Internet”, diz Robert. Além disso, o sistema deveria ter a possibilidade de ser utilizado pelos funcionários da Prefeitura no seu dia-a-dia. “Durante dois anos, procuramos um fornecedor e não conseguimos encontrar um que fosse ideal. Às vezes o sistema era bom mas não cabia no nosso orçamento. Acabamos fazendo a especificação toda e abrindo concorrência. A empresa que ganhou desenvolveu finalmente o sistema que desejávamos”, conta Robert.

Satisfeito com a solução, o coordenador de TI da Prefeitura de Ourinhos diz que a flexibilidade da ferramenta permite que os próprios funcionários façam alterações de menus, por exemplo, sem a necessidade de solicitar suporte do fornecedor (o que invariavelmente consome muito tempo).

“O que acontece hoje é que o sistema, com interface web, é capaz de ler os dados de sistemas legados e emitir relatórios gerenciais excelentes”, explica. Os sistemas legados são bons para registros e transações, mas não oferecem a variedade e a

complexidade dos relatórios que o sistema novo oferece. “Agora estamos ampliando os serviços oferecidos à população via Internet. As pessoas já podem solicitar poda de árvores e conserto de ruas, e assinalam num mapa o local da operação”, detalha Robert. Para os funcionários, existirão facilidades como a consulta do holerite, solicitação de férias e de abono de faltas.

O módulo de educação, que está sendo concluído agora, permitirá aos pais verificar notas e frequências dos filhos na escola. O de saúde também está a caminho, e deve oferecer até marcação de consultas, mas só fica pronto em 2011: ele é bem mais complexo, porque a Anvisa exige o registro de todas as atividades executadas pelos postos de saúde em cada um de seus pacientes.

### Ourinhos Online

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de Ourinhos.

**Portal:** [www.ourinhos.sp.gov.br](http://www.ourinhos.sp.gov.br)

**Parceiro de implementação:** Onix do Brasil.

**Custo:** R\$ 580 mil.

**Usuários:** funcionários da Prefeitura e população da cidade.

**Fornecedor:** DC Eletrônica Ltda. (servidores e computadores), LP Ziglio Informática (hardware de comunicação de dados), Onix Seven (desenvolvimento), Telefonica, TDKom e FarolBR (serviços de telecomunicações).

**Data de término do projeto:** agosto de 2010.

**Principais benefícios do projeto:** melhoria de processos, redução de custos, ganhos de qualidade no atendimento à população, acesso gratuito à Internet.

## Remédio em casa, com controle e mais planejamento.

A partir de 1ª de outubro de 2009, Dia do Idoso, parte dos usuários do Programa de Assistência Farmacêutica, da Secretaria de Saúde do Rio Grande do Sul, passaram a receber seus remédios pelos Correios. O projeto Remédio em Casa é suportado por extensões do AME (sistema de Administração de Medicamentos), que incluem o gerenciamento de prescrições, entrevistas, estoques, dispensações, entregas, interface com os Correios, além de recursos de controle por autoridades de saúde estaduais, federais e órgãos de fiscalização. “Grande parte da nossa população (12,3% de idosos) tem dificuldade de locomoção, principalmente durante nossos invernos rigorosos”, justifica Ademir Milton Piccoli, diretor presidente da Companhia de Processamento de Dados do Rio do Grande do Sul (Procergs).

Embora o foco do Remédio em Casa seja atender o direito do cidadão, o projeto teve como efeito colateral os ganhos como maior controle

(pois se valida periodicamente o endereço de cada beneficiário e o carteiro exige apresentação de identidade) e otimização do planejamento de compras.

“Além dos 14 mil idosos, o programa beneficiou a todos, pois reduziu o público das farmácias e permitiu um atendimento mais cuidadoso nessas unidades”, observa Alexandre Neves, diretor de assistência farmacêutica da Secretaria de Saúde. Ele explica que a maioria dos pacientes sofre de doenças crônicas, que exigem tratamento contínuo. Nesses casos, a prescrição costuma ter seis meses de validade: “Desenvolvemos também um esquema de logística reversa – o carteiro que entrega o remédio também coleta a receita”.

Na Procergs, o desenvolvimento do Remédio em Casa levou três meses, com uma equipe de cinco especialistas – gerente de projeto, analista, arquiteto, programador e testador. A Secretaria colocou dois farmacêuticos para cuidar da gestão. Ademir lembra que o AME foi o primeiro sistema do gênero a operar 100% sobre arquitetura web, o que facilitou a agregação de novos serviços. “Por enquanto, somos o único estado em que se vê a situação de tratamentos e estoques de 515 unidades (de farmácias) no portal”, ratifica Alexandre.

