



Electronic Government Innovation and Access

**Número do Projeto:** ALA/2002/47-446/1087  
**Acrônimo do Projeto:** eGOIA  
**Título do Projeto:** Inovação e Acesso de Governo Eletrônico  
**Título do Documento:** Relatório de Apresentação do Projeto

<b>Natureza de Documento:</b>	Pública
<b>Número do Documento:</b>	D.1.1
<b>Sub-projeto contribuindo para o Documento:</b>	SP1
<b>Data contractual de Entrega:</b>	14.01.2004
<b>Data real de Entrega:</b>	14.01.2004
<b>Versão:</b>	Versão 1.0, Data: 13.01.04
<b>Editor(es):</b>	P. Hoepner
<b>Lista de Palavras-Chaves:</b>	@LIS, eGOIA, projeto de demonstração, governo eletrônico

## **Resumo Executivo**

O principal objetivo do projeto @LIS da União Européia, eGOIA – Inovação e Acesso de Governo Eletrônico, sendo um projeto de demonstração do @LIS é a exemplificação de demonstradores que mostram serviços de administração pública voltados para o futuro e para um público mais amplo na América Latina. A visão do projeto eGoia é o fornecimento de um espaço virtual único que promova a interação de cidadãos (independente de status social, sexo, raça, habilidades e idade) e da administração pública de uma maneira simples, voltada para o futuro e eficiente em termos de custo. O eGoia visa demonstrar um sistema de Governo Eletrônico baseado em uma infra-estrutura de serviços aberta a fim de permitir o acesso de cidadãos através da Internet à serviços públicos integrados em vários níveis: local (municípios), regional (governos estaduais) e federal (governos federais).

O eGoia escolheu a região de São Paulo para suas demonstrações iniciais para a comunidade local. Os cidadãos de São Paulo já têm a possibilidade de acessar os serviços de administração pública em espaços físicos únicos – os Poupatempos. Os Poupatempos são exigidos crescentemente e requerem expansão, que é associada a altos gastos devido a extensa infra-estrutura necessária a um serviço de alta qualidade. De alguma forma neste ambiente físico e presencial, as pessoas sempre terão de estar presente para cada serviço requerido. A aceitação positiva dos Poupatempos conduz à exigência para que o Governo do Estado de São Paulo amplie este sistema de administração em um futuro sistema de atendimento baseado na Internet disponível também para as pessoas mais pobres em São Paulo e em áreas do interior que atualmente necessitam da possibilidade de acesso a novas tecnologias e serviços. O eGoia pretende apoiar a especificação e desenvolvimento destes futuros sistemas de agências de atendimento – pela definição de estratégias e conceitos operacionais, pela demonstração de serviços de administração pública exemplares, pela integração dos cidadãos dentro deste processo e pela promoção de soluções dentro de outras regiões.

O projeto é baseado em experiências bem sucedidas de projetos comparáveis realizados pelos parceiros europeus.

O mapa do caminho do eGoia desenha-se como se segue:

- O eGoia pretende desenvolver um conjunto a longo prazo e ambicioso de diretrizes e estratégias para as soluções das futuras agências de atendimento eletrônico;
- Inicia-se com a demonstração de alguns serviços eletrônicos integrados centrados no cidadão e baseados no atual conjunto de serviços públicos;
- Oferece estes serviços ao público nos Pontos de Acesso do Cidadão recentemente implantados;
- Avalia a utilização do serviço através do monitoramento do comportamento dos grupos de usuários selecionados e associados com a avaliação dos resultados
- Multiplica as lições aprendidas em diferentes regiões e estados brasileiros e também em outros países (isto é, Peru e Portugal).

