



Auditoria de Natureza Operacional

Programa Governo Eletrônico

Ministro-Relator: Valmir Campelo

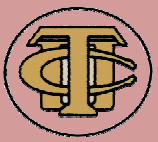
Equipe de Auditoria: Daniel Dias Pereira (supervisor)
Cláudia Augusto Dias (coordenadora)
André Kirchheim (Secex-RS)
Carmen Pereira Rêgo Meireles
Paulo Henrique Ramos Medeiros



Objetivo do Programa



“Ampliar a oferta e melhorar a qualidade da prestação de serviços e informações públicas por meios eletrônicos”



Escopo da Auditoria

- **Problema de auditoria**

“De que maneira as ações do Programa têm contribuído para a oferta de serviços públicos eletrônicos orientados diretamente ao cidadão?”



Escopo da Auditoria

- **Questões de auditoria**

1 - A estrutura do Programa tem sido capaz de mobilizar os órgãos da Administração Pública Federal na implementação da política de governo eletrônico?

2 - As atividades de monitoramento e avaliação têm contribuído para aprimorar a prestação de serviços públicos eletrônicos?

3 - A prestação de serviços públicos via Internet está orientada diretamente ao cidadão?



Estratégia metodológica

- Pesquisa documental sobre o programa e-gov, além da análise de normas, manuais e recomendações
- Análise do contexto com auxílio de ferramentas de diagnóstico
- Entrevistas presenciais com os gestores do Programa E-Gov e gestores de portais e serviços e-gov
- Avaliação heurística e testes nos portais dos serviços e-gov selecionados
- Grupos focais com Coordenadores de Comitês Técnicos do Programa e gestores de serviços e-gov



- Levantamentos on-line (questionário) com 76 gestores de portais de e-gov e 4.944 cidadãos-clientes dos serviços selecionados

Tribunal de Contas da União
Auditoria no Programa Governo Eletrônico
Questionário para Usuários da Declaração Anual de Isento

O Tribunal de Contas da União está avaliando o Programa Governo Eletrônico e quer conhecer a opinião dos cidadãos. Responda ao questionário e colabore para melhorar os serviços públicos do nosso País.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. Ao utilizar a página da Declaração Anual de Isento na Internet, você conseguiu o que precisava?

- Sim, consegui tudo o que precisava.
- Sim, consegui parte do que precisava.
- Não.

2. Em linhas gerais, até que ponto você ficou satisfeito ou insatisfeito com esse serviço eletrônico?

- Muito insatisfeito.
- Insatisfeito.
- Nem insatisfeito, nem satisfeito.
- Satisfeito.
- Muito satisfeito.



Serviços avaliados

- Declaração Anual de Isento 2005 (DAI)
- Requerimento de auxílio-doença
- Requerimento de pensão por morte
- Requerimento do benefício salário- maternidade
- Portal Domínio Público
- Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego (PNPE)

The image displays three overlapping screenshots of government websites:

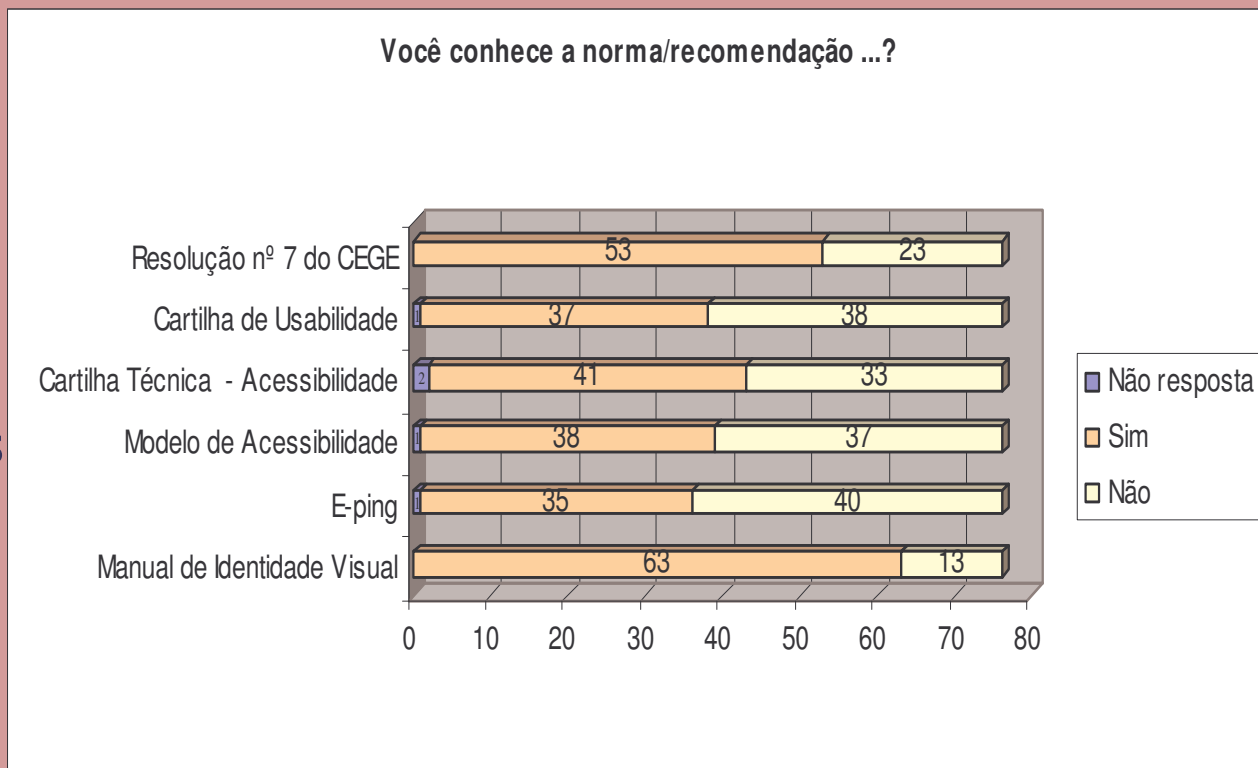
- Receita Federal (Ministério da Fazenda):** Shows the 'Declaração Anual de Isento 2005' (DAI) service. The page includes a navigation menu with 'Serviços', 'Legislação', and 'Downloads'. A prominent heading reads 'Declaração Anual de Isento 2005' and 'Atenção: Colabore para melhorar nossos serviços'. A sidebar lists 'Orientações Gerais', 'Declaração Anual de Isento - DAI 2005', and 'Consulta Entrega da Declaração'. The main content area features a large graphic with the text 'Trabalhador sem Previdência' and 'Trab com Pr'.
- Domínio Público (Ministério da Cultura):** Shows the 'Pesquisa Básica' search interface. The page title is 'Domínio Público - Pesquisa Básica - Microsoft Internet Explorer'. The search form includes fields for 'Tipo de Midia', 'Categoria', 'Autor', 'Título', and 'Idioma', along with 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.
- Ministério do Trabalho e Emprego:** Shows the 'PNPE - Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego' page. The page has a navigation bar with 'Trabalhador', 'Empregador', 'Entidades', and 'Pesquisador'. The main content area features a large graphic with the text 'PRIMEIRO EMPREGO' and a list of services: 'Serviços no MTE', 'Relações de Trabalho', 'Inspeção do Trabalho', 'Economia Solidária', 'Políticas Públicas', 'Internacional', 'Delegacias Regionais', 'Ouvidoria', and 'Dúvidas/Fale Conosco'. A sidebar lists 'Jovem Trabalhador', 'Trabalhador', 'Empregador', 'Entidades', and 'Pesquisador'. The page also includes a 'Participe!' section with 'Inscrição do Jovem', 'Inscrição do Empregador', and 'Unidade Executora' options, and a 'Central de Atendimento' with the phone number '0800 644 23 20'.



Questão 1 - Coordenação e articulação do Programa

Algumas conclusões

- Enfraquecimento das instâncias de discussão e formulação da política de governo eletrônico
- Divulgação deficiente das diretrizes e documentos gerados pelo Programa Governo Eletrônico



Algumas recomendações

- revisar o modelo institucional vigente do Programa
- definir cronograma de implementação do Plano Nacional de Desenvolvimento de Governo Eletrônico
- divulgar os documentos gerados pelo Programa



Questão 2 - Monitoramento e avaliação

Algumas conclusões

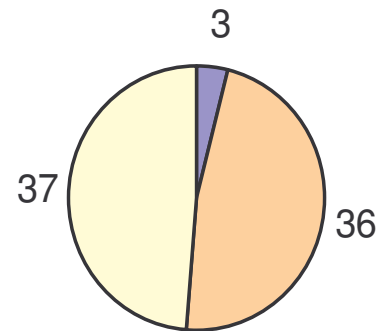
- Insuficiência de monitoramento e avaliação por parte da coordenação do Programa e no âmbito interno dos órgãos da APF
- Divulgação deficiente de boas práticas de governo eletrônico pela coordenação do Programa

Algumas recomendações

- concluir projeto de construção de indicadores de desempenho e de avaliação dos serviços do Governo Eletrônico
- implementar mecanismos para divulgação de ações bem sucedidas em governo eletrônico

Há política de avaliação do portal de serviços públicos eletrônicos ?

(N=76)



■ Sim, há política formalmente definida.

■ Sim, mas é aplicada informalmente.

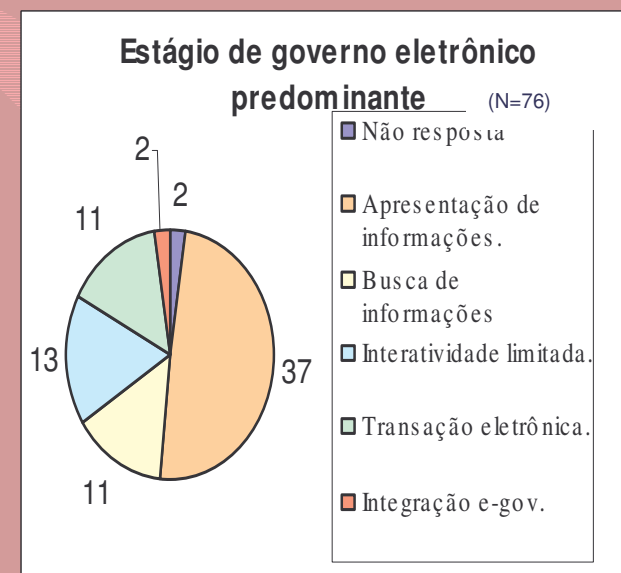
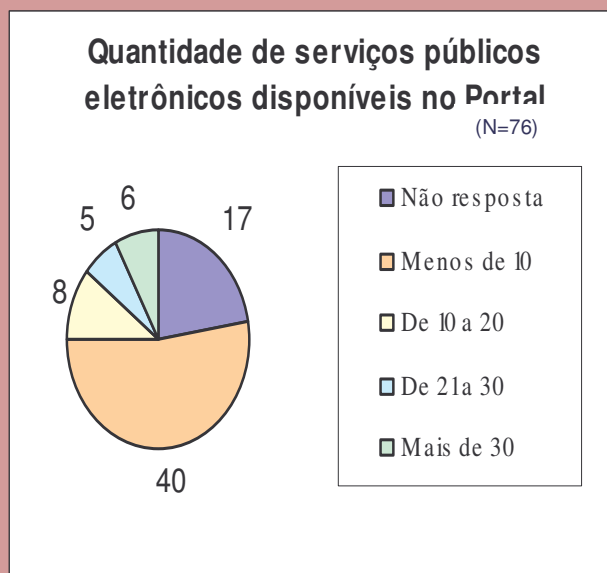
■ Não.



Questão 3 - Prestação de serviços orientada ao cidadão

Conclusão

- Baixa porcentagem de serviços transacionais, orientados diretamente ao cidadão



Recomendação

- orientar os órgãos da APF para que identifiquem os serviços prioritários sob o ponto de vista do cidadão e avaliem sua adaptação ou implementação na Internet



Questão 3 - Prestação de serviços orientada ao cidadão

Conclusão

- Inobservância de recomendações propostas nos documentos gerados pelo Programa



CPF: *



Opção habilitada



CPF:



Opção desabilitada

- **Recomendação**
- monitorar e avaliar amostras de portais e-gov a fim de orientar aqueles gestores que não tiverem aderido às recomendações



Contatos

Telefone: 3316-7388

E-mail: sefti@tcu.gov.br

Coordenadora da auditoria:
Cláudia Augusto Dias

Leitura do Relatório e Acórdão na Internet:
www.tcu.gov.br/avaliacaodeprogramasdegoverno