A flexibilidade tecnológica permite acréscimos rápidos, como envio de SMS com aviso da data de entrega. “O celular é uma ferramenta importante no relacionamento entre governo e cidadão para praticamente todos os tipos de público”, diz Piccoli. Contudo, ele observa que o Remédio em Casa se baseia em um cadastro robusto, que pode servir a outros serviços ou a auditorias. A arquitetura tecnológica também permitiu disponibilizar rapidamente o sistema aos parceiros municipais.

### Remédio em Casa

**Órgãos responsáveis:** Secretaria de Saúde do Rio Grande do Sul e Procergs.

**Custo:** implementado com recursos já disponíveis e software livre.

**Usuários:** 1,1 mil servidores municipais e estaduais, além dos gestores e a população usuária do sistema público de saúde.

**Tecnologia:** Enterprise JavaBeans (EJB); Jasper (relatórios); servidor da aplicação WebLogic 10; banco de dados Oracle 11g; infraestrutura hospedada no datacenter da Procergs.

**Fornecedor:** Procergs (desenvolvimento), Oracle (servidor de banco de dados), Comunika (broker de SMS).

**Data de término do projeto:** outubro de 2009.

## Com o atendimento eletrônico, a prefeitura fica mais próxima da população.

Todas as prefeituras brasileiras operam sob duas grandes pressões: a do público, que sempre precisa de mais serviços, e a do tempo, que estabelece urgências, deteriora equipamentos e limita os mandatos de todos os políticos. Até que os computadores e a Internet começassem a auxiliar na solução desses problemas, o único meio de aliviar as pressões era contratar mais e mais funcionários – e raramente isso resolvia todas as questões. A implantação de atendimento eletrônico (e via Internet) em todos os níveis de governo, o e-Gov, tem ajudado a aliviar as pressões e cria uma interação positiva entre o poder público e a sociedade. “É desse modo que conseguimos acelerar o atendimento ou dar aos nossos cidadãos a oportunidade de interagir com a prefeitura, ultrapassando os obstáculos impostos pela burocracia”, explica Carlos Costa Jordão, diretor do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) da Prefeitura de São Carlos.

O projeto de governo eletrônico da Prefeitura de São Carlos não é novo: vem sendo progressivamente implantado desde 2001, quando o parque instalado era de apenas 300 máquinas. Quase dez anos depois, hoje o número de computadores está quintuplicado, com 1.500 máquinas. Com esses recursos, foi possível agregar sucessivos aperfeiçoamentos, como, por exemplo, o Portal da Transparência, o primeiro do Brasil, segundo a Prefeitura de São Carlos.

“As inovações que foram sendo acrescentadas derrotaram problemas e ineficiências que carregávamos há muito tempo. Órgãos públicos, por causa disso, costumam ter filas, trabalham com protocolos, formulários, mandam o cidadão andar de um lado para o outro”, comenta Jordão: “Hoje, superamos isso tudo com o SIM, o Sistema Integrado do Município, que removeu do caminho do usuário e do cidadão todos os obstáculos que existiam”. Os usuários aos quais ele se refere são os próprios funcionários da Prefeitura de São Carlos, que hoje trabalham em ambiente confortável, com baias bem construídas, ar condicionado, uniformes e um sistema que resolve

quase todos os problemas levados a eles.

“Nem todas as secretarias se beneficiam do sistema, como é o caso da Secretaria de Assistência Social, pela própria natureza da atividade dela. Mas na maioria das outras, sim, o sistema resolve tudo. Agora já temos inclusive o SIM Móvel: é um furgão Ducato que leva os funcionários a vários bairros da cidade, para que os cidadãos não tenham de se deslocar até a prefeitura para ter acesso aos nossos serviços”, explica. A cada dia o veículo está num diferente ponto da cidade. Os funcionários atendem o público usando notebooks com acesso à internet via conexão 3G. A novidade mais recente do sistema é o portal do servidor, onde os funcionários podem consultar os lançamentos em seus holerites, a programação de férias e os comunicados gerais do departamento de pessoal.

divulgação



**Jordão:**  
o projeto elimina os obstáculos da burocracia

### e-Gov

**Órgão Responsável:** Prefeitura Municipal de São Carlos.

**Portal:** [www.saocarlos.sp.gov.br](http://www.saocarlos.sp.gov.br)

**Parceiro de implementação:** BNDES.

**Custo:** Indeterminado.

**Usuários:** população de São Carlos (SP).

**Fornecedor:** Intel e Microsoft (notebooks), Acer (notebooks), Google (Google Analytics), 3Com (hardware de comunicação de dados), Giap Technology (Sistema Giap), Claro e Vivo (serviços de telecomunicações).

**Data de término do projeto:** Janeiro de 2011

**Principal benefício do projeto:** melhores serviços prestados aos cidadãos.