Tecnicamente o projeto é baseado em dois paradigmas principais – as integrações de front-office e de back-office:

- A integração de back-office concentra-se em uma abordagem unificada de acesso já existente e de serviços de governo recentemente emergentes. Exigências por ciclos de desenvolvimento mais rápidos, por esforço diminuído e por um maior re-uso de software motivam a criação e o uso de arquiteturas de middleware e as baseadas em middleware. Estas arquiteturas criam uma fronteira virtual em torno dos componentes de aplicação (isto é, os serviços de Governo Eletrônico) que interagem um com o outro apenas através de interfaces bem-definidas.
- Além da integração de processos de back-office, o fator principal para a aceitação de serviços de Governo Eletrônico é uma interface de usuário intuitiva integrando os diversos serviços de Governo Eletrônico disponíveis. O eGoia exemplificará estes serviços nos chamados Pontos de Acesso do Cidadão focalizando a integração e a participação das pessoas mais pobres com falta de possibilidades e experiências em relação a este novo ambiente tecnológico. Portanto as aplicações – serviços centrados no cidadão – têm de ser facilmente utilizáveis por concentrar certas situações da vida (tais como o nascimento

de uma criança, o casamento, a procura de emprego, a necessidade de assistência social, etc) que são fáceis de acompanhar pelo grupo-alvo de usuários.

Para fornecer os serviços do eGoia com alta qualidade para os cidadãos, as exigências do usuário (exigências funcionais e não-funcionais) são reunidas e constantemente avaliadas. Estas avaliações são alimentadas dentro do processo de desenvolvimento em diferentes fases do projeto. Tecnicamente isto significa que laboratórios de usabilidade serão exemplificados baseados em normas e procedimentos definidos. Os serviços a serem monitorados nos laboratórios são dinamicamente selecionados.

O website oficial do projeto é <http://www.egoia.info>. O website inicial será atualizado regularmente com informações, notícias e realizações do eGoia.

## Índice

**Resumo Executivo**..... Erro! Indicador não definido.

**Índice** ..... Erro! Indicador não definido.

**1 Objetivos do eGOIA**..... Erro! Indicador não definido.

1.1 Background ..... **Erro! Indicador não definido.**

1.2 Grupos de Usuários ..... **Erro! Indicador não definido.**

1.3 Objetivos do Projeto ..... **Erro! Indicador não definido.**

**2 Informação Técnica** ..... Erro! Indicador não definido.

2.1 Mapa do Caminho ..... **Erro! Indicador não definido.**

2.2 Integração de Back-office ..... **Erro! Indicador não definido.**

2.3 Integração de Front-office ..... **Erro! Indicador não definido.**

2.4 Usabilidade de Serviços do eGOIA**Erro! Indicador não definido.**

2.5 Progresso do Projeto (primeiro trimestre do projeto)**Erro! Indicador não de**

**3 Informação Organizacional**..... **14**

3.1 Lista de Documentos..... 14

3.2 Lista de Parceiros..... 15

3.3 Comunicação do Projeto ..... 16

3.4 Aparência da Web ..... 16

3.5 Apresentações do eGOIA..... 17

3.6 Informação para Contato..... 18

**4 Conclusões and Trabalhos Futuros**.... Erro! Indicador não definido.

**5 Advertência** ..... Erro! Indicador não definido.

## **1 Objetivos do eGOIA**

O principal objetivo do projeto @LIS da União Européia de Inovação e Acesso de Governo Eletrônico (eGOIA), sendo um projeto de demonstração do @LIS é a implementação de demonstradores que mostram serviços de administração pública voltados para o futuro a um público mais amplo na América Latina. Dessa forma, a visão do projeto eGoia é o fornecimento de um espaço virtual único que promova a interação de cidadãos (independente de status social, sexo, raça, habilidades e idade) e da administração pública de uma maneira simples, voltada para o futuro e eficiente em termos de custo.

O eGoia visa demonstrar um sistema de Governo Eletrônico baseado em uma infra-estrutura de serviços aberta a fim de permitir o acesso de cidadãos através da Internet à serviços públicos integrados em vários níveis: local (municípios), regional (governos estaduais) e federal (governos federais).

Para os parceiros no Brasil, os vários sistemas tais como Poupatempo, SAC, PSIU, Vapt Vupt fornecem a base para o desenvolvimento do eGOIA em relação à uma infra-estrutura de serviço integrada que será inicialmente aplicada no Estado de São Paulo. Baseadas nas experiências do projeto, há o plano de adaptar o sistema do Estado de São Paulo à uma arquitetura e a uma infra-estrutura de serviços de Governo Eletrônico distribuídas. Atividades paralelas serão conduzidas em áreas relevantes de sistemas de informação e de gerenciamento de informação. O projeto é baseado nas experiências bem-sucedidas de projetos comparáveis realizados pelos parceiros europeus.

### **1.1 Background**

A crescente disponibilidade de serviços públicos introduzida pelas agências públicas na Internet requer que o governo tome a iniciativa de converter o atual relacionamento físico-presencial com os cidadãos em uma comunidade eletrônica voltada para o futuro. A interação dos cidadãos com a administração pública tem de ser encorajada para escolher novas maneiras de acesso para o benefício de todas as partes participantes.

Por outro lado, como o uso de computadores torna-se cada vez mais importante para o sucesso econômico e social, muitas pessoas em áreas centrais e em zonas rurais isoladas falham em adquirir a nova tecnologia como as outras. Isto é especialmente verdadeiro para as pessoas mais pobres que não têm a possibilidade de acessar a nova tecnologia e de se beneficiar de seus desafios. Em comunidades menos favorecidas, os instrumentos apropriados para utilizar estas tecnologias são exigidos para se tirar proveito deste novo desenvolvimento.

O eGoia escolheu a região de São Paulo para suas demonstrações iniciais para a comunidade local. Os cidadãos da região de São Paulo já têm a possibilidade de acessar os serviços da administração pública em espaços físicos únicos – os Poupatempos. Os Poupatempos são exigidos crescentemente e requerem expansão, que é associada a altos gastos devido à extensa infra-estrutura necessária a um serviço de alta qualidade. De alguma forma neste ambiente físico e presencial, as pessoas sempre terão de fazer fila para cada serviço exigido.

A aceitação positiva dos Poupatempos conduz à exigência para que o Governo do Estado de São Paulo amplie este sistema de administração em um futuro sistema de atendimento baseado na Internet, disponível também para as pessoas mais pobres em São Paulo e em áreas do interior que atualmente necessitam da possibilidade de acesso a novas tecnologias e serviços. O eGoia pretende apoiar a especificação e desenvolvimento destes futuros sistemas de agências de atendimento (planejado para 2005) – pela definição de estratégias e conceitos operacionais, pela demonstração de serviços de administração pública exemplares, pela integração dos cidadãos dentro deste processo e pela promoção de soluções dentro de outras regiões.

## **1.2 Grupos de Usuários**

O eGoia reconhece dois principais grupos de usuários que se beneficiarão dos resultados do projeto:

- População – combater a separação digital dos cidadãos sem acesso aos meios eletrônicos, tais como as comunidades mais pobres em centros urbanos, em comunidades periféricas e rurais, etc ao fornecer acesso aos novos meios eletrônicos.
- Agências Governamentais – fornecer serviços eletrônicos avançados ao revisar e integrar serviços disponíveis, infra-estruturas existentes, aspectos de back-office, bem como a possibilidade de inclusão de novos serviços para fornecer um ambiente amigável ao cidadão e para reduzir os investimentos financeiros. Os funcionários públicos destas agências governamentais podem apresentar diferentes tipos de participantes, tais como funcionários que usam o sistema, funcionários do sistema e de suporte, assessores, usuários administrativos, etc.

### **1.3 Objetivos do Projeto**

O Governo Eletrônico deve ser capaz de atender as necessidades dos cidadãos e melhorar a qualidade de vida. Empréstado uma lição do setor privado, o governo eletrônico deve ser voltado para o cliente e orientado para o serviço. Isto significa que uma visão de governo eletrônico implica em fornecer um maior acesso à informação bem como serviços e procedimentos melhores e similares para o público e para as empresas. O objetivo final é criar um governo que sirva melhor o cidadão.

Os objetivos específicos do projeto eGoia podem ser resumidos como se segue:

- Melhorar as abordagens e o sistema de atendimento físico-presencial existentes na América Latina como o Poupatempo em relação a um sistema de atendimento eletrônico voltado para o futuro a fim de:
  - + Dar suporte a áreas rurais e pessoas mais pobres ao aumentar o número dos pontos de acesso à Internet. Isto inclui a melhoria das interfaces do usuário e dos serviços para se adequar às necessidades das pessoas baseada numa abordagem focalizada em uma situação da vida. A usabilidade dos serviços será apoiada por mecanismos de treinamento para os usuários despreparados bem como o fornecimento de um suporte multi-linguístico para as diferentes nacionalidades



+ Integrar os serviços de administração pública para fornecer uma central integrada (one-stop-shop) para os usuários. A integração consta de adaptação de processos de front-office de fácil usabilidade e acesso aos processos de back-office de uma maneira aberta e padronizada que apresente a re-usabilidade dos componentes.

+ Definir as estratégias para uma realização e operação bem-sucedidas do sistema de atendimento eletrônico futuro por várias metodologias tais como planejamento estratégico, roadmaps, métodos e procedimentos organizacionais técnicos e não-técnicos, avaliação de exigências do usuário e envolvimento dos grupos de usuários no processo de decisão, na avaliação dos serviços e infra-estruturas existentes e seu potencial para integração e importância.

- Estudar o processo de multiplicação de experiências e soluções dentro de outras regiões e estados do Brasil, para outros países da América Latina (Peru), e de volta para a Europa.
- Envolver o conhecimento, soluções, tecnologias e produtos europeus.

## **2 Informação Técnica**

O roadmap apresentado abaixo consta dos principais passos para o desenvolvimento do projeto eGoia. Os diferentes sub-projetos dentro do projeto eGoia contribuem para os marcos definidos. Um plano de ação detalhado fornece suporte aos trabalhos internos entre sub-projetos.

Tecnicamente o projeto é baseado em dois paradigmas principais – as integrações de front-office e de back-office.

### **2.1 Mapa do Caminho (Roadmap)**

O mapa do caminho do eGoia desenha-se como se segue:

- eGoia pretende desenvolver um conjunto a longo prazo e ambicioso de diretrizes e estratégias para as soluções das futuras agências de atendimento eletrônico

- Inicia-se com a demonstração de alguns serviços eletrônicos integrados centrados no cidadão baseados no atual conjunto de serviços públicos.
- Oferece estes serviços a um grupo de usuários-cidadãos selecionados nos Pontos de Acesso do Cidadão recentemente implantados
- Avalia a utilização do serviço através do monitoramento do comportamento dos grupos de usuários selecionados associados com a avaliação dos resultados
- Multiplica as lições aprendidas em diferentes regiões e estados brasileiros e também em outros países (isto é, Peru e Portugal).

## **2.2 A integração de back-office**

A integração de back-office concentra-se em uma abordagem unificada de acesso já existente e de serviços de governo recentemente emergentes. Exigências por ciclos de desenvolvimento mais rápidos, por esforço diminuído e por um maior re-uso de software motivam a criação e o uso de arquiteturas de middleware e as baseadas em middleware. Estas arquiteturas criam uma fronteira virtual em torno dos componentes de aplicação (isto é, os serviços de Governo Eletrônico) que interagem um com o outro apenas através de interfaces bem-definidas e definem os mecanismos padrões para compor e executar os componentes em provedores de componentes genéricos.

Uma experiência valiosa de como proceder em uma arquitetura de serviço de Governo Eletrônico integrada é fornecida pelo projeto de Governo Eletrônico alemão (Senado de Berlim) VeZuDa (Unificação e Consolidação dos Dados da Cidade de Berlim). O objetivo deste projeto foi a concepção e a realização do protótipo de uma infraestrutura distribuída e segura de back-office para a cidade de Berlin, fornecendo acesso a vários dados de diferentes departamentos administrativos via uma plataforma uniforme. Baseada em comunicação de middleware e diversa, os assuntos de acesso e segurança tendo sido resolvidos ao conectar departamentos governamentais e ao usar um modelo de informação integrado que fornece suporte ao acesso e recuperação de dados dos diferentes sistemas de bancos de dados.

## **2.3 A integração de front-office**

Além da integração de processos de back-office, o fator principal para a aceitação de serviços de Governo Eletrônico é uma interface de usuário intuitiva integrando os diversos serviços de Governo Eletrônico disponíveis. O eGoia exemplificará estes serviços nos chamados Pontos de Acesso do Cidadão. Estes Pontos de Acesso do Cidadão focalizam a integração e a participação das pessoas mais pobres com falta de possibilidades e experiências em relação a este novo ambiente tecnológico. Portanto as aplicações – serviços centrados no cidadão – têm de ser facilmente utilizáveis. Isto será atingido ao concentrar certas situações da vida (tais como o nascimento de uma criança, o casamento, a procura de emprego, a necessidade de assistência social, etc) que não são técnicas e fáceis de acompanhar pelo grupo-alvo de usuários.

Experiências como essas fornecidas pelo projeto Start-Infosystem do Senado de Berlin são usadas como exemplo. O Start-Infosystem é um sistema de informação que permite a simplificação e o aceleração dos processos administrativos nos ambientes de trabalho de front-office em mais de 60 agências do cidadão em Berlin. Este sistema estará disponível em mais 1.000 workstations. O objetivo da solução é fornecer às pessoas nos back-offices uma informação mais detalhada ao lidar com situações com o cidadão bem como a melhoria do serviço ao cliente. Além disso, a instalação de um portal de Internet para o acesso direto pelos cidadãos aos bancos de dados de informação foi planejado.

## **2.4 A usabilidade dos serviços de eGoia**

Para fornecer os serviços do eGoia com alta qualidade para os cidadãos, as exigências do usuário (exigências funcionais e não-funcionais) são reunidas e constantemente avaliadas. Estas avaliações são alimentadas dentro do processo de desenvolvimento em diferentes fases do projeto.

Tecnicamente isto significa que laboratórios de usabilidade, tais como o laboratório do Poupatempo, serão adaptados e utilizados baseados em normas e procedimentos definidos. Os serviços a serem monitorados nos laboratórios são dinamicamente selecionados.

Os dados de usabilidade são reunidos no(a)(s):

- Pesquisa da opinião de usuários:
- Monitoramento do comportamento do usuário (com câmeras) para encontrar as dificuldades dos usuários ao utilizar o computador e o diferente comportamento ao utilizar tais sistemas (aspectos sócio-culturais);
- Contatos pessoais;
- Performance e disponibilidade de medidas de serviços, por exemplo, o tempo de resposta.

Os resultados influenciarão a qualidade do processo de Governo Eletrônico relacionado com:

- Layout/ web design;
- Search tools;
- Organização e estrutura de informação;
- Vocabulário;
- Instalações de treinamento

O impacto é esperado em relação à infra-estrutura de fornecedores de serviços, à organização de back-office, ao suporte operacional e por último, em relação ao treinamento dos funcionários públicos para dar suporte aos usuários dos serviços do eGoia.

## **2.5 O Progresso do Projeto (primeiro trimestre do projeto)**

No primeiro trimestre do projeto (15.9.2003-14.12.2003), os dois sub-projetos iniciaram abrangendo o acompanhamento administrativo do projeto eGoia e o seu planejamento estratégico.

A infra-estrutura de comunicação inicial para administrar e organizar a execução, o controle e o término das atividades de trabalho exigidos pelo projeto foram estabelecidos. O fluxo de informação interna ao consórcio foi organizado e a estrutura e as técnicas de gerenciamento foram estabelecidas. A primeira reunião plenária – a reunião inicial – foi organizada em São Paulo, Brasil.

Ao criar uma visão de projeto comum, o projeto está investigando um conhecimento do background tais como o conhecimento de parceiros, as existentes aplicações e serviços de Governo da América Latina

(Poupatempo, SAC, Vapt-Vupt, etc), estórias de sucesso e exemplos de best-practice da América Latina e da Europa que são relevantes ao demonstrador eGoia, padrões e iniciativas relevantes, tecnologia e infra-estruturas existentes. Para definir os requisitos do demonstrador eGoia, o projeto está analisando os interesses dos parceiros e grupos de usuários do eGoia. O objetivo é identificar os requisitos dos diferentes pontos de vista tais como requisitos sociais, legais, organizacionais, técnicas, políticos, financeiros, econômicos e de segurança. As restrições que influenciam o demonstrador do eGoia foram reunidas. Estas restrições podem ser leis e normas exemplos, padrões que têm ser aplicados, a infra-estrutura disponível, as restrições financeiras, a formação do funcionário, etc. Os resultados desta investigação serão apresentados no Documento D2.1 no meio de março de 2004. Além disso, uma estrutura de estratégias para os sub-projetos adjacentes é discutida e elaborada.

### 3 Informação Organizacional

A informação organizacional consta de informações dos parceiros do eGoia, da lista de documentos, bem como a informação de disseminação.

#### 1.1 Lista de Documentos

<b>No. Doc.</b>	<b>Nome do Documento</b>	<b>Tipo Doc.</b>	<b>Data de Entrega</b>
<b>D.1.1</b>	Relatório de Apresentação do Projeto	<b>Relatório</b>	<b>A1/M4</b>
<b>D.1.2</b>	Relatório Intermediário do Projeto	<b>Relatório</b>	<b>A2/M6</b>
<b>D.1.3</b>	Relatório Final do Projeto	<b>Relatório</b>	<b>A3/M1 2</b>
<b>D.2.1</b>	Diagnose do eGOIA	<b>Relatório</b>	<b>A1/M6</b>
<b>D.2.2</b>	Relatório de Estratégia do Egoia	<b>Relatório</b>	<b>A1/M9</b>
<b>D.3.1</b>	Relatório de Fundação do Grupo de Usuários	<b>Relatório</b>	<b>A1/M6</b>
<b>D.3.2</b>	Questionário sobre os Requisitos e Objetivos do Grupo de Usuários	<b>Relatório</b>	<b>A1/M8</b>
<b>D.3.3</b>	Questionário sobre o Grau de Satisfação do Grupo de Usuários	<b>Relatório</b>	<b>A2/M1 2</b>
<b>D.3.4</b>	Workshop/Conferência para o Grupo de Usuários para a Promoção de resultados	<b>Relatório</b>	<b>A3/M1 2</b>
<b>D.4.1</b>	Primeira Versão da Arquitetura do Demonstrador	<b>Relatório</b>	<b>A1/M1 2</b>
<b>D.4.2</b>	Implementação Central do Demonstrador	<b>Sistema</b>	<b>A2/M7</b>
<b>D.4.3</b>	Segunda Versão da Arquitetura do Demonstrador	<b>Relatório</b>	<b>Y2/M1 0</b>
<b>D.4.4</b>	Versão Final do Demonstrador	<b>Sistema</b>	<b>A3/M7</b>
<b>D.5.1</b>	Design dos Pontos de Acesso do Cidadão (PACs)	<b>Relatório</b>	<b>A1/M1 2</b>

<b>D.5.2</b>	Pontos de Acesso do Cidadão operacionais (fase 1) para um limitado grupo de usuários	<b>Sistema</b>	<b>A2/M6</b>
<b>D.5.3</b>	Pontos de Acesso do Cidadão operacionais (fase 2) para um limitado grupo de usuários	<b>Sistema</b>	<b>A3/M6</b>
<b>D.6.1</b>	Demonstrador Fase 1	<b>Demonstrador</b>	<b>A2M6</b>
<b>D.6.2</b>	Demonstrador Fase 2	<b>Demonstrador</b>	<b>A3/M6</b>
<b>D.7.1</b>	Plano de Disseminação e Exploração do eGoia	<b>Relatório</b>	<b>A2/M3</b>
<b>D.7.2</b>	Conceitos de Open Business para Fase 1	<b>Relatório</b>	<b>A2/M1 2</b>
<b>D.7.3</b>	Conceitos de Open Business para Fase 2	<b>Relatório</b>	<b>A3/M1 2</b>
<b>D.7.4</b>	Plano de Utilização do e-Poupatempo	<b>Relatório</b>	<b>A3/M1 2</b>
<b>D.7.5</b>	Conferência Final	<b>Relatório</b>	<b>A3/M1 2</b>

## 1.2 Lista de Parceiros

### **Fraunhofer FOKUS**

Institute for Open Communication Systems

Berlin, Germany

<http://www.fokus.fraunhofer.de>

### **Secretaria de Governo e Gestão Estratégica**

Casa Civil

São Paulo, Brasil

<http://www.saopaulo.sp.gov.br>

### **Centro de Pesquisas Renato Archer (CenPRA)**

Campinas, Brasil

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

**Associação Brasileira de Empresas Estaduais de Processamento de Dados (ABEP)**

Taboão da Serra, Brasil

<http://www.abep.sp.gov.br>

**Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC)**

Lima, Peru

<http://www.concytec.gob.pe>

**Helios ICT Management Ltd.**

Murieston Livingston, West Lothian, UK

**Meticube Sistemas de Informação, Comunicação e Multimédia, Lda.**

Taveiro, Portugal

<http://www.meticube.com>

**INI-GraphicsNetStiftung**

Darmstadt, Germany

<http://www.inigraphicsnet-stiftung.de>

### **3.3 Comunicação do Projeto**

A comunicação entre os membros do projeto é realizada através de emails. Além disso, um instrumento de comunicação do grupo (BSCW) está em uso fornecendo suporte à distribuição de informação e ao trabalho em comum em todos os sub-projetos.

As reuniões plenárias de todos os membros do projeto com uma abrangência e objetivos bem-definidos serão agendadas no início do projeto, em intervalos regulares durante a duração do projeto, e quando necessárias.

A SGGE/Fundap sediou a reunião inicial do eGOIA em 25 de setembro de 2003 em São Paulo, Brasil.

### **3.4 Aparência da Web**

O website oficial do projeto é <http://www.egoia.info>. O website inicial será atualizado regularmente com informações, notícias e realizações



do eGoia. Foi planejado para fornecer suporte à informação multilinguística, isto é, Português e Espanhol.

### **3.5 Apresentações do eGOIA**

O projeto foi apresentado na terceira Conferência da IFIP sobre e-Commerce, e-Business, e e-Government no Guarujá, Brasil no Workshop “e-Government: as soluções de best practices e atividades padrão”.

Para preparar a disseminação regional e a multiplicação de resultados, reuniões foram realizadas com os representantes das agências de serviço público em Cuiabá (Mato Grosso, Brasil). Os participantes foram: Ganha Tempo (Mato Grosso do Sul); SACI (Pará); SAC (Bahia); DETRAN (Pernambuco); Central do Cidadão (Rio Grande do Norte); Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora – Brasília (Distrito Federal); Central do Cidadão (Rio Grande do Norte).

O objetivo inicial foi reunir informação sobre inventários, sobre a descrição de processos de Governo Eletrônico, sobre a tecnologia utilizada, sobre pré-requisitos, sobre aspectos legais, etc dos serviços potencialmente selecionados para o projeto de demonstração. Uma sugestão inicial de escolha de serviços de responsabilidade nacional dos Estados inclui em particular aqueles relacionados com o DETRAN (Departamento de Trânsito), Procura de Emprego e RG, estes são serviços comuns de grande demanda e alto custo de produção a todas as agências.

Também uma apresentação sobre o progresso do eGoia para os representantes dos 18 associados da ABEP em Cuiabá (Mato Grosso, Brasil) foi realizada.

No Peru, os contatos iniciais com os municípios de Villa Salvador, San Borja e Cajamata foram estabelecidos.

### 3.6 Informação para Contato

<p><b>Gerenciamento do Projeto</b></p>  <p><b>Fraunhofer</b> Institute for Open Communication Systems</p> <p><b>Petra Hoepner</b> <a href="mailto:petra.hoepner@fokus.fraunhofer.de">petra.hoepner@fokus.fraunhofer.de</a></p> <p>Fraunhofer Institut FOKUS Kaiserin-Augusta-Allee 31 10589 Berlin Germany</p> <p>Tel: +49 30 3463-7185 Fax: +49 30 3463-8185</p>	<p><b>Gerenciamento do Projeto na América Latina</b></p>  <p>GOVERNO DO ESTADO DE <b>SÃO PAULO</b></p> <p><b>Roberto Meizi Agune</b> <a href="mailto:ragune@sp.gov.br">ragune@sp.gov.br</a></p> <p>Secretaria de Governo e Gestão Estratégica Av. Morumbi 4500 São Paulo - SP - 05698-900 Brasil</p> <p>Tel: +55 11 3745-3816/3823 Fax: +55 11 3745-3817</p>
--	--

## **4 Conclusões e Trabalhos Futuros**

Este relatório apresentou a visão, objetivos e as estratégias iniciais do projeto eGoia. O eGoia está focalizando as demonstrações de G2C (governo-cidadão), contudo também os cenários e as aplicações de G2B(governo-business) e de G2G (governo-governo) podem ser de interesse em versões posteriores do demonstrador.

O progresso do primeiro trimestre do projeto foi esboçado neste relatório. No segundo trimestre do projeto, os sub-projetos técnicos iniciarão. O trabalho e o plano de atividades para estes subprojetos foram estabelecidos. Os principais documentos do segundo trimestre incluem D2.1 ( Diagnose do eGoia ) e D3.1 (Relatório de Fundação do Grupo de Usuários).

O D2.1 abrangerá a informação de background e os requisitos iniciais para os demonstradores. A informação de background inclui a atual situação de Governo Eletrônico na América Latina, aplicações e serviços tais como o Poupatempo, os exemplos de best practices da Europa e América Latina, os padrões e iniciativas relevantes e as tecnologias e infra-estruturas existentes. Também os requisitos funcionais e não-funcionais (por exemplo, requisitos sociais, organizacionais, técnicos, políticos, financeiros, econômicos e de segurança, etc) dos diferentes pontos de vista dos interessados estarão reunidos. As condições limítrofes para as demonstrações dentro do projeto eGoia serão examinados tais como leis e regulamentos, restrições financeiras, padrões a serem aplicados, infra-estrutura disponível, poder de persuasão e formação dos funcionários.

O D3.1 descreverá os grupos de usuários em potencial do demonstrador eGoia, consistindo de cidadãos, funcionários da administração pública, administradores do sistema, etc.

A próxima reunião do projeto será em Berlim, Alemanha em fevereiro de 2004.

## **5 Advertência**

Esta publicação foi produzida com o auxílio da União Européia.

O conteúdo desta publicação é responsabilidade única do Instituto Fraunhofer FOKUS e dos parceiros do projeto eGoia e não reflete de forma alguma as visões da União Européia.