

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**  
**MESTRADO EM TECNOLOGIA: GESTÃO, DESENVOLVIMENTO E FORMAÇÃO**

**ALDO FABIO GARDA**

**TROCA DE INFORMAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS  
ELETRÔNICOS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

**SÃO PAULO**  
**JUNHO / 2012**

**ALDO FABIO GARDA**

**TROCA DE INFORMAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS  
ELETRÔNICOS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do Título de Mestre em Tecnologia no Centro Paula Souza no Programa de Mestrado em Tecnologia: Gestão, Desenvolvimento e Formação, sob orientação do Prof. Dr. Aristides Novelli Filho.

**SÃO PAULO  
JUNHO / 2012**

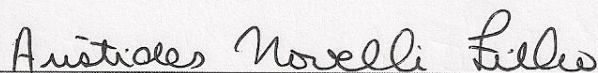
G217t      Garda, Aldo Fabio  
Troca de informação em serviços públicos eletrônicos  
no Estado de São Paulo / Aldo Fabio Garda. – São Paulo:  
CEETEPS, 2012.  
141 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. Aristides Novelli Filho.  
Dissertação (Mestrado) – Centro Estadual de Educação  
Tecnológica Paula Souza, 2012.

1. Governo eletrônico. 2. Troca de informação. 3.  
Interoperabilidade. 4. Sociedade em rede. I. Novelli Filho,  
Aristides. II. Centro Estadual de Educação Tecnológica  
Paula Souza. III. Título.

ALDO FABIO GARDA

TROCA DE INFORMAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS  
ELETRÔNICOS NO ESTADO DE SÃO PAULO



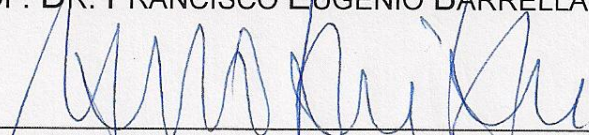
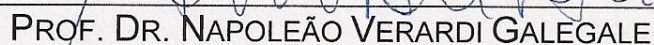
---

PROF. DR. ARISTIDES NOVELLI FILHO


---

PROF. DR. FRANCISCO EUGÊNIO BARRELLA

---

PROF. DR. NAPOLEÃO VERARDI GALEGALE

São Paulo, 13 de junho de 2012

Aos meus pais que me deram a base para chegar até aqui,  
À minha esposa, companheira em todos os momentos,  
Ao meu filho, meu incentivo para continuar avançando.

## **Agradecimentos**

Ao meu orientador, Prof. Dr. Aristides Novelli Filho pelo apoio, orientação e principalmente compreensão em momentos decisivos do trabalho.

Aos Profs. Drs. Francisco Eugênio Barrella e Napoleão Verardi Galegale, componentes da banca examinadora, pelas importantes contribuições na dissertação.

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação do Centro Paula Souza pelo esforço em transmitir seus conhecimentos e aos funcionários administrativos pelo empenho em propiciar um bom ambiente para o estudo.

Aos meus colegas de trabalho no Governo do Estado de São Paulo que com sua experiência permitiram que eu trilhasse os caminhos mais curtos.

Aos Secretários de Estado do Governo do Estado de São Paulo, Sydney Beraldo, Marcos Antonio Monteiro, Julio Semeghini e Davi Zaia que permitiram minha participação no programa de pós-graduação e incentivaram meu estudo.

Enfim, a todas as pessoas e entidades que direta ou indiretamente tornaram possível a elaboração deste trabalho.

Muito obrigado.

“La véritable découverte du voyage ne  
consiste pas à trouver de nouveaux  
territoires mais d’avoir un  
nouveau regard”

"A verdadeira descoberta de uma viagem consiste  
não em encontrar novos  
territórios, mas em vê-los com  
novos olhos"

Marcel Proust

## Resumo

GARDA, A. F. **Troca de Informação em Serviços Públicos Eletrônicos no Estado de São Paulo**. 2012. 141 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia) – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2012.

Este trabalho estuda a troca de informação entre os serviços públicos eletrônicos do Governo do Estado de São Paulo e busca identificar os desafios técnicos a serem abordados para oferecer melhores serviços para a sociedade paulista.

É apresentada a evolução da Sociedade em Rede que induziu o setor público a se modernizar para atender as novas necessidades da população por meio do governo eletrônico ofertando serviços com foco no cidadão atendendo os anseios dessa sociedade amplamente conectada através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e da Internet.

Esta visão de serviços se dá em grande parte pela integração dos sistemas de informação de governo e para isso é fundamental uma troca de informação eficiente entre eles. Diversos países no mundo, inclusive o Brasil, vêm ao longo dos últimos anos desenvolvendo padrões de interoperabilidade.

Por meio de um levantamento dos serviços públicos disponíveis no Estado de São Paulo identificou-se um grande potencial de melhoria desde que a troca de informação entre os sistemas seja feita de forma estruturada. Com base em pesquisa com a comunidade de TIC que atua no governo paulista é identificada como é feita a integração de sistemas em São Paulo suas características e oportunidades de evolução técnica.

**Palavras-chave:** Troca de informação, Interoperabilidade, Governo Eletrônico, Sociedade em Rede.



## Abstract

GARDA, A. F. **Information Exchange in São Paulo State Public Electronic Services**. 2012. 141 f. Dissertation (Master in Technology) – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2012.

This paper studies the information exchange between electronic public services in the São Paulo state government and seeks to identify technical challenges to be addressed to provide better services to its society.

It presents how the Network Society evolution induced the modernization of the public sector to meet the new population needs that happened with the electronic government offering services in a citizen-centered model to meet the needs of a fully integrated society through information technology and communication (ICT) and by the Internet.

To allow the implementation of this services view it's necessary to have systems fully integrated across the public organizations and it can only be done through an efficient information exchange between these systems. Several countries around the world, including Brazil, have been developing standards for interoperability.

Through an inventory of public services available in the State of São Paulo a large potential for improvement was identified since the exchange of information between the systems is done in a structured way. Based on research with the ICT community that works to the São Paulo state government was possible to identify how the system integration is done, its characteristics and opportunities for technical progress.

Key words: Information Exchange, Interoperability, Electronic Government, Network Society.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Evolução do governo (BERTUCCI, 2008).....	37
Figura 2 - Modelo de integração com camada de interoperabilidade (Sampaio & Albuquerque, 2010).....	60

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - <i>E-Government Development Index</i> (Qian 2010) .....	39
Tabela 2 – Dimensões a serem abordadas na interoperabilidade .....	46
Tabela 3 – Elementos Básicos do Dublin Core .....	48
Tabela 4 – GIFs.....	49
Tabela 5 - Aspectos tratados nos padrões de interoperabilidade dos países .....	50
Tabela 6 - Serviços do Programa Poupatempo (Elaborado pelo Autor).....	64
Tabela 7 - Lista de Órgãos Públicos dos Respondentes (elaborado pelo autor).....	72

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Uso de serviços eletrônicos (BARBOSA, 2010) .....	32
Gráfico 2 - Conhecimento e-PING (SLTI 2007).....	55
Gráfico 3 - Utilização do e-PING na organização (SLTI 2007).....	55
Gráfico 4 - Utilização de padrão de metadados na organização (SLTI 2007) .....	56
Gráfico 5 - Quantidade de sistemas por área (Elaborado pelo autor) .....	63
Gráfico 6 - Sistemas com potencial de integração por área (Elaborado pelo Autor).....	68
Gráfico 7 - Comparativo de sistemas totais, os já integrados e os com potencial de melhoria (Elaborado pelo autor) .....	68
Gráfico 8 - Nível de Integração.....	73
Gráfico 9 - Utilização de padrões (Elaborado pelo autor).....	75
Gráfico 10 - Conhecimento do e-PING (Elaborado pelo Autor).....	76
Gráfico 11 - Conhecimento de uso do e-PING em São Paulo.....	77
Gráfico 12 - Uso de padrões no Governo Estadual.....	78

## LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

Arquivos CSV – **C**omma-**s**eparated **v**alues, em português, Valores Separados por Vírgula, é um formato de arquivo que armazena dados tabelados, cujo grande uso data da época dos mainframes. Por serem bastante simples são comuns em todas as plataformas de computador.

*Back-office* – Terminologia utilizada em gestão de serviços para categorizar ações e processos necessários para plena execução dos serviços, mas que o tomador do serviço não tem contato direto.

Banco de dados – é um conjunto de registros dispostos em estrutura que possibilita a reorganização dos mesmos e produção de informação, armazenados em ambientes computacionais.

*Business Intelligence* – Pode ser traduzido como Inteligência Empresarial, trata das habilidades das corporações em acessar a dados e explorar informações analisando-as e criando percepções e entendimentos permitindo uma melhor tomada de decisão. Seu desenvolvimento ocorreu a partir da década de 80 com a popularização da informática nas empresas que facilitou o cruzamento de informações provenientes de bases de dados das diversas áreas corporativas.

CEPAM – Centro de Estudos e Pesquisas de Administração Municipal vinculado ao Governo do Estado de São Paulo

EDI- Significa *Electronic Data Interchange* e serve para a troca estruturada de dados através de uma rede de dados qualquer, com foco inicial na transferência de transações entre empresas, tais como encomendas, faturas, aprovações de crédito e notificações de envio.

e-gov – Governo Eletrônico ou e-governo.

FEBRABAN- Federação Brasileira de Bancos - Entidade representativa do setor bancário brasileiro, tem como objetivo representar seus associados e aperfeiçoar o sistema normativo, a continuada melhoria da produção e a redução dos níveis de risco, inclusive com definição de padrões.

*Framework*- Em desenvolvimento de software, é uma abstração que une códigos comuns entre vários projetos de software provendo uma funcionalidade

genérica. *Framework* também é um conjunto de classes que colaboram para realizar uma responsabilidade para um domínio de um subsistema da aplicação. Ele atua onde há funcionalidades em comum a várias aplicações, porém para isso as aplicações devem ter algo razoavelmente grande em comum para que o mesmo possa ser utilizado em várias aplicações.

*Front-office* – Terminologia utilizada em gestão de serviços para categorizar ações e processos realizados em contato direto com o tomador do serviço.

FTP- Significa *File Transfer Protocol* (Protocolo de Transferência de Arquivos), e é uma forma rápida e versátil de transferência de arquivos muito utilizada na internet.

Interoperabilidade – É a capacidade de intercâmbio coerente e eficiente de dados em sistemas de informação de uma ou várias organizações permitindo a interação de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados.

*Interoperability Framework* – Ou Framework de Interoperabilidade, é um conjunto de políticas e estruturas técnicas que permitem a integração de sistemas com a troca de informação coerente e segura.

ISO- Anacrônimo do inglês, *International Organization for Standardization*, a Organização Internacional para Padronização é uma entidade que atualmente congrega entidades de padronização e normalização de 170 países.

GESP – Governo do Estado de São Paulo

HTTP - Anacrônimo de *Hypertext Transfer Protocol* ou traduzindo, Protocolo de Transferência de *Hipertext*. É um protocolo de comunicação utilizado para sistemas de informação de hipermídia distribuídos e colaborativos.

JPEG - Anacrônimo de *Joint Photographic Experts Group*, é um método comum usado para comprimir imagens fotográficas. O grau de redução pode ser ajustado, o que permite escolher o tamanho de armazenamento e seu compromisso com a qualidade da imagem. Geralmente se obtém uma compressão com pouco perceptível perda na qualidade da imagem e é também considerado como um formato de arquivo.

ODF - Anacrônimo de *OpenDocument Format*, forma abreviada de *OpenDocument Format for Office Applications*, é um padrão aberto de formato de arquivo usado para armazenamento e troca de documentos de escritório, como textos, planilhas, bases de dados, desenhos e apresentações.

PDF - *Portable Document Format* é um formato de arquivo, desenvolvido pela Adobe Systems em 1993, para representar documentos de maneira independente do aplicativo, do hardware e do sistema operacional usados para criá-los. Um arquivo PDF pode descrever documentos que contenham texto, gráficos e imagens num formato independente de dispositivo e resolução.

Semântica- Trata do estudo do significado das coisas, palavras e dados.

Sítios ou Sites – Também denominados de website, site, saite, sítio eletrônico é um conjunto organizado de páginas disponibilizadas na Internet que permitem que seu proprietário exponha informações e transacione com outros usuários da rede mundial de computadores.

Sistemas de Informação - É a expressão utilizada para descrever sistema seja ele automatizado ou seja manual, que abrange pessoas, máquinas, e métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário deste sistema.

SOAP - Originado do acrônimo inglês *Simple Object Access Protocol*, e em português Protocolo Simples de Acesso a Objetos, é um protocolo para troca de informações estruturadas em uma plataforma descentralizada e distribuída.

Socket - Tecnologia computacional utilizada para fazer ligações para troca de dados em redes de computadores e sistemas de informação.

Taxonomia – É um tipo de estrutura que permite classificar coisas de uma forma hierárquica, que facilitem a sua identificação, estudo ou localização. Em sistemas de informática é utilizada para classificar a informação de maneira que seja facilitado o acesso a ela, melhorando as comunicações entre os usuários, especialistas e até mesmo um público diverso.

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

UNESCO- *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, em português, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura fundada em 16 de Novembro de 1945 com o objetivo de contribuir para a paz e segurança no mundo mediante a educação, a ciência, a cultura e as comunicações.

XML - Anacrônimo de *eXtensible Markup Language*, é uma especificação de uma Linguagem Padronizada capaz de descrever diversos tipos de dados, tendo como principal propósito a troca de informações através da Internet.

Web 2.0 - É um termo criado para designar uma segunda geração de comunidades e serviços na Internet, envolvendo wikis, redes sociais, ferramentas de busca, relacionamento e colaboração. A Internet deixou de ser um local apenas para apresentar informações, passando a compartilhar de forma interativa conteúdo. Embora o termo tenha uma conotação de uma nova versão para a Web, ele não se refere à atualização nas suas especificações técnicas, mas a uma mudança na forma como ela é encarada por usuários e desenvolvedores.

*Webservices* – é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.

WSDL - O *Web Services Description Language* é uma linguagem baseada em XML utilizada para descrever *Webservices*, especificado como acessá-lo e quais as operações ou métodos para utilizá-lo.



## SUMÁRIO

1	Introdução .....	19
1.2	Definição do problema .....	21
1.3	Objetivo .....	22
1.4	Justificativa.....	23
1.5	Metodologia.....	24
1.6	Estrutura do Trabalho.....	24
2	A Sociedade em Rede e o Governo Eletrônico .....	26
2.1	A Sociedade em Rede .....	26
2.2	A Tecnologia da Informação e Comunicação e o Governo Eletrônico .....	27
2.3	Categorização e Evolução do Governo Eletrônico .....	29
2.4	O Governo Eletrônico no Brasil.....	31
3	Integração do Governo e a Integração de Sistemas .....	34
3.1	O Governo Integrado e seu Efeito no Governo Eletrônico .....	34
3.2	O Governo Eletrônico Integrado e a Necessidade de Coordenação.....	35
3.3	Os Estágios Evolutivos do Governo em Direção à Integração.....	36
3.4	O Brasil no Contexto Mundial de Governo Eletrônico .....	38
4	Interoperabilidade e seus Padrões Internacionais .....	41
4.1	Definições de Interoperabilidade e seu uso no Governo.....	41
4.2	As Estruturas dos Padrões de Interoperabilidade .....	43
4.3	Os Padrões de Interoperabilidade utilizados nos Governos no Mundo.....	48
5	Interoperabilidade no Governo do Brasil.....	51
5.1	e-PING .....	51
5.2	As Características Técnicas do e-PING.....	53
5.3	A Utilização do e-PING no Governo Federal.....	54
6	Governo Eletrônico no Estado de São Paulo .....	57

6.1	São Paulo e o Histórico do seu e-gov .....	57
6.2	Iniciativas de integração de serviços.....	58
7	Sistemas de Informação do Governo em São Paulo .....	61
7.1	Fontes de Informação .....	61
7.2	Perfil dos Sistemas de Governo.....	61
7.3	Nível de Integração dos Sistemas.....	63
7.4	Expandindo a Integração de Sistemas de Governo .....	65
7.5	Avaliação do Potencial de Integração dos Sistemas do Governo .....	66
8	Troca de informações entre Sistemas em São Paulo .....	70
8.1	Estrutura de Tecnologia de Informação e Comunicação do Governo .....	70
8.2	Formato da Pesquisa e Perfil dos Participantes.....	70
8.3	A importância da Integração de Sistemas no Governo .....	73
8.4	A Utilização de Padrões e o Conhecimento do e-PING .....	75
8.5	Dificuldades na Integração de Sistemas e no uso de Padrões .....	79
9	Conclusões .....	81
10	Referências Bibliográficas .....	84
	APÊNDICE A - Questionário .....	90
	APÊNDICE B – Sistemas de informação do Governo do Estado de São Paulo .....	94
	APÊNDICE C – Sistemas de Governo e Potencial de Integração.....	130
	APÊNDICE D – Participantes.....	134
	ANEXO A – Estrutura do Governo do Estado de São Paulo.....	136
	ANEXO B – E-government Development Index .....	139

# 1 Introdução

Nas últimas décadas o mundo vem passando por uma forte transformação associada ao rápido desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação comumente nominadas apenas por seu acrônimo TICs.

As TICs permitiram uma comunicação e relacionamento globalizado da sociedade. Neste contexto, a Internet se destaca como o principal acontecimento tecnológico que tornou isso possível.

A partir daí, solidificou-se o conceito da Sociedade em Rede, da qual Manuel Castells é um proeminente estudioso. De acordo com Castells (2006), a sociedade em rede se caracteriza pela globalização das atividades econômicas, as empresas buscam através de uma produção dispersa pelo mundo maior eficiência, o empregado passa a conviver com a flexibilidade e instabilidade no trabalho e as pessoas passam a se relacionar pela rede sem nunca se conhecerem presencialmente, ou seja, no conceito de uma virtualidade real.

Segundo Tellarolli (2007), diversos estudiosos, cada qual seguindo sua linha de pensamento, passaram a estudar essas novas características e seus efeitos no cotidiano do século XXI e criando diversos termos além da já citada Sociedade em Rede, dos quais se destacam: Sociedade da Informação, Sociedade Global, Sociedade Tecnológica, Sociedade do Conhecimento, Sociedade Pós-Industrial. Embora com diversos nomes, os pontos convergentes em todos os estudos são as TICs e a Internet, esta última que permitiu a simbiose entre o computador e as telecomunicações, proporcionando um espaço de comunicação, sociabilidade, troca de informação e conhecimento.

Neste ambiente a sociedade passou a conviver com mudanças mais constantes onde a eficiência com rapidez se tornou premissa, e com isso as pessoas se tornaram mais intolerantes, principalmente quanto à percepção de desperdício de tempo. O setor público não poderia deixar de ser também afetado. Para Ferreira (2003) esta nova sociedade representa desafios e oportunidades para o Estado. Entre os diversos desafios destacam-se a revisão da legislação, o pensar de formas de educação inovadoras para o ensino público, a busca de novos mecanismos de

fazer política e a capacitação dos recursos humanos do aparelho estatal para uma nova forma de gestão. Em relação às oportunidades destaca-se a possibilidade de uma maior capacidade de interagir com a sociedade permitindo ampliar a ação do Estado na melhoria da qualidade de vida da população.

Conforme Medeiros (2004), isto significa que o Estado deve prestar o serviço à sociedade em qualquer lugar e a qualquer hora com o uso intensivo das tecnologias da informação. O conceito de Governo Eletrônico veio ao encontro dessas necessidades, conceito este também conhecido como e-governo ou como e-gov e sendo definido por Medeiros (2004) como o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para a transformação da administração pública e melhoria da gestão. Segundo Campos e Marques (2006), merece destaque a atuação do e-gov na apresentação de informações por meio eletrônico, regulamentação das redes de informação, prestação de contas públicas, transparência, monitoramento da execução orçamentária dos órgãos públicos, ensino à distância e serviços públicos on-line.

No entanto, a maioria das ações feitas pelo governo em relação ao cidadão utilizando as TICs visou apenas levar os serviços para internet, mas mantendo as estruturas verticalizadas e burocráticas em um contraponto à sociedade em rede. Conforme Luna (2007), para se tornar mais virtual é necessário que o Estado seja mais intersetorial, intergovernamental, inter-relacionado e com isso cresceu a importância da integração horizontal do Governo, sem as restrições impostas por fronteiras entre os órgãos do governo.

Para Bertucci (2008), em um estágio de evolução plena do Governo Eletrônico todos os serviços devem estar integrados, eliminando a cadeia formal que a estrutura hierárquica produz, desta forma é possível criar um governo totalmente focado no cidadão. Ao cidadão pouco importa por quem ele é atendido no governo, mas sim como ele é atendido, dentro de um padrão único, com eficiência e qualidade.

É neste estágio que ocorre o perfeito alinhamento do governo eletrônico com a sociedade em rede e surge o efetivo Estado virtual. Conforme Qian (2010), para que isto ocorra é fundamental o compartilhamento eletrônico de bases de dados entre as agências governamentais que é feita com base em troca de informações

sistêmica devendo ser necessariamente padronizado para que a interoperabilidade entre os sistemas de informação seja feita de forma segura, confiável e com qualidade. Qian complementa que essa preocupação com a interoperabilidade entre sistemas tem feito parte das agendas de diversos governos, entre os quais se destacam os governos norte-americano, canadense, britânico, australiano e o neozelandês.

No Brasil, o desenvolvimento do e-gov nas últimas décadas ocorreu em fases definidas de acordo com as políticas em vigor ou em decorrência de um amadurecimento de alguma determinada tecnologia. Para Diniz (2005), podem-se distinguir três fases principais: Entre 1970 a 1992 o foco foi na melhoria da gestão interna dos órgãos e mais eficiência dos processos administrativos financeiros, de 1993 a 1998 a ênfase foi no apoio aos serviços e informações ao cidadão e a partir de 1999 passou-se priorizar a entrega de serviços via Internet.

No Governo Federal Brasileiro, foram criadas diretrizes visando tornar o governo mais acessível ao cidadão, estando elas descritas no e-PING - Padrão de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (E-PING), definindo assim um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas.

Especificamente no Estado de São Paulo é possível constatar muitas realizações em governo eletrônico observando no sitio [www.cidadao.sp.gov.br](http://www.cidadao.sp.gov.br) (CIDADA0.SP) os serviços presenciais e eletrônicos disponíveis e os programas de melhoria de atendimento ao cidadão - Programa Poupatempo e de inclusão digital do cidadão - Programa Acessa São Paulo.

## 1.2 Definição do problema

Para acompanhar a evolução da Sociedade em Rede, segundo Qian (2010) é necessário, por parte do governo, haver um aumento da integração dos sistemas permitindo um acesso mais simples da população. No entanto, de acordo com Silveira:

“... a despeito dos esforços dos governos para incrementar o uso da tecnologia da informação, os sistemas de informação governamentais muitas vezes ainda constituem imenso conjunto de ilhas, conectadas quase que apenas por pontes virtuais (*links*)” (SILVEIRA, 2005, p.78).

Ainda conforme Silveira (2005), para a efetiva integração das organizações públicas e de seus sistemas não basta apenas solucionar os problemas de infraestrutura tecnológica e aspectos técnicos, é necessário viabilizar o entendimento e a aplicação do conceito de organizações virtuais no setor público, alterando a cultura organizacional, ajustando as estruturas organizacionais e criando uma gestão cooperativa da informação.

O Governo do Estado de São Paulo, de acordo com o sítio [www.cidadao.sp.gov.br](http://www.cidadao.sp.gov.br) (CIDADAOS.P) possui 1391 serviços sendo que 296 podem ser realizados parcial ou totalmente pela Internet.

Frente a este cenário, o presente estudo analisa a seguinte questão problema:

“Os serviços públicos eletrônicos do Estado de São Paulo podem ser melhorados através de maior troca de informação por meio da integração dos seus sistemas? Em sendo possível, os aspectos técnicos já estão solucionados?”

Uma vez formulada a questão problema, foram estabelecidas as seguintes delimitações:

- Serão avaliados os serviços públicos disponíveis em bases de dados públicas do governo estadual;
- A ênfase do estudo em relação a desafios é quanto aos aspectos técnicos de TIC e infraestrutura tecnológica, não sendo tratados temas quando à cultura e estrutura organizacional, embora o trabalho possa tangenciar esses temas.

### 1.3 Objetivo

Este trabalho tem como objetivo estudar como é realizada a troca de informações entre os serviços públicos eletrônicos do Governo do Estado de São Paulo, identificando como está sendo feita, e quais os desafios técnicos a serem enfrentados para que estes serviços eletrônicos possam ser melhorados.

O resultado esperado deste estudo é deixar disponível aos gestores e executores de soluções de informação, profissionais de tecnologia da informação e comunicação e prestadores de serviços do governo um diagnóstico inicial e

recomendações para que com o uso de sistemas mais integrados propicie melhores serviços à sociedade paulista.

#### 1.4 Justificativa

O Estado de São Paulo isoladamente representa 33,9% do PIB brasileiro<sup>1</sup>. É o estado mais populoso do país com mais 41 milhões de pessoas<sup>2</sup> em uma área de 248 mil quilômetros quadrados e 39% dos domicílios possuem computador e Internet<sup>3</sup>.

Com estas características a sociedade paulista pode ser considerada, com base na conceituação de Castells (2006), uma sociedade em rede e, portanto o Governo do Estado de São Paulo precisa estar alinhado para atender a esse moderno cidadão.

Os sistemas de informação do Governo Paulista têm a necessidade de tratar temas diversificados. Tomando como referência o PLANO PLURIANUAL 2012-2015 DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO dentre estes temas destacam-se a educação, saúde, pessoas, cidadão, diversidade, acessibilidade, agronegócio, empresas, terceiro setor, segurança pública, desenvolvimento social, inclusão digital, desenvolvimento regional, transportes, emprego, habitação, justiça, meio ambiente, turismo. Em um ambiente onde a sociedade em rede está em constante transformação é preciso garantir que os serviços do governo eletrônico do Estado acompanhem essa evolução que ocorre em um mundo cada vez mais interligado. Assim, é fundamental que os sistemas de informação estejam também interligados ou tecnicamente falando, mais integrados e interoperáveis.

Posto isto, a expectativa é que esse trabalho sirva de referência para auxiliar o governo a acelerar o seu processo de melhoria da prestação de serviços à sociedade através das TICs.

---

<sup>1</sup> De acordo com o IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

<sup>2</sup> Dados do Censo 2010

<sup>3</sup> Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD de 2009 do IBGE.

## 1.5 Metodologia

Na construção do referencial teórico foi realizada uma ampla pesquisa bibliográfica em fontes primárias e secundárias, com autores nacionais e internacionais e contando ainda com a análise documental das soluções de interoperabilidade no mundo e dos serviços eletrônicos em governo.

Posteriormente foi feito um levantamento em bases de dados do Governo do Estado de São Paulo identificando os principais sistemas que apóiam os serviços de governo. Com apoio de profissionais de TIC do governo que os conhecem foi possível identificar o potencial de evolução destes sistemas através do maior uso de integração de sistemas.

Após a identificação da possibilidade efetiva de evolução destes sistemas foi realizada uma pesquisa exploratória com um *mix* de questões quantitativas e qualitativas através de questionários enviados a profissionais que atuam direta ou indiretamente com desenvolvimento de sistemas no governo estadual paulista. A análise dos resultados da pesquisa permitiu identificar oportunidades e desafios de melhoria na troca de informação, integração e interoperabilidade dos sistemas.

## 1.6 Estrutura do Trabalho

Na primeira parte do trabalho será apresentada a conceituação de governo eletrônico, a importância da integração do governo e por esse motivo a necessidade da integração dos sistemas de informação.

Ainda nesta primeira parte serão apresentados os conceitos de interoperabilidade que permitem a integração mais eficiente dos sistemas de informação em governo e quais os padrões disponíveis e em uso no Brasil e no mundo.

Para um melhor entendimento do ambiente principal do estudo será apresentada a estrutura do Governo do Estado de São Paulo e do seu governo eletrônico.

Na segunda parte do trabalho serão apresentados os levantamentos dos diversos serviços públicos eletrônicos do estado e se existe integração entre os



sistemas, identificando a situação atual e qual o potencial de melhoria dos serviços com maior integração.

A terceira parte é composta de pesquisa com técnicos de TIC e análise dos resultados com vistas a identificar como é feita a integração de sistemas em São Paulo, suas características técnicas e desafios encontrados pelos técnicos para que a integração ocorra.

Na quarta e última parte do trabalho são apresentadas as considerações e conclusões do estudo.

## **2 A Sociedade em Rede e o Governo Eletrônico**

Este capítulo tem como proposta apresentar os principais conceitos da Sociedade em Rede, como esta nova sociedade induziu os governos a desenvolverem os seus governos eletrônicos e os diversos estágios da sua evolução.

### **2.1 A Sociedade em Rede**

A sociedade não é um elemento estático, ela está em constante mutação e como tal, a sociedade contemporânea está inserida num contínuo processo de mudança no qual os principais fatores de aceleração dessa transformação são as novas tecnologias.

Alguns autores identificaram um novo paradigma de sociedade que se baseia num bem precioso, a informação, atribuindo-lhe algumas designações, entre elas Sociedade do Conhecimento. Castells (2006) em parte concorda e sob alguns aspectos discorda quando cita que:

O nosso mundo está em processo de transformação estrutural desde há duas décadas. É um processo multidimensional, mas está associado à emergência de um novo paradigma tecnológico, baseado nas tecnologias de comunicação e informação, que começaram a tomar forma nos anos 60 e que se difundiram de forma desigual por todo o mundo (CASTELLS, 2006, p.17).

Castells complementa que neste ambiente surge uma nova sociedade que tem sido caracterizada como sociedade da informação ou do conhecimento, mas ele não concorda com estas terminologias pelo fato de que a busca do conhecimento e da informação há séculos tem sido uma obsessão da sociedade. Castells entende que o efetivo diferencial é o fato desta sociedade estar amplamente conectada e, portanto a denominou de sociedade em rede.

Na visão de Castells, a sociedade em rede se moldou graças às redes globais e foi por meio das comunicações que o conhecimento e a informação chegaram a países de todo o planeta mudando a forma de relacionamento, criando uma rede integrada de capital, bens, serviços, ciência e tecnologia, que se denominou globalização.

Independente da nomenclatura está claro que o novo modelo de organização das sociedades se assenta num modo de desenvolvimento social e econômico onde a informação, como meio de criação de conhecimento, desempenha um papel fundamental na produção de riqueza e na contribuição para o bem-estar e qualidade de vida dos cidadãos. A economia também é afetada pelo processo, o modelo globalizado cria uma condição de maior competitividade que exige maior desempenho profissional e flexibilidade.

Para Kohls (1999), a Sociedade em Rede está sendo moldada dentro de uma revolução centrada nas tecnologias da informação em ritmo acelerado. Pela primeira vez na história, segundo Kohls, a mente humana é uma força direta de produção, e não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo. Assim, computadores, sistemas de comunicação são todos amplificadores e extensões da mente humana.

## **2.2 A Tecnologia da Informação e Comunicação e o Governo Eletrônico**

No ambiente descrito por Kohls (1999), o Estado tem um papel importante na Sociedade em Rede, pois se de um lado, o Estado pode ser a principal força de inovação tecnológica, de outro quando este afasta totalmente seus interesses do desenvolvimento tecnológico ou se torna incapaz de promovê-lo, leva à estagnação prejudicando a sociedade. Para tentar evitar esta segunda situação, os governos passaram a trabalhar fortemente na implantação dos seus governos eletrônicos.

Conforme Medeiros (2004), os governos de distintos países precisaram adaptar-se a novas realidades, como a globalização e a era do conhecimento, na qual está moldada a Sociedade da Informação, contexto no qual as tecnologias de informação e comunicação têm papel crucial no modo como o Estado cumpre suas principais funções. Desta forma, Medeiros conclui que essas tecnologias mudaram a abordagem da gestão pública, pois cidadãos, empresas e demais organizações demonstraram a necessidade de ter acesso ao governo de modo cada vez mais rápido e facilitado e os programas governamentais precisavam ser melhores geridos para atender adequadamente a população.

O Governo Eletrônico, também conhecido como e-governo ou sinteticamente como e-gov, de acordo com Santos (2002), foi definido pela principal consultoria americana de Tecnologia da Informação, o Gartner Group ([www.gartner.com](http://www.gartner.com)), como

a contínua otimização de oferta de serviço público, participação do cidadão e governança do Estado mediante transformação de relacionamentos internos e externos com uso da tecnologia, da internet e da nova mídia.

Na visão de Knight (2007), o governo eletrônico é uma concepção que assimila o potencial das TICs na transformação da administração pública, com substancial melhoria da sua organização, dos seus serviços e do relacionamento com a sociedade. Essa concepção insere-se em uma perspectiva avançada de governança democrática, transparente e aberta à participação do cidadão.

Para Silva et al. (2009), consolidando o conceituação de diversos autores, enquanto o governo é definido como o sistema político pelo qual se rege um Estado, sendo este o responsável pelo fornecimento de informações e serviços ao cidadão, o Governo Eletrônico é um conjunto de estratégias utilizadas pelos governos, para uso dos recursos das TICs, com o intuito de modernizar a máquina administrava e atender às necessidades do cidadão.

De acordo com Campos e Marques:

As Tecnologias de Informação e Comunicação assumem atualmente um papel relevante na economia de quase todos os países. Desconsiderar este fato pode significar um atraso irreversível e avultados prejuízos, entendê-lo como uma oportunidade pode trazer óbvias vantagens, mas torná-lo uma mais valia está dependente do uso que dele fazem as organizações. De fato, para tornar as tecnologias um fator de excelência e de desenvolvimento da economia de um país, é necessário que as organizações produzam conteúdos e serviços que potencializem a criação de valor, partilha de conhecimento, aumento de produtividade e transparência (CAMPOS E MARQUES, 2006, p.1).

Campos e Marques complementam que governo deve promover, mediante políticas e estratégias, a reestruturação da sua organização, disponibilizar on-line os serviços públicos e incentivar a participação da sociedade, tornando o conjunto de serviços centrados no seu cliente - cidadãos e empresas - que por sua vez deve adotar uma nova atitude aproveitando as capacidades deste novo conceito.

Para Coelho (2001), a melhoria da administração pública se dá à medida que sejam enfrentadas as antigas estruturas burocráticas, criando políticas e

metodologias que viabilizem uma administração moderna voltada aos interesses dos cidadãos dentro da Era da Informação, em que todos anseiam pela revolução que pode advir com o uso intensivo das novas TIC onde os governos funcionam 24 horas por dia, divulgando informações e prestando serviços de maneira mais rápida, com menores custos e melhor qualidade, mais eficiente, incrementando o compartilhamento de informações e a integração de serviços.

De acordo com Mora (2005), o governo eletrônico, pelas suas características positivas, revelou-se um importante instrumento no processo de modernização do Estado. Complementa ainda que de acordo com o Terceiro Fórum Global em Reinvenção do Governo, ocorrido em 2001, há um consenso quanto ao potencial do governo eletrônico no sentido de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos (com uma redução de custos e tempo despendidos), em fortalecer a capacidade institucional (com a melhora na oferta de serviços, na redução da corrupção através de maior transparência e controle social) e desempenhando o papel de disseminador das novas tecnologias entre a sociedade civil e a empresarial.

Conforme Murru (2003), o governo eletrônico deve ajudar a sociedade permitindo que o cidadão acompanhe seus governos, central, regional e local, permitindo a participação nos processos decisórios, oferecendo melhor acesso a serviços públicos e aumentando a produtividade e eficiência do Estado. Murru cita as ações do governo americano e europeu para manter uma estratégia de e-governo focada no atendimento das efetivas necessidades do cidadão. No entanto Murru apresenta como preocupação que o e-gov não pode tratar apenas de implantar a tecnologia, é necessário a simplificação dos serviços, a eliminação de hierarquia de gestão no governo, simplificação de processos, redução de sistemas redundantes para que o governo possa garantir uma rápida resposta ao cidadão.

### **2.3 Categorização e Evolução do Governo Eletrônico**

Yildiz (2007) apresenta a seguinte categorização do governo eletrônico com base no tipo de entidades que se relacionam:

- a) Governo para Governo (*Government-to-Government* G2G): Sistemas e relações entre os órgãos de uma mesma esfera governamental ou entre poderes diferentes.

- b) Governo para Cidadão (*Government-to-Citizen* G2C): Trata do relacionamento entre o governo e cidadão.
- c) Governo para Negócios (*Government-to-Business* G2B): É a relação entre o governo e a iniciativa privada (empresas).
- d) Governo com as organizações da sociedade civil (*Government-to-Civil Society Organizations* G2SC): Trata das relações do governo com o terceiro setor.
- e) Cidadão para Cidadão (*Citizen-to-Citizen* C2C): É o relacionamento que permite que os cidadãos interajam permitindo discussões de governo como por exemplo marcos legais, petições e consultas públicas.

Neste estudo, serão analisados em maior profundidade os sistemas G2G e G2C, pois eles são aqueles que tem mais influência no dia a dia do cidadão, no entanto, sem desconsiderar a relevância dos outros sistemas.

Santos (2002), analisando os diferentes níveis de evolução dos governos eletrônicos em diversos locais, conseguiu enquadrá-los em cinco distintos estágios de desenvolvimento tecnológico:

O primeiro nível, denominado de informatização, é o mais rudimentar onde o governo simplesmente disponibiliza algumas informações básicas na Internet.

No segundo nível passa a existir uma comunicação em duas vias onde o cidadão pode, por exemplo, por email enviar mensagens e solicitações.

No terceiro nível passam a ocorrer transações entre o cidadão e o governo permitindo que alguns serviços interativos sejam realizados de forma on-line.

A partir do quarto estágio a integração passa a ter destaque, pois todos os serviços passam a ser transacionais e estão integrados, não somente entre as diferentes esferas de um mesmo poder, mas também entre os poderes, eliminando toda a cadeia formal que a estrutura hierárquica produz. Os diversos serviços devem ser fornecidos aos governados por meio de múltiplos canais, mas de forma unificada sendo esta a meta a ser atingida por todos os governos.

Finalmente no quinto estágio, denominado participativo, o cidadão é incentivado a dar sua opinião e tornando a decisão do governante o reflexo efetivo da vontade popular.

Para Wauters (2010), a evolução do governo eletrônico está associada ao surgimento de novas tecnologias e ao maior atendimento às necessidades do cidadão. A expectativa do cidadão é ter serviços prestados de forma mais rápida, flexível, conveniente, simplificada e que ele seja bem informado, o que é possível graças à tecnologia, em especial com a incorporação das características da *Web 2.0*: Possibilidade do usuário em enviar recomendações sobre o serviço para outros usuários, indicadores da reputação do provedor do serviço com base em opinião de pessoas que já consumiram o seu serviço, apresentação de testemunhos de usuários, facilidades de envio de sugestões por meio das redes sociais, opção de busca de informações rápida e o oferecimento de elementos modulares que possam ser integrados e reusados em serviços online.

#### 2.4 O Governo Eletrônico no Brasil

Por se tratar de uma mudança global, o Brasil também está inserido no processo de transformação para uma sociedade em rede. Segundo Takahashi:

“Em cada país, a sociedade da informação está sendo construída em meio a diferentes condições e projetos de desenvolvimento social, segundo estratégias moldadas de acordo com cada contexto” (TAKAHASHI, 2000, p.5).

Ele também mostrou a preocupação da evolução no Brasil para uma efetiva sociedade da informação quando cita que:

“Ao Brasil urge acelerar o processo de articulação efetiva de um programa nacional para a sociedade da informação” (TAKAHASHI, 2000, p.5).

Ainda conforme Takahashi (2000), o governo e a sociedade brasileira devem trabalhar em conjunto para que esta nova sociedade seja desenvolvida dentro de princípios tais como a preservação da identidade cultural do país, a sustentabilidade respeitando as diferenças regionais e a efetiva participação social para garantir a democracia política.

Nos últimos 20 anos a expansão do e-gov no Brasil, da mesma forma que em outros países, trouxe a melhoria do relacionamento do Estado com o Cidadão. Conforme já comentado anteriormente, Diniz (2005) apresenta a evolução da Tecnologia da Informação na gestão pública brasileira dividida em três fases

organizadas segundo os focos predominantes das aplicações desenvolvidas. Em cada fase, novas prioridades foram dominando a cena de acordo com as políticas em vigor ou em decorrência de um amadurecimento de alguma determinada tecnologia. Até o início da década de 90 os esforços foram concentrados no desenvolvimento de sistemas para a melhoria da gestão, principalmente nos processos administrativos financeiros, posteriormente durante aquela década a ênfase foi no oferecimento de serviços de informações ao cidadão, apoiando a prestação de serviços presenciais ao cidadão ou via telefone e a partir do final do século XX passou-se a priorizar a entrega de serviços via Internet.

O estudo realizado sobre o governo eletrônico no Brasil (BARBOSA, 2010) fundamenta a posição que a sociedade brasileira quer acessar o governo através de meios eletrônicos. Nas entrevistas realizadas pelo estudo, a maioria tem propensão a utilizar a internet para acessar serviços de governo. Isto pode ser verificado no gráfico 1.

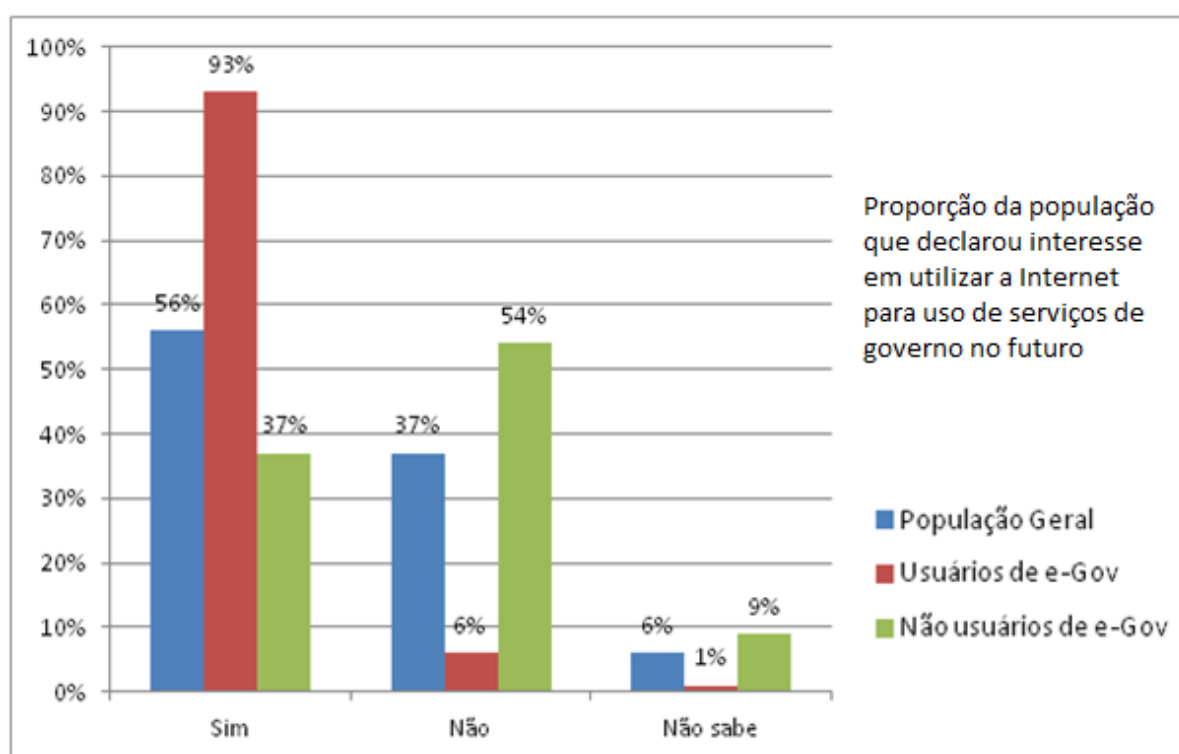


Gráfico 1 - Uso de serviços eletrônicos (BARBOSA, 2010)

O mesmo estudo identificou que existe uma demanda reprimida de serviços eletrônicos, sendo que os cidadãos já incluídos digitalmente se encontram ávidos a



utilizar serviços de governo por meio da Internet desde que eles estejam disponíveis. Isso corrobora a visão que o país já se posiciona como integrante da sociedade em rede e, portanto, o setor público brasileiro deve estar atento para atender adequadamente a sua população o que conseqüentemente também se aplica ao governo do Estado de São Paulo.

### **3 Integração do Governo e a Integração de Sistemas**

Este capítulo apresenta a importância da integração das estruturas, organizações e serviços de governo e como isso influencia as estratégias de melhoria do governo eletrônico.

#### **3.1 O Governo Integrado e seu Efeito no Governo Eletrônico**

Para Fugini, Maggiolini e Pagamici (2005) as cidades e os estados são coletividades territoriais, onde a estrutura burocrática da prefeitura ou do estado é somente uma parte de um sistema muito mais amplo no qual devem ser considerados em uma visão unitária e integrada os órgãos políticos elegíveis, a comunidade administrada e o território de competência. Desta forma Fugini, Maggiolini e Pagamici entendem que o verdadeiro governo eletrônico é aquele onde os sistemas de Informação também devam ser integrados. Para que isso seja possível, é necessário que as estruturas e sociedade, como responsáveis por sua parte da informação, se disponham a fornecer sua parte do conhecimento em um processo de colaboração e de troca.

Para Riempp (RIEMPP, MÜLLER e AHLEMANN, 2008), a evolução nos serviços públicos ocorre à medida que as informações entre as várias esferas de governo, entidades e órgãos possam ser integradas de forma efetiva. Existe uma analogia entre o governo e a iniciativa privada, pois se nesta última as fronteiras organizacionais estão se dissolvendo para ter uma reação mais rápida às necessidades do consumidor, isto também é válido para o consumidor do governo, o cidadão.

De acordo com Pacheco e Kern (2003), a baixa qualidade da informação e a falta de integração são problemas comuns em projetos de sistemas de informação governamentais e vencendo estes problemas é possível progredir muito rapidamente, com benefícios palpáveis para a sociedade, pois a oferta de informação gera sua própria demanda.

Na mesma linha, Luna (2007) apresenta a necessidade de integração horizontal do Governo, através de ações integradas, articulação governamental e

integração de serviços e cita Aduan<sup>4</sup> a respeito do papel do Estado como responsável no seu conjunto, e não setorialmente, pela melhoria das condições de vida do cidadão. No caso do Canadá, Luna apresenta a visão deste governo reproduzindo as palavras do coordenador de Gestão de Iniciativas Horizontais, James Lahey:

Há algum tempo, os gerentes do serviço público reconheceram que trabalhar sem restrições impostas por fronteiras entre órgãos do governo é pré-requisito essencial para muitas de suas atividades. [...] a necessidade da gestão horizontal tem se tornado mais premente em um número crescente de casos, para que tarefas essenciais possam ser cumpridas. Sem este tipo de colaboração, torna-se muito difícil administrar questões transversais relacionadas a políticas ou prestar serviços aos cidadãos de maneira que façam sentido para eles (LUNA, 2007 apud HOPKINS, 2003, p.9).

Luna (2007) também menciona o exemplo da Inglaterra que declara a questão da integração como parte do programa de modernização do governo. Para Santos (2002), o nível de excelência é alcançado quando todos os órgãos estão integrados por meios eletrônicos nas diferentes esferas de poderes da administração pública estando neste momento todos comprometidos com o atendimento do cidadão.

### **3.2 O Governo Eletrônico Integrado e a Necessidade de Coordenação**

Para Campos e Marques (2006), é necessária uma grande coordenação para gerir a partilha de informação entre organismos dispersos, mas que necessariamente devem estar inter-relacionados e que necessitam de uma reorganização com óbvias vantagens: definição de uma estrutura organizacional mais simples, modernização do conjunto de serviços oferecidos do cidadão, maior transparência, mais interoperabilidade entre os diferentes serviços, integração de dados, melhor informação, garantia da recuperação de informação, aumento de produtividade na prestação dos serviços, decisões tomadas com base em fatos e não em suposições com apoio de sistemas de suporte à decisão.

---

<sup>4</sup> ADUAN, Wanda E. -ONG – Identidade em mutação -São Paulo: Cenpec, 1999

De acordo com Knight (2007), os sistemas informatizados relevantes para a prestação de serviços prioritários ao cidadão e para a gestão de políticas públicas, bem como os de apoio à gestão devem estar alinhados a uma estratégia de integração que proporcione o progressivo compartilhamento de dados e interligação dos fluxos de processos. A integração possibilita a obtenção de avanços palpáveis na prestação de serviços ao cidadão e na melhoria do processo decisório.

Knight (2007) cita a iniciativa do Governo Canadense denominada GOL, Governo *on-line*, que tem como objetivo tornar o governo mais acessível, com melhores serviços e garantindo a segurança e privacidade dos serviços on-line. O autor cita que houve grande evolução por meio desta iniciativa mas complementa que existe a necessidade de uma melhoria contínua e para tanto é importante continuar avançando sendo que uma das medidas é o fomento à interoperabilidade e integração nos níveis de negócios, de informação e técnico.

Knight (2007) também cita o caso do Chile que embora tenha um governo eletrônico bem implantado ainda possui vários desafios, sendo um deles a integração dos serviços eletrônicos que permite pontos de contatos únicos, orientados ao processo e com uma forte colaboração recíproca entre eles. Outro desafio é a construção de uma integração vertical entre o governo central, regional e local sempre com foco nos atendimentos ao cidadão. No caso do Sri Lanka, o governo criou a Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (ATIC) que dentro da sua política de TIC previu uma reengenharia do governo tendo como um dos pilares o compartilhamento eletrônico de bases de dados entre as agências governamentais, interconectando essas agências para atingir um nível maior de produtividade.

### **3.3 Os Estágios Evolutivos do Governo em Direção à Integração**

Bertucci (2008) entende que o governo evoluído deve atender a sociedade de forma totalmente integrada e consolidada. A evolução observada nos governos mais avançados iniciou-se a partir de um governo tradicional como era operado antes dos anos 90, passando para o uso intensivo do e-gov e culminando com o patamar do governo eletrônico conectado, com as suas estruturas organizacionais integradas

oferecendo serviços de valor focados no cidadão, conforme representado na figura 1.

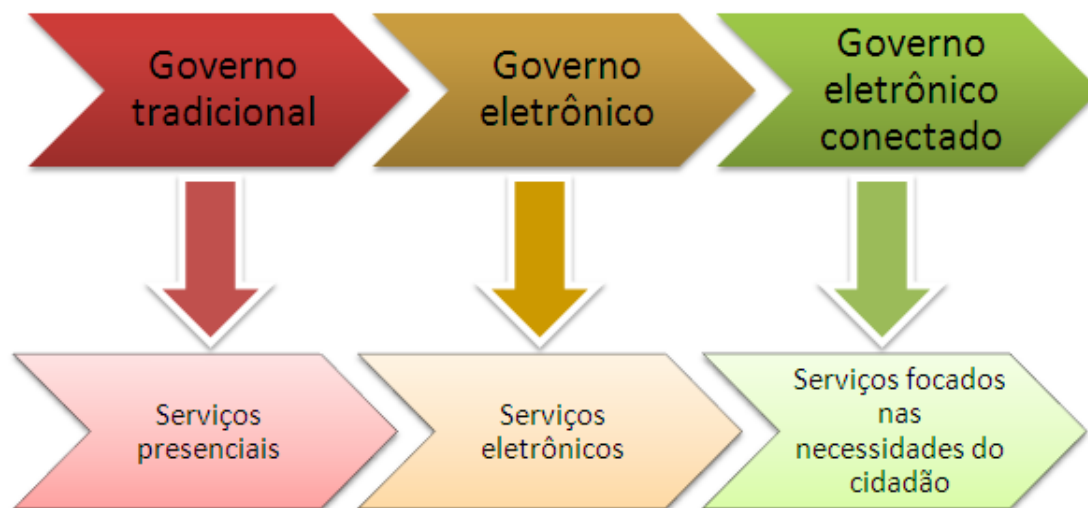


Figura 1 - Evolução do governo (BERTUCCI, 2008)

Para Bertucci um governo conectado através das TICs traz diversos benefícios: Internamente ao governo, reduzem-se as duplicações, diminuem-se os custos de transações, simplificam-se os processos, aumenta-se a eficiência, existe mais compartilhamento de informação, mais coordenação e comunicação e melhora-se a transparência. Sob a ótica da sociedade, oferecem-se serviços mais rápidos, com maior eficácia, mais flexibilidade, com inovação, aumentando a participação do cidadão e sua satisfação.

Bertucci coordenou o estudo para as Nações Unidas em 2008 sobre o índice de maturidade dos países (*e-Government Readiness*), concentrando principalmente nas relações do governo com o cidadão e as relações entre os órgãos da administração pública, sendo este índice composto de indicadores do uso da Internet e da rede de computadores, da estrutura de telecomunicações e do capital humano das organizações.

No caso do indicador de uso da Internet e da rede de computadores Bertucci qualificou os governos em cinco estágios de desenvolvimento. No primeiro estágio, denominado **emergente**, o governo possui uma presença na Internet apenas com conteúdos informativos e sítios oficiais, com links para os diversos departamentos e órgãos que compõe a administração, sendo a maioria do conteúdo estática e com

pouquíssima interação com o cidadão. No segundo estágio o governo, nominado de **avançado**, o governo provê mais informação de políticas públicas, a informação é mais facilmente acessada pelo cidadão. O terceiro estágio que o autor denominou como **interativo**, o governo passa a prestar serviços on-line tais como imprimir formulários para pagamento de taxas ou que simplifiquem o serviço presencial que o cidadão precisa receber. No quarto estágio, o **transacional**, a interação passa a ser de duas vias entre o cidadão e o governo e incluem serviços do tipo de pagamento de taxas, solicitação de serviços, documentos e renovações de licenças, sendo que esses serviços passam a funcionar 24 horas por dia, 365 dias no ano. Finalmente, no quinto estágio, chamado de **conectado**, todas as organizações do governo estão totalmente conectadas e são percebidas pelo cidadão como uma entidade única, com uma infraestrutura integrada entre as diversas esferas de governo.

No indicador de infraestrutura de telecomunicações o índice é composto de critérios que mensuram a capacidade do país em prover serviços. Dentre estes critérios são avaliados a proporção de usuários de Internet, de computadores, linhas telefônicas, aparelhos celulares e banda larga em relação à população do país.

No indicador de capital humano avalia-se a proporção de pessoas do país que está preparada para o uso da informática (*Information technology literacy*) e a taxa de escolaridade da população, usando parâmetros definidos pela UNESCO.

### 3.4 O Brasil no Contexto Mundial de Governo Eletrônico

Qian (2010) atualizou em 2010 o estudo de Bertucci (2008), apresentando o índice de desenvolvimento de governo eletrônico (*E-Government Development Index*) que está apresentado no ANEXO B, estando o Brasil classificado em 61º lugar. A tabela 1 apresenta uma seleção de países composta pelos sete primeiros colocados no estudo, países com grande produto interno bruto como o Japão e Alemanha, os BRICs (Brasil, Rússia, Índia, China) e os principais países da América Latina.

Tabela 1 - *E-Government Development Index* (Qian 2010)

Classificação	País	E-Government Development Index
1	Coréia do Sul	0,8785
2	Estados Unidos	0,8510
3	Canadá	0,8448
4	Reino Unido	0,8147
5	Holanda	0,8087
6	Noruega	0,8020
7	Dinamarca	0,7872
15	Alemanha	0,7309
17	Japão	0,7152
34	Chile	0,6014
36	Uruguai	0,5848
48	Argentina	0,5467
56	México	0,5150
59	Rússia	0,5136
61	Brasil	0,5006
72	China	0,4700
119	Índia	0,3567

De acordo com Santos (2004), os padrões de interoperabilidade compõem a infraestrutura e a política de governo eletrônico nos países mais avançados. A sua elaboração e disseminação é importante fator crítico para o aprofundamento dos projetos e ações de governo eletrônico. De uma forma geral, as agendas de governo eletrônico incorporaram forte ênfase na integração de informações e processos de trabalho, alcançando unidades organizacionais, órgãos de governo e todo o conjunto de entes com os quais estes se relacionam. A incorporação da interoperabilidade às agendas governamentais tem ocorrido com grande dinamismo: governos como o norte-americano, o canadense, o britânico, o australiano e o neozelandês têm investido no desenvolvimento de políticas, processos e estabelecimento de padrões, inclusive com a criação de estruturas dedicadas para assegurar a interoperabilidade.

De acordo com Qian (2010), os países líderes em governo conectado e transacional são aqueles que integraram as operações, transferindo informação de forma eficiente entre seus órgãos e departamentos e puderam prover melhores serviços *on-line*. Destacam-se neste grupo a Austrália, Bélgica, Áustria, Canadá, França, Reino Unido, Coréia do Sul e Estados Unidos. Nos países onde o e-governo

se encontra em estágio mais avançado observou-se que a confiança da população no governo é maior que nos outros países não tão desenvolvidos. Pela posição do Brasil no estudo de Qian e pelo que foi apresentado neste capítulo fica clara a necessidade de ações para tornar os sistemas de informação mais interoperáveis e integrados no país para melhor atendimento da população.



## 4 Interoperabilidade e seus Padrões Internacionais

Para que os serviços e sistemas possam se integrar de forma eficiente é fundamental que exista uma estrutura de interoperabilidade bem definida e funcional. Neste capítulo serão apresentados os conceitos de interoperabilidade e a importância de se definir padrões permitindo que os desenvolvedores de sistemas tenham condições adequadas de projetar e implantar seus sistemas de informação.

### 4.1 Definições de Interoperabilidade e seu uso no Governo

Escobar (2007) apresenta a definição de interoperabilidade tomando como base os padrões da Comissão Européia:

- a) Interoperabilidade é a habilidade dos sistemas de TIC e dos processos de negócio em suportar a troca dados permitindo que a informação e o conhecimento sejam compartilhados
- b) A Interoperabilidade semântica garante o significado preciso da informação trocada de forma inequívoca em todas as aplicações envolvidas em uma determinada operação permitindo que os sistemas sejam capazes de tratar informações e processá-las corretamente.
- c) A Interoperabilidade organizacional trata da definição de objetivos de negócio, modelagem de processos e da colaboração entre os governos que desejem trocar informações, garantindo que estruturas organizacionais distintas possam tratar os processos adequadamente.
- d) A interoperabilidade técnica trata de garantir que os problemas técnicos (*hardware*, *software*, telecomunicações) envolvidos na interligação de sistemas informáticos e serviços não afetem o resultado esperado.
- e) Governança da interoperabilidade do governo eletrônico: Trata dos acordos e definições de padrões necessários para que a interoperabilidade seja bem sucedida.

Conforme Sanchez (2008), as organizações do setor público foram administradas através de unidades organizacionais isoladas administrando seu próprio orçamento e recursos, sendo responsáveis por atingir sua missão. Sob a ótica do governo integrado, as desvantagens são a ineficiência, com processos duplicados em várias agências, os mesmos dados são atualizados e armazenados

por diferentes unidades, os serviços públicos são prestados com base na estrutura de governo e conveniência ao invés de atender as efetivas necessidades dos cidadãos. Em resposta à pressão da sociedade, os governos atuaram na reforma do setor público e no Governo Eletrônico. Isto significou introduzir mudanças estruturais e de processo, criar agências colaboradoras, permitindo ações interagências coordenadas, descentralização de decisões do governo, a terceirização de parte do serviço público, o compartilhamento de informações, maior utilização de recursos comuns e abordagem dos problemas de forma colaborativa e em rede. Para tanto a interoperabilidade é um dos principais facilitadores das organizações em rede.

Na visão de Arcieri (2002), no desenvolvimento de ambientes informacionais integrados e cooperativos, os problemas difíceis de serem superados quase nunca são os problemas técnicos, mas aqueles que têm uma natureza organizacional. Um dos objetivos mais difíceis de alcançar em um desenvolvimento de sistemas de informação cooperativos é a coerência dos conjuntos de dados, geralmente distribuídos. Se por um lado os dados são independentes e autonomamente gerenciados pelas várias organizações, por outro lado, dados são necessários e são usados também fora da organização que os produz, gerencia e controla as mudanças.

Para Santos (2002), entre as recomendações mínimas para boas práticas de Governo Eletrônico estão a resolução política dos conflitos de estabelecimento de uma infraestrutura padronizada e unificada, a formação de bancos de dados que se inter-relacionem e conversem entre si sob uma mesma plataforma ou sob plataformas compatíveis e o equilíbrio e a estabilidade das soluções adotadas. O bom governo deve dissolver as ilhas tecnológicas e conciliar os interesses de maneira a unificar os bancos de dados e os protocolos, bem como estabelecer mecanismos que, mesmo mantendo as redes separadas, tornem-nas conectadas, diminuindo a reprodução de informação fornecida pelo cidadão e melhorando o fluxo das informações, se possível aproveitando as próprias redes já estabelecidas pelos governos locais.

Para Sanchez (2008), Interoperabilidade no e-gov é a capacidade dos sistemas de TIC e dos processos de negócios de compartilhar informações e conhecimentos dentro e através das fronteiras organizacionais a fim de melhor

apoiar a prestação de serviços públicos bem como reforçar o apoio às políticas públicas e dos processos democráticos. Pardo (2008) considera a Interoperabilidade em governo um *mix* de políticas, gerenciamento e competências tecnológicas necessárias para que uma rede de organizações possa fornecer programas e serviços de governo coordenados.

Para Vassilakis e Lepouras (2006), os serviços eletrônicos foram criados, mas a evolução deles depende de uma série de fatores tais como: Prestação de serviços combinados em determinado momento da vida do cidadão ou empresa; catalogação de serviços para que possam ser localizados mais facilmente com múltiplas taxonomias; capacidade de mudanças dos sistemas de informação para permitir que sejam adaptados rapidamente nas mudanças de legislação ou processos visando a desburocratização do serviço; definição dos responsáveis administrativos em cada etapa do ciclo de serviços que são dependentes de múltiplos órgãos públicos.

Desta forma Vassilakis e Lepouras (2006) identificam que estes fatores podem ser solucionados com a representação semântica dos vários aspectos dos serviços eletrônicos, conceitos, relacionamentos e com o uso de ontologias definindo as responsabilidades, metadados, documentos e legislação permitindo desta forma a interoperabilidade.

De acordo com Diniz (2005), a eficiência do uso de diversos canais de comunicação com o cidadão exige a construção de uma plataforma comum de integração dos serviços e aplicações. As iniciativas conhecidas como Plataformas de Interoperabilidade, que buscam a padronização de um ambiente comum de troca de informação e de entrega de serviços, independente dos sistemas que processam as informações, são vitais para tornar viáveis as iniciativas de Governo Eletrônico. Wauters (2010) corrobora a opinião de Diniz quando afirma que a interoperabilidade é um facilitador essencial para o futuro dos serviços de governo eletrônico.

#### **4.2 As Estruturas dos Padrões de Interoperabilidade**

Um dos aspectos fundamentais na interoperabilidade, de acordo com Castelfranchi e Paglieri (2008), é a adequada estruturação das informações trocadas entre os sistemas permitindo o perfeito entendimento entre as partes. Isto só pode ser obtido através de uma boa definição da ontologia dos dados.

Dentre as várias definições de ontologia, destaca-se a apresentada por Fensel e Witkowski (2008) onde uma ontologia é uma especificação formal explícita de uma conceitualização compartilhada. Nessa definição a palavra conceitualização refere-se a um modelo abstrato de algum fenômeno que identifique conceitos relevantes desse fenômeno. A palavra explícita significa que os tipos de conceitos usados e as limitações do uso desses conceitos devem ser definidos de forma explícita. A palavra formal significa que a ontologia deve ser passível de ser processada por uma máquina e, finalmente, “compartilhada” reflete a noção de que a ontologia captura um conhecimento consensual, isto é, esse conhecimento não deve ser restrito a alguns indivíduos, mas aceito por um grupo de pessoas.

Outra visão, apresentada por Gómez-Pérez, Fernandez-Lopez e Corcho (2004) define que uma ontologia é um conjunto de termos ordenados hierarquicamente para descrever um domínio que pode ser usado como um esqueleto para uma base de conhecimentos.

Para Castelfranchi e Paglieri (2008), nenhuma comunidade, nenhuma comunicação efetiva ou cooperação é possível sem algum nível de interpretação comum do mundo e entendimento mútuo, portanto, uma ontologia existe para ser compartilhada, para ser institucionalmente padronizada ou para servir aos agentes para entendimento mútuo, intercâmbio de informações e colaboração. Para Austin et al. (2006), uma ontologia compartilhada não nasce pronta, é produto de uma interpretação comum do mundo e das experiências, da interação e cooperação, e portanto é necessário que as partes que a utilizarão estejam de acordo com a forma como ela foi definida, pois do contrário não será efetivamente utilizado.

Para Santos (2004), a interoperabilidade entre serviços de governo é uma das mais importantes linhas de ação estratégicas no desenvolvimento do governo eletrônico e tem sido adotada pelos países mais avançados nessa área. Ainda de acordo com Santos:

A interoperabilidade pode ser descrita como uma cadeia de protocolos, padrões e especificações técnicas que permita a interligação envolvendo os fluxos de informação e os sistemas de computação dentro das organizações e entre elas, abrangendo a administração pública, as empresas e os cidadãos. Dessa forma, a interoperabilidade viabiliza a transferência de informações e de fluxos de processos de trabalho entre sistemas e bancos de

dados, por meio da aplicação das suas diretrizes e especificações, contemplando opções de tecnologia, redes, programas e equipamentos. A sua implementação pressupõe o alinhamento estratégico das políticas de aquisição de equipamentos e de desenvolvimento de sistemas e também da manutenção das chamadas estruturas legadas. Propicia o equacionamento de uma utilização otimizada da diversidade de componentes e produtos provenientes de múltiplos fornecedores e frequentemente caracterizados por acentuada heterogeneidade tecnológica (SANTOS, 2004, p.1).

Conforme Murru (2003), a Comissão Européia, entendendo a importância da interoperabilidade, se comprometeu a desenvolver uma plataforma de interoperabilidade para permitir os serviços eletrônicos em toda a Comunidade Européia.

Para Knight<sup>5</sup> (2007) um governo moderno, integrado e eficiente exige sistemas igualmente modernos, integrados e interoperáveis, trabalhando de forma íntegra, segura e coerente em todo o setor público. Neste contexto, a interoperabilidade de tecnologia, processos, informação e dados é condição vital para o provimento de serviços de qualidade, tornando-se premissa para governos em todo o mundo, como fundamento para os conceitos de governo eletrônico. A interoperabilidade permite racionalizar investimentos em TICs, por meio de compartilhamento, reuso e intercâmbio de recursos tecnológicos.

Pardo (2008) identificou que a interoperabilidade no governo precisa ser abordada por diversas dimensões para que possa ser efetiva, sendo as principais apresentadas na tabela 2.

---

<sup>5</sup> Capítulo 30 do livro de (KNIGHT 2007). Tema: Padrões de interoperabilidade de governo eletrônico – e-ping e a prestação de serviços ao cidadão, autores Rogério Santana dos Santos, Leandro Corte, Leonardo Boselli da Motta.

Tabela 2 – Dimensões a serem abordadas na interoperabilidade

<b>Dimensão</b>	<b>Descrição</b>
<b>Governança</b>	A existência de regras e procedimentos adequados para direcionar e supervisionar as iniciativas de interoperabilidade do governo e para garantir que os investimentos de interoperabilidade do governo estejam alinhados com as prioridades e metas definidas no planejamento estratégico.
<b>Planejamento estratégico</b>	O planejamento estratégico deve ser bem preparado e prever todos os recursos e integração com outros elementos de gestão.
<b>Desenvolver casos de sucesso</b>	Casos de sucesso e pilotos são importantes para convencer os principais patrocinadores e interessados que a interoperabilidade trará benefícios efetivos dentro do custo estimado.
<b>Gestão de projeto</b>	É fundamental a gestão estruturada de projetos para garantir o adequado acompanhamento para garantir prazos, controlar os recursos e tratar dos riscos.
<b>Identificação dos principais atores</b>	Identificar quem são as pessoas importantes para que elas possam auxiliar a implantação do projeto e garantir seu envolvimento na motivação e execução das tarefas.
<b>Arquitetura tecnológica</b>	O sucesso sob o aspecto técnico é totalmente dependente da correta escolha da arquitetura tecnológica para que os requisitos de negócio sejam plenamente atendidos.
<b>Avaliação de desempenho</b>	É fundamental o acompanhamento da evolução do projeto para que os objetivos sejam alcançados e permitir que ajustes de curso sejam feitos no tempo correto.
<b>Colaboração</b>	A colaboração dos diversos participantes do projeto deve ser incentivada.
<b>Compatibilização das organizações</b>	É fundamental que haja uma compatibilização de informações e das estruturas das organizações para a os estilos de trabalho e as relações interpessoais possam ser trabalhados para melhoria da tomada de decisão e solução de conflitos.
<b>Política de tratamento da informação</b>	Devem ser desenvolvidas políticas claras para lidar com a coleta, uso, divulgação e armazenamento de informações, bem como a privacidade, confidencialidade e segurança.
<b>Gestão de mudanças</b>	Devem ser planejadas as ações e divulgação de informações visando tratar possíveis adaptações ou mudanças na dinâmica dos processos evitando atitudes negativas e minimizando impactos gerados pelos novos processos.
<b>Segurança da informação</b>	Tratamento adequado das formas de coleta, armazenamento, uso e manipulação de dados, documentação de bases de dados e registro de sistemas, definição de padrão de qualidade dos dados e dicionários. Garantia de existência de protocolos de segurança adequados para os dados, aplicações, sistemas e redes.
<b>Compatibilidade tecnológica</b>	É necessário o uso de padrões de hardware, software, conectividade para permitir o compartilhamento de informações

Alasem (2009), analisando as estruturas de governo eletrônico no mundo identificou a importância da padronização das informações para que elas possam fluir entre os diversos sistemas do governo eletrônico. Dentre as padronizações, um conceito importante para a interoperabilidade é a de metadados.

Metadados ainda conforme Alasem é definido como dados a respeito de dados ou informação sobre a informação, ou seja, é a definição de como caracterizar corretamente um dado para que ele possa ser compreendido por outras pessoas ou sistemas. Alasem, estudando diversos modelos de interoperabilidade no mundo, identificou que a maioria deles utiliza como base em sua formulação o Dublin Core que é um esquema de metadados que visa descrever objetos digitais, tais como, vídeos, sons, imagens, textos e sites na web e é originário de um evento técnico ocorrido na cidade de Dublin nos Estados Unidos em 1995 na qual seus participantes, compreendendo a importância de criar os padrões de dados criaram uma organização denominada *Dublin Core Metadata Initiative* (DCMI – <http://dublincore.org>) que se dedica a promover a adoção de padrões de interoperabilidade de metadados e desenvolver vocabulários especializados para sistemas de informação.

O Dublin Core por ter sido amplamente utilizado foi reconhecido pela Organização Internacional para Padronização como um padrão de fato recebendo o código ISO 15836:2003.

Para Souza (2000), o Dublin Core pode ser definido como sendo o conjunto de elementos de metadados planejado para facilitar a descrição de recursos eletrônicos, a catalogação do dado e descrição do recurso eletrônico.

Conforme Rosetto (2002), o conjunto de Metadados definidos pelo Dublin Core possui os elementos básicos reproduzidos na tabela 3.

Tabela 3 – Elementos Básicos do Dublin Core

<b>Título</b>	<b>Título dado ao recurso</b>
<b>Criador</b>	Entidade principal responsável pela elaboração do conteúdo do recurso
<b>Assunto</b>	Assunto referente ao conteúdo do recurso
<b>Descrição</b>	Descrição sobre o conteúdo do recurso
<b>Editor</b>	Instituição responsável pela difusão do recurso
<b>Contribuinte</b>	Entidade responsável pela contribuição ao conteúdo do recurso
<b>Data</b>	Data associada com um evento no ciclo de vida do recurso
<b>Tipo</b>	Natureza ou gênero do conteúdo do recurso
<b>Formato</b>	Manifestação física ou digital do recurso
<b>Identificação</b>	Identificação não ambígua do recurso dentro de um dado contexto
<b>Fonte</b>	Referência para outro recurso o qual o presente recurso é derivado
<b>Idioma</b>	Idioma do conteúdo intelectual do recurso
<b>Relação</b>	Referência a outro recurso que se relaciona com o recurso
<b>Cobertura</b>	Extensão ou cobertura espaço-temporal do conteúdo do recurso
<b>Direitos</b>	Informações sobre os direitos do recurso e seu uso

Para Souza (2000), as principais características do padrão Dublin Core são a simplicidade na descrição dos recursos permitindo seu uso por pessoas sem conhecimento prévio de todas as regras de catalogação, a interoperabilidade semântica que promove o entendimento comum dos descritores, ajudando a unificar padrões de conteúdo, o consenso internacional, a extensibilidade graças a sua flexibilidade em codificar semânticas desde as mais simples até as mais elaboradas quando são necessários padrões mais sofisticados.

#### 4.3 Os Padrões de Interoperabilidade utilizados nos Governos no Mundo

Diversas iniciativas para a criação de padrões podem ser encontradas por todo o mundo. Hopkirk (2008) cita o modelo do Reino Unido, o *e-Government Interoperability Framework* (e-GIF) que foi desenvolvido com base de uma política de modernização do governo britânico iniciada em 1999 na qual a estratégia governamental era encorajar a convergência dos sistemas de informação e sua



interconexão maximizando os benefícios tanto do governo central como dos governos locais com uma maior coordenação das ações.

Fong (2007) identificou sete países, Austrália, Brasil, Dinamarca, Alemanha, Malásia, Nova Zelândia e Reino Unido que possuem uma estrutura própria de Interoperabilidade, bem como a União Européia. A tabela 4 apresenta o nome desses *frameworks*:

**Tabela 4 – GIFs**

<b>Local</b>	<b>Nome</b>
Austrália	<i>Australian Government Technical Interoperability Framework (AGTIF)</i>
Brasil	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING)
Dinamarca	<i>Danish e-Government Interoperability Framework (DIF)</i>
União Européia	<i>European Interoperability Framework for Pan-European e-Government Services (EIF)</i>
Alemanha	<i>Standards and Architecture for e-Government Applications (SAGA)</i>
Malásia	<i>Malaysian Government Interoperability Framework (MyGIF)</i>
Nova Zelândia	<i>New Zealand e-Government Interoperability Framework (NZ e-GIF)</i>
Reino Unido	<i>United Kingdom e-Government Interoperability Framework (UK e-GIF)</i>

Nestes padrões analisados Fong identificou sete aspectos técnicos importantes que deveriam estar presentes, conforme descrito a seguir:

- Interconexão: Padrões e tecnologias necessárias para permitir a conexão dos os sistemas permitindo a comunicação entre eles. Exemplo de padrões utilizados: HTTP, FTP, WSDL e SOAP.
- Integração de dados: Padrões relacionados com a troca e processamento de dados, permitindo que os sistemas reconheçam os dados trocados. O principal exemplo e mais amplamente utilizado é o XML.
- Metadados: Elementos e definições para as estruturas de dados, permitindo o entendimento das informações pelos diversos sistemas. De acordo com Souza (2000), os metadados quando usados de forma efetiva, permitem o acesso à informação precisa.

- **Acesso à Informação e Apresentação:** Trata dos padrões relacionados ao meio de acesso dos cidadãos aos serviços e a forma como eles são a eles apresentados. No caso dos documentos, alguns padrões utilizados são o ODF, PDF, JPEG entre outros.
- **Padrões para áreas de Negócio:** Define informações específicas para determinadas áreas de negócio, como por exemplo, finanças, saúde, educação.
- **Webservices:** Indica a utilização de serviços padronizados na rede.
- **Segurança:** Define os padrões que os sistemas devem atender para garantir a segurança da informação, em todos os aspectos, tais como controle de acesso, transmissão segura dos dados, armazenamento, garantia de disponibilidade dos dados.

Fong verificou nos países estudados, quais aspectos eram atendidos pelos seus respectivos padrões de interoperabilidade. Este resultado é apresentado na tabela 5:

**Tabela 5 - Aspectos tratados nos padrões de interoperabilidade dos países**

País	Interconexão	Integração Dados	Metadados	Acesso à Informação e Apresentação	Padrões para Áreas de Negócio	Web Services	Segurança
Austrália	X	X	X	X			X
Brasil	X	X	X	X			X
Dinamarca	X	X	X	X	X	X	X
Malásia	X	X	X	X			X
Nova Zelândia	X	X		X	X	X	X
Reino Unido	X	X	X	X			X

## 5 Interoperabilidade no Governo do Brasil

Neste capítulo será apresentado o padrão de interoperabilidade brasileiro, suas principais características e como está sendo utilizado.

### 5.1 e-PING

A importância da Integração de sistemas de governo é uma prioridade desde a década passada, como constata Taragino et al. (2005) que apresenta a preocupação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico do Governo Federal do Brasil que tinha entre as principais diretrizes a cooperação, convergência e integração de sistemas de informação, fundamental para o compartilhamento de informação entre os diversos órgãos.

De acordo com Silva et al. (2009), no Brasil o governo eletrônico segue uma série de diretrizes e determinações com o objetivo de tornar o governo acessível ao cidadão, aprimorar a prestação dos serviços públicos e fortalecer a participação do cidadão pelo acesso a informação. Essas diretrizes estão descritas no e-PING que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de Serviços de Governo Eletrônico. Uma das prioridades deste programa é a promoção da cidadania através da inclusão digital. Ao se utilizar estas tecnologias para atender a necessidades do governo, criam-se novas estratégias que possibilitam modernizar a máquina administrativa e disponibilizam um novo canal para atender as necessidades do cidadão.

Knight (2007) cita o Comitê Executivo de Governo Eletrônico do Governo Brasileiro que apresentou os conceitos que fundamentaram o entendimento de interoperabilidade do governo brasileiro:

- a) “Intercâmbio coerente de informações e serviços entre sistemas. Deve possibilitar a substituição de qualquer componente ou produto usado nos pontos de interligação por outro de especificação similar, sem comprometimento das funcionalidades do sistema.” - Governo do Reino Unido.

- b) “Habilidade de transferir e utilizar informações de maneira uniforme e eficiente entre várias organizações e sistemas de informação.” - Governo da Austrália.
- c) “Habilidade de dois ou mais sistemas (computadores, meios de comunicação, redes, software e outros componentes de tecnologia da informação) de interagir e de intercambiar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados.” – ISO.
- d) “Interoperabilidade define se dois componentes de um sistema, desenvolvidos com ferramentas diferentes, de fornecedores diferentes, podem ou não atuar em conjunto.” - Lichun Wang, Instituto Europeu de Informática – CORBA Workshops. (KNIGHT, 2007, p.669).

Interoperabilidade não é somente a integração de sistemas nem somente integração de redes. Não referencia unicamente troca de dados entre sistemas e não contempla simplesmente definição de tecnologia (KNIGHT, 2007, p.669).

É, na verdade, a soma de todos esses fatores, considerando, também, a existência de um legado de sistemas, de plataformas de hardware e software instaladas. Parte de princípios que tratam da diversidade de componentes, com a utilização de produtos diversos de fornecedores distintos. Tem por meta a consideração de todos os fatores para que os sistemas possam atuar cooperativamente, fixando as normas, as políticas e os padrões necessários para consecução desses objetivos (KNIGHT, 2007, p.669).

Santos (2004) esclarece o e-PING:

A experiência brasileira teve início em 2003 e apresenta já delineado e em processo de aprovação o documento base com a arquitetura dos padrões de interoperabilidade estabelecidos pela administração federal, denominado Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – e-PING .

A arquitetura E-PING define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de Serviços de Governo Eletrônico, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

Para a construção da arquitetura de interoperabilidade do Governo Brasileiro foram pesquisadas experiências semelhantes desenvolvidas por governos de

outros países, sendo adotada como referência a do Reino Unido, denominada e-GIF – *Government Interoperability Framework* (OE, 2003). O modelo de gestão adotado foi também baseado na experiência britânica, atualmente, situada num grau de maturidade internacionalmente reconhecido (SANTOS, 2004, p.5).

Taragino et al. (2005) cita que sem o e-PING, a troca de dados encontra diversas dificuldades sendo a principal a carência semântica sobre os dados e complementa que a falta de padronização exige uma interpretação humana dos dados custosa e dificulta a tarefa de localização de erros.

## 5.2 As Características Técnicas do e-PING

No documento de referência do e-PING (E-PING 2008), são apresentadas as especificações técnicas que abordam a interconexão dos sistemas, segurança, meios de acesso, organização e intercâmbio de informações e as áreas de integração do governo eletrônico. No mesmo documento é declarado que o e-PING pretende abranger todo o intercâmbio de informações entre os sistemas do governo federal e a interação com os cidadãos, outros níveis de governo, com poderes legislativo, judiciário e Ministério Público Federal, organismos internacionais, governos de outros países, empresas e o terceiro setor.

De forma mais detalhada, as cinco áreas de interoperabilidade tratadas são:

- a) **Interconexão:** Estabelece as condições para que os órgãos de governo se interconectem, sendo estabelecidas as especificações para mensageria (correio eletrônico), Infraestrutura de Rede e Serviços de Rede.
- b) **Segurança:** Trata os aspectos de segurança de TIC abrangendo a segurança do protocolo de comunicação IP (*Internet Protocol*), do correio eletrônico, a criptografia, desenvolvimento de sistemas, serviços de rede, redes sem fio, coleta, tratamento e arquivamento de evidências.
- c) **Meios de Acesso:** São explicitadas as questões relativas aos padrões dos dispositivos de acesso aos serviços de governo eletrônico tais como especificações de estações de trabalho, cartões inteligentes,

dispositivos de armazenamento de senhas e mobilidade. No caso de estações de trabalhos (computadores pessoais e *notebooks*) são tratados os padrões de navegadores Internet (“browsers”), conjunto de caracteres e alfabetos, formato de intercâmbio de hipertexto, formato de arquivos dos tipos documento, planilha de cálculo, apresentação de trabalhos, banco de dados pessoais, intercâmbio de informações gráