

PORTAIS DE GOVERNO NA INTERNET SEMINÁRIO DE CAPACITAÇÃO

MEMÓRIA

Memória contendo os principais pontos de interesse e a indicação de ações e pré-condições necessárias à implantação e manutenção do Portal do Cidadão/ALESP.

Prevista como produto do seminário, foi elaborada a partir das anotações da coordenação dos debates e busca registrar as questões e temas enfatizados pelos expositores como fundamentais para a implantação de portais e especialmente de um Portal da ALESP. Todas as exposições e debates foram gravados e devem ser transcritos pelo ILP, na medida das possibilidades.

1. Relatório

1.1. Objetivo do Seminário: Trocar experiências sobre os principais desafios para a construção de um Portal, entendido como um sistema de informações e instrumento auxiliar de gestão do conhecimento e de relações com a sociedade, com foco nas características do Poder Público, visando a subsidiar as decisões da ALESP quanto à reformulação do seu sítio atual e a implantação do Portal da ALESP.

1.2. Promoção: INSTITUTO DO LEGISLATIVO PAULISTA - ILP, com o apoio do Departamento de Informática e Desenvolvimento Organizacional - DIDO, em 05 de julho de 2004, das 15h às 18h, no Auditório do ILP, Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo.

1.3. Formato: Workshop. Os expositores dispuseram de 20 minutos, cada um, para apresentar os respectivos Portais, seguidas de questões do público e de esclarecimentos.

1.4. Público alvo: Todos os funcionários envolvidos com a implantação do Portal, representantes de todos os setores da ALESP, os membros do Conselho Gestor do ILP (SGA, SGP, Diretor DRH, Procurador Chefe, Diretor DECO), a representante dos funcionários no Conselho Deliberativo do ILP.

O Seminário foi divulgado através de convites, e-mail e avisos sonoros, de forma direcionada para todos os diretores da ALESP e funcionários envolvidos com a implantação do Portal.

Estiveram presentes cerca de 50 pessoas das 76 convidadas, representando todos os setores da Casa.

1.5. Temas programados:

- a) Eixos estruturadores dos portais a serem apresentados;
- b) Diferenças entre portais do setor público e do setor privado;
- c) Dificuldades de implantação no âmbito de gestão e O&M;
- d) Definição, manutenção e atualização de conteúdos;
- e) Gestão do sistema;
- f) Participação, interatividade e acessibilidade (comunidades virtuais);
- g) Escolha de ferramentas (proprietárias e livres), fatores a considerar;
- i) Infra-estrutura e recursos.

1.6. Expositores, pela ordem de apresentação:

Sueli Mara Soares Pinto Ferreira – Mentora e implementadora do Portal da Universidade de São Paulo. USP.online

Emerson Figueiredo – Secretário Adjunto de Comunicação do Governo do Estado. Portal: saopaulo.sp.gov.br

Beatriz de Castro Bicudo Tibiriçá (Beá) – Coordenadora Geral do Governo Eletrônico da Prefeitura do Município de São Paulo. Portal: prefeitura.sp.gov.br

Não puderam estar presentes, por motivos justificados, Paulo Fernandes de Souza Jr. – INTERLEGIS/Senado Federal e Roberto Meizi Agune – Coordenador do Sistema Estratégico de Informações Governo do Estado de São Paulo.

Ambos, todavia, colocaram-se à disposição para debates em outra oportunidade e, no caso do Interlegis, através de videoconferência especial sobre o tema.

2. Resumo das Exposições

Compuseram a Mesa de abertura: Auro Augusto Caliman (SGP), Maurílio Maldonado (Dir.Pres.ILP), José Antonio Parimoschi (SGA), Roberto Sturm (Dir.DIDO) e Tania R. Mendes (Repr. Func. no ILP).

A coordenação dos debates foi feita por Carlos Nunes (Dir. Exec. ILP), a introdução, os comentários e a redação desta Memória por Tania R. Mendes.

2.1. Portal da USP – usp.org

Sueli Mara Soares Pinto Ferreira apresentou o histórico da implantação do Portal USP, enfatizando os seguintes aspectos:

O Portal é entendido como um Sistema de Informação e de Comunicação.

É importante que seja feito um planejamento estratégico e a elaboração de um modelo conceitual, como ocorreu na USP, que pode demandar mais tempo, mas agiliza o processo de negociação com os participantes e o de implantação.

O planejamento e o modelo conceitual exigem a elaboração de diagnósticos, interno e externo, para identificar oportunidades e necessidades.

No ambiente interno os funcionários são, simultaneamente, usuários e provedores de conteúdo.

O Portal não é mídia do tipo emissor/receptor, pressupõe ação mútua.

É fundamental equalizar os “quereres”. O Portal da USP não é apenas o que a Reitoria queria quando o imaginou, incorporou a visão e as necessidades dos participantes, é também um instrumento de trabalho para a comunidade.

O principal sustentáculo do sucesso do Portal é ter os recursos humanos da instituição extremamente envolvidos, trabalhando de forma integrada.

Trabalhar de forma integrada e compartilhada significa que os participantes devem estar de acordo em seguir normas e padrões comuns para a alimentação dos conteúdos, assumidos através da construção de consenso e sem cercear a iniciativa dos participantes.

Há necessidade de desenvolver e implantar instrumentos integradores, através de padrões mínimos, protocolos de intercâmbio e vocabulários controlados.

Há necessidade de revisão e indexação de conteúdos com base em vocabulário controlado.

Portal é conteúdo, embora haja disputa para saber se é apenas da área de comunicação da instituição ou não. Por isso tem que definir o perfil do público alvo, fazer o levantamento e o mapa dos recursos de informação disponíveis e dos tipos de bases de dados existentes, o que deve acontecer na fase de planejamento e elaboração do modelo conceitual. Isso se completa com as estatísticas de uso. Hoje o Portal é a mídia mais usada da USP.

Estratégias:

As estratégias principais são compartilhamento, descentralização e integração.

Resgatar a idéia Macro da instituição universitária, permitindo uma visão ampla e completa da USP, inclusive como ferramenta de trabalho para a comunidade interna.

Estruturar os metadados (informações sobre informações), de forma a dar transparência ao conteúdo que está sendo constantemente gerado por toda a universidade.

É necessário saber o que as comunidades participantes (inclusive as virtuais) querem do Portal, o que deve ser feito através de levantamento de perfil de interesse.

Acessibilidade – é necessário prever abertura para os excluídos digitalmente e para aqueles com necessidades especiais.

O Portal deve participar (e não impor) dos fluxos existentes de produção da informação e de conteúdos na USP, agregando valor ao redistribuí-los de forma integrada e focada na necessidade do usuário.

Recurso à consultoria do PNUD (Programa das Nações Unidas), que falou de fora o que o pessoal de dentro já tinha falado, reforçando as estratégias indicadas com outras visões e a necessidade de participação e compartilhamento.

Tecnologia da Informação de padrões abertos, família ISIS/BIREME/OPS/OMS para os documentos bibliográficos (gestão de documentos).

IMPORTANTÍSSIMO para o sucesso e a manutenção do Portal é como se convence pessoas a participar como provedoras de conteúdo. Por isso definimos o Portal como “Conteúdo+Pessoas”.

O Portal da USP foi implantado em 2002 e ainda tem problemas, especialmente, porque está funcionando melhor como instrumento de comunicação do que como conteúdo.

2.2. Portal do Governo do Estado – saopaulo.sp.gov.br

Emerson Figueiredo apresentou o Portal do Poder Executivo do Estado, enfatizando os seguintes temas:

O Portal do Governo do Estado foi iniciado em 2002 com a criação do Grupo Executivo da Internet, que articulou vários setores da administração.

O Portal é uma via de mão dupla, na integração do funcionário e na melhoria da qualidade da administração.

Pressupõe um fluxo de trabalho não hierarquizado, pois o funcionário é usuário, colaborador e provedor.

Atua no aprimoramento do gestor de serviço público com ferramentas interativas que atualizam as informações de que precisa, na sua mesa de trabalho.

Promove a integração total de todos os “sites”.

É focado na necessidade do usuário (cidadão e servidor) e não na estrutura organizacional do governo.

Padroniza e dá “uma cara única” ao governo como um todo. A identidade visual mostra que é um ambiente de governo.

Prevê a acessibilidade, inclusive através da implantação de Infocentros (Programa Acesso São Paulo).

No caso do Governo do Estado, há preocupação com a autenticação eletrônica de documentos e a certificação digital, pois são documentos oficiais.

Permite novas ofertas de serviços ao cidadão ao integrar dados e informações estatísticas. Exemplo: Utilizar a linha de vida do cidadão para o fornecimento de documentos (análise de demanda de documentos oficiais necessários a cada fase da vida da pessoa) – ferramenta pró-ativa.

Preocupa-se com a usabilidade, ou seja, menor número de “clicks” para se chegar ao serviço/conteúdo desejado. O tempo médio de permanência no Portal é de 9:23 minutos.

Procurou valorizar e articular as informações necessárias para a integração e o bom funcionamento da máquina administrativa, através da horizontalidade dos fluxos de informação, mesmo havendo a verticalidade da organização hierárquica. Nesse sentido, o Portal complementa a organização funcional.

Não adianta impor a implantação de um Portal. Para que ele tenha sucesso, as pessoas têm que se sentir participando do seu planejamento, formulação e implantação.

2.3. Portal do Poder Executivo da Cidade de São Paulo – prefeitura.sp.gov.br

Beatriz de Castro Bicudo Tibiriçá (Beá), apresentou o histórico e os desafios da implantação do Portal da Prefeitura da Capital, enfatizando os seguintes pontos:

A constituição de um Portal de Governo ou Poder Público deve começar com a decisão de abrir-se à fiscalização pelo interesse na democratização das informações, até porque a fiscalização aumenta muito quando nos colocamos na Internet.

O Portal da Prefeitura de São Paulo começou por essa decisão e pela batalha para conseguir um domínio próprio na “web”, pois sem ele, a Prefeitura não teria “uma cara só”. Até 2001, os serviços municipais estavam sob o portal corporativo da PRODAM.

Dar identidade e “cara única” ao Portal foi a etapa mais difícil, pois envolveu o convencimento democrático de todos os órgãos, “sites” e unidades da administração municipal.

É imprescindível focar a arquitetura do portal no cidadão e não na estrutura do governo, embora no caso da Prefeitura, tenha começado com uma área que reproduz esta estrutura como ferramenta de trabalho para o ambiente interno.

Como a maior parte da administração municipal não estava estrutura digitalmente, o Portal passou a desenvolver os “sites” e “mini-sites” para os diversos órgãos do governo, fazendo a inclusão digital deles e, por aí, padronizando protocolos e iniciando o convencimento de que seriam responsáveis

pelos conteúdos e a atualização. Nesse processo, o software livre serviu como instrumento para a construção de acordo de compartilhamento e participação, pois permitiu customizar a ferramenta adequada para cada órgão. A partir desse processo passou-se para a flexibilização dos padrões gráficos, mantendo a identidade visual e acentuando a descentralização.

A estratégia é de acessibilidade total. Todas as ferramentas foram criadas pela equipe de desenvolvimento, a partir de software livre, GNU/Linux, e podem ser usadas livremente. O Portal da Prefeitura disponibiliza essas ferramentas também.

A acessibilidade total implicou, também, na criação do Telecentros para a inclusão digital da população.

Os Telecentros criam uma rede comunitária de usuários do Portal que ensina o cidadão a navegar, articula-se com ele e serve como fonte de avaliação e retroalimentação do Portal.

Estratégias imprescindíveis para o sucesso de um Portal:

Ganhar a adesão do público interno, pois o funcionário da instituição será usuário e provedor do Portal. Não adianta impor a implantação e o conceito do Portal de cima para baixo, usando a estrutura hierárquica. Isso não vai funcionar, pois o Portal pressupõe compartilhamento e integração das partes envolvidas.

É necessário e imprescindível costurar a retaguarda do Portal. A existência ou não de uma retaguarda articulada, construída pelo consenso quando a participação e compartilhamento de responsabilidade, é que evidencia tanto a eficiência quanto a ineficiência de uma organização que se expõe na “web”, pois ela fica mais transparente no Portal e, se não tiver retaguarda articulada e participativa, o Portal não acontece.

É necessário um processo democrático de convencimento.

O Portal precisa estar preparado (com retaguarda coesa e integrada) para atender à demanda que ele mesmo cria, pois a fiscalização da instituição aumenta a partir dele.

O Portal da Prefeitura teve que abrigar/hospedar “sites” comunitários, criados a partir dos Telecentros e comunidades virtuais, para dar consequência e vazão à demanda criada com a inclusão digital promovida. Isso implicou a criação de um moderador de conteúdo, pois o Portal é a exposição, é a identidade da Prefeitura paulistana.

IMPORTANTE: O Portal tem que ter infra-estrutura humana por traz, pois “mostrar a cara na Internet” é estar disposto e preparado para “por a cara pra bater”. O requisito para isso é muito convencimento e muita democracia (interna e externa) para dar sustentação à abertura para rede.

O Portal da Prefeitura tem mais de 100 parceiros. O seu financiamento pressupõe parcerias de vários tipos. A existência dos Telecentros, e o público que eles significam, ajuda a obter essas parceiras.

3. Resumo dos Debates

Encerradas as exposições, passou-se às questões formuladas pelo público, registradas de forma resumida, não reproduzindo os termos utilizados pelos participantes. Os formuladores das questões estão indicados entre parênteses.

3.1. – Questões para Sueli (Auro)

- a) Qual o tempo de planejamento do Portal da USP?
- b) Quantas pessoas estão envolvidas?
- c) Como se definiu a ferramenta a ser adotada?

O Planejamento consumiu de 1 a 4 meses.

O principal pré-requisito para a implantação do Portal é a participação da comunidade interna. É necessário que ela identifique o seu papel e se convença da necessidade da mudança de cultura e do processo de trabalho.

São 20 pessoas apenas no gerenciamento.

O grande problema é a manutenção do conteúdo, que é de responsabilidade dos seus próprios produtores, a comunidade interna.

O Centro de Informática da USP é responsável por todo o hardware e toda a infra-estrutura física.

O conteúdo é de responsabilidade dividida pelas unidades da universidade, exceto os Bancos de Dados corporativos, que a Divisão de Informática mantém com alimentações periódicas.

A escolha da ferramenta não é fácil. Quem define as necessidades e as exigências quanto à ferramenta é o Grupo de Conteúdo, após a definição do modelo conceitual e dos objetivos do Portal. O Grupo de Informática, com base nesses requisitos, sugere ou desenvolve as ferramentas mais apropriadas. Quando se parte da ferramenta o conteúdo fica padronizado, pois terá que se adequar a ela.

3.2. Questão para Sueli (Patrícia)

Qual foi a participação da BIREME?

A BIREME (Biblioteca Regional de Medicina, para a América Latina e Caribe, da OPS/OMS) atuou no apoio metodológico para a formulação de protocolos de comunicação e estabelecimento de padrões para a produção de documentos digitais. Por exemplo, nos protocolos de customização dos bancos de dados corporativos e outros sistemas legados, na padronização do uso de siglas, etc. , através de consultoria, inclusive do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD.

3.3. Questão para todos os expositores (Parimoschi)

a) A escolha da ferramenta vem antes ou depois do modelo conceitual?

b) As etapas de implantação tiveram definição de prioridades ou é melhor fazer tudo de uma vez e colocar no ar o Portal pronto?

Emerson:

É um processo de duas vias.

Primeiro o Grupo de Conteúdo diz o que quer, depois o pessoal da área técnica apresenta as alternativas de ferramentas.

O Portal é conteúdo, é uma mídia. Trabalha com a lógica da comunicação.

Quanto às etapas de implantação, a estratégia é começar com o máximo que se tem à disposição.

Não dá para colocar serviços que a retaguarda não tem como responder.

É preciso partir de uma base ideológica sobre o Portal e isso se constrói a partir da questão "a quem nos vamos atender?".

Isso é fundamental quando se vai formar o Portal, para evitar o perigo de internalizar a discussão e perder o foco. O usuário é o foco.

Sueli:

O principal é as pessoas saberem que o Portal tem que estar ao nosso serviço e, por isso, temos que exigir o que queremos e precisamos de informática. Porém, se não pedirmos direito, se não deixarmos claro o que é preciso, o software e a ferramenta podem resultar inadequados. Os sistemas falham, muitas vezes, porque não incorporam essa necessidade de passar, para a área de informática, o que exatamente se quer.

No processo do Portal não pode ter chefe, todos têm que saber claramente o seu papel nele, seus direitos e deveres.

Quanto às etapas é necessário considerar que o Portal pleiteia a mudança das pessoas, da cultura e dos processos de trabalho. Por isso, tem que ficar muito claro para todos qual é a proposta dele, qual a sua idéia central e qual o seu modelo conceitual. Tem que ter consenso sobre essa idéia central. Esse consenso é construído por convencimento e negociação.

A partir desse consenso e da clareza quanto à idéia central, são construídas as políticas de produção de conteúdos e de metadados, para o grupo de serviços e conteúdos novos que estarão sendo criados.

Não se começa tudo de uma vez, mas com o que dá. Pensar o Portal, a sua concepção, política e planejamento é que determinam tudo, inclusive as etapas de implantação.

Beá:

No caso da Prefeitura, por adotar software livre, a ferramenta funcionou como instrumento no processo de convencimento dos participantes, pois a maioria das unidades da estrutura do governo não era informatizada.

Porém, antes disso, a Coordenação do Governo Eletrônico definiu conceitualmente o Portal, criou uma área de desenvolvimento de software e customizou ferramentas, já dentro das exigências estratégicas definidas, para informatizar as Secretarias.

Levou oito meses para todos se convencerem a vir para o Portal. Nesse processo, a contrapartida oferecida pelo Governo Eletrônico foi produzir os "sites" das unidades e oferecer ferramentas para o andamento do processo interno das unidades, até atualizar o "site".

No diálogo propúnhamos economia de recursos (software livre) em troca da customização de procedimentos, já que o Portal tem que abrigar todo mundo da Instituição.

Deve-se ressaltar ainda que é fundamental haver treinamento sobre a ferramenta.

3.4. Questão para todos os expositores (Roberto)

a) Solicitou esclarecimentos quanto ao uso de software livre, pois as grandes empresas usam software proprietário e na Casa há dificuldade em dedicar pessoal, exclusivamente, para desenvolvimento. Qual a melhor solução?

Beá:

O software livre significa compartilhar conhecimento. Para desenvolver software livre, a comunidade desenvolve de graça. Não demanda muito pessoal dedicado, pois temos todos os desenvolvedores da comunidade em rede que ajudam. Não é só o pessoal que disponho no meu Centro.

Tem também a facilidade de oferecer serviços em software livre, oferecer as próprias ferramentas desenvolvidas para quem quiser usa-las.

Os 400.000 usuários dos Telecentros da PMSF não estão aprisionados em nenhum software. São capacitados em conteúdos e processos e não em ferramentas específicas. Por exemplo: são treinados em planilha de cálculo e editor de texto e não em Excel ou Word.

No caso do software livre a área de informática precisa deixar de ter preconceito. O software livre é troca pública de ferramentas desenvolvidas. Os desenvolvedores são todos os que participam mundialmente dessa troca comunitária.

Sueli:

O primeiro ponto a considerar é o financiamento. A USP, como todos os órgãos públicos, têm poucos recursos e dificuldades de pagar licenças.

Por outro lado, faz parte do "metier" da USP desenvolver coisas novas (inclusive software livre) e deve-se respeitar a individualidade de cada grupo.

Também não se pode deixar a ciência na mão das empresas proprietárias de softwares.

Há necessidade de desenvolver democraticamente a ferramenta, o software proprietário não aceita isso.

Entendo, também, que na capacitação em informática é fundamental aprender os conteúdos e os processos e não o treinamento em determinados produtos. O software proprietário não aceita isso.

3.5. Questão para todos os expositores (?)

a) São as mesmas pessoas que cuidam do Portal e de suas atividades próprias ao mesmo tempo?

Emerson:

Todos acumulam as duas atividades. Passa por todo mundo. Ocupa-se exclusivamente do Portal apenas os integrantes do Grupo Executivo.

Sueli:

Todos participam e acumulam as duas atividades. Na USP foi criado um Grupo específico para trabalhar com o Portal, envolvendo pessoas de vários setores só para pensar o Portal.

Beá:

A Coordenadoria do Governo Eletrônico surgiu, em 2001, com essa atribuição específica. É uma equipe central com interfaces em todas as Secretarias. Mas nas unidades do Governo, as pessoas acumulam, por exemplo, fazer a licitação e alimentar o Portal sobre licitação.

Por isso é essencial a construção democrática de um acordo quanto à participação dos funcionários no Portal. Sem isso, não funciona.

Nos anos de 2001 e 2002, a equipe central da Coordenação do Governo Eletrônico atuou construindo esse acordo do Portal com todos. A Portaria que institucionalizou só foi editada em 2003.

3.6. Questões para todos os expositores (Auro, Carlos, Borges e Tania respectivamente)

a) A ALESP, que é uma instituição menor do que as representadas pelos expositores, tem necessidade de um Portal?

b) Os Portais expostos, dois do Governo do Estado, se articulam? Conversam entre si? Devem fazer isso?

c) Como articular a participação de Deputados? Como se dá a institucionalização?

d) A ALESP, pela sua natureza, tem uma grande parte do pessoal que é temporária, muda com os mandatos, o que também interfere nos cronogramas de projetos. No caso de moderação ou manutenção de políticas de conteúdo, a nossa especificidade é que, hierarquicamente, o temporário é que são as maiores autoridades que dão a última palavra. Isso também ocorre, em diferentes medidas, na USP, na Prefeitura e no Poder Executivo. Como essa questão é encarada para a definição do Portal?

Emerson:

A articulação entre os Portais pode ser total, mas hoje ainda não é real.

A ALESP deve ter um Portal porque ele seria também uma forma de perenidade, de dar permanência aos mandatos através de seus conteúdos.

A natureza do trabalho da Assembléia é vinculada aos Deputados. O Portal seria uma forma de articular o temporário (dos mandatos) com o permanente (atribuições do Poder Legislativo).

Creio que a melhor relação com os Gabinetes é os Deputados serem tratados como clientes do Portal.

Sueli:

Devem ser definidos níveis de articulação. Na USP o Portal considera cada Instituto uma unidade.

Na USP também enfrentamos a questão quanto ao que é permanente na Instituição (Professores e funcionários, por exemplo) e o que é temporário (alunos, por exemplo). O Portal deve permitir a participação de toda essa comunidade, estabelecendo uma política de conteúdo. No caso da USP os conteúdos propostos por alunos são validados por um professor.

O que está no Portal é assumido pela USP. Para isso há uma Comissão de Representantes de todas as unidades que estabelece normas e políticas para o Portal, incluindo normas de Qualidade, neste caso com o apoio da Fundação Vanzolini.

Beá:

A integração de todos os Portais num único Portal de Governo, que seria um Portal do Cidadão hoje é apenas um horizonte, um desejo. Embora as ferramentas permitam, não há maturidade para isso. Há muita negociação a fazer, interna e externa. Muita democracia a construir.

A Assembléia precisa de um Portal. Precisa abrir-se para quem precisa dela. É muito importante. O Público precisa saber o que acontece aqui. Tem que ter uma visão completa e geral.

A institucionalização só acontece depois que se constrói um acordo, negociando com todos os envolvidos. Antes, tem que ter negociação interna.

Na Prefeitura só ocorreu em 2003, depois de muita negociação interna durante 2001 e 2002, que envolveu o oferecimento de serviços.

Na ALESP, isso pode ser usado na relação e negociação do Portal junto aos Gabinetes de Deputados, por exemplo, com o Portal ajudando na elaboração da página de cada um.

3.7. Considerações finais:

Antes de ser passada a palavra aos expositores para suas considerações finais, o SGA fez analogia entre as palestras e os procedimentos adotados na ALESP, enfatizando os procedimentos de elaboração do Plano Diretor de Informática (PDI), no âmbito do Plano Plurianual do Estado 2004/2007(PPA), que garante recursos para a implantação do Portal.

Emerson:

Colocou-se à disposição.

Sueli:

Enfatizou o que chamou de "espírito da coisa":

O Portal muda a forma de trabalho. Os funcionários são provedores e usuários, simultaneamente. Todo mundo tem que trabalhar em equipe. A hierarquia da instituição continua existindo, mas o Portal é fluxo de informação, horizontalidade, conteúdo e trabalho em equipe/compartilhado.

Beá:

A iniciativa do Seminário e da construção do Portal da ALESP é importante e pertinente. Fica à disposição, inclusive para fornecer as ferramentas desenvolvidas em software livre pelo Portal da Prefeitura.

4. Conclusões e propostas de encaminhamentos

Exceto o tema das diferenças entre portais públicos e privados, todos os temas indicados no item 1.5 foram abordados e debatidos.

Embora os Portais apresentados representem instituições diferenciadas, houve convergência quanto aos seguintes fatores, considerados essenciais para a melhor implantação e o sucesso de um Portal:

- a) É um sistema de informação e de comunicação, que expõe a instituição como um todo para o usuário, mas é também ferramenta de trabalho para os seus funcionários;
- b) É focado no usuário, que deve ser conhecido através de diagnósticos especiais e levantamento do perfil de interesse (o funcionário é simultaneamente usuário);
- c) Pressupõe que os recursos humanos da instituição estejam envolvidos, pois são simultaneamente usuários e provedores, e a retaguarda de sustentação do sucesso dessa mídia;
- d) A participação se obtém pelo convencimento democrático de todos os participantes, e não de cima para baixo, com base em um modelo conceitual claro, em diagnósticos dos ambientes interno e externo, pois essa mecânica de horizontalidade é a própria essência de funcionamento do Portal;
- e) As ferramentas devem ser escolhidas após todos terem clareza do modelo conceitual a ser implementado e das estratégias de implantação.

4.1. Propostas de encaminhamentos

Cotejando essas experiências com a forma de desenvolvimento do projeto "Portal do Cidadão", verificamos que não foram desenvolvidos os diagnósticos dos ambientes internos e externos, não há planejamento estratégico suficiente e claro (exceto quanto aos investimentos PDI/PPA) ou modelo conceitual suficiente e acolhido por todos os participantes.

A proposta existente, embora muito interessante, não dá conta dos fluxos internos da Casa para dar sustentação ao seu funcionamento e à demanda, especialmente quanto aos seguintes desafios:

- a) o "Espaço Três Poderes", conforme debatido no Seminário, embora possível em termos de ferramenta, ainda é um horizonte longínquo em termos de construção do acordo necessário para que ele ocorra, pois não há maturidade;
- b) o "Plenário do Cidadão", exigirá a elaboração de perfil de interesse dos usuários e pleno funcionamento das bases de dados da ALESP como, por exemplo, o Sistema do Processo Legislativo - SPL;
- c) a "Assembléia Comunitária" pressupõe a construção de novas bases de dados a partir das informações obtidas das comunidades, além de pressupor também o levantamento de perfil.

Os diagnósticos já elaborados referem-se apenas à diagramação das telas de "sites".

Isso, também não é suficiente para embasar o processo de construção do convencimento e da horizontalidade exigida para os fluxos de alimentação de conteúdos, de forma compartilhada por funcionários que serão simultaneamente usuários e provedores, para a mudança de cultura e de processos de trabalho e dificulta a escolha da melhor ferramenta.

Nesse cenário e considerando as contribuições trazidas por esse Seminário, sugere-se os seguintes encaminhamentos para o desenvolvimento do "Projeto Portal da ALESP":

Reiniciar o processo de planejamento, acompanhando, na medida do possível, as etapas vivenciadas pelas experiências relatadas, se possível de forma articulada com a revisão em curso da Resolução 776, envolvendo:

- a) Análise de conteúdo do "site" da ALESP, de forma a mapear os fluxos de trabalho e informações que o sustentam;
- b) Criar Grupo de Planejamento Estratégico, envolvendo todas as áreas da ALESP;
- c) Elaborar os diagnósticos dos ambientes interno e externo e levantar o perfil de interesse dos usuários (incluídos neles os funcionários/provedores), necessidades e oportunidades;
- d) Elaborar o Modelo Conceitual do Portal, definindo visão, foco, missão, objetivos, arquitetura das informações, matriz de responsabilidades e estratégias de resultados e de implantação;

- e) Promover o convencimento democrático de todos os provedores internos, identificando as mudanças nos fluxos de trabalho e acolhendo as sugestões dos participantes;
- f) Implementação tecnológica com a escolha da ferramenta com base no Modelo Conceitual e na arquitetura de conteúdos, bem como a melhoria de qualidade e ou término de implantação das bases de dados essenciais e corporativas, caso do SPL, por exemplo;
- g) Capacitação de pessoal, não só na ferramenta, mas na implementação e no processo do Portal;
- h) Elaboração e avaliação do Piloto do Portal;
- i) Institucionalização do Núcleo do Portal, e definição de políticas de seleção/validação de conteúdos, relação com os gabinetes de Deputados, com as comunidades virtuais, etc...

4.2. Continuidade dos trabalhos

Propõem-se os seguintes eventos como continuidade do Seminário, visando a subsidiar o Projeto do Portal:

- a) Reunião de trabalho entre a equipe do DIDO, com o responsável pelo desenvolvimento de software livre do Governo Eletrônico da cidade de São Paulo, para conhecer melhor os aplicativos disponíveis e o software livre – (capacitação específica no trabalho);
- b) Apresentação, para o DIDO, de ferramentas proprietárias usadas em Portais corporativos de grandes empresas – (capacitação específica no trabalho) (Promoção DIDO);
- c) Videoconferência sobre o Portal Interlegis/Senado, com Paulo Fernandes de Souza Jr., para todos os participantes desse Seminário; (promoção ILP);
- d) Palestra sobre Governo Eletrônico Estadual, informações estratégicas e qualidade no serviço público, com Roberto Meizi Agune; (promoção ILP/DIDO), para todos os participantes desse Seminário, mais os Deputados membros do Conselho Deliberativo do ILP (aberto ao público); (promoção ILP).

TRM
SP 12/07/2004
trodriques@al.sp.gov.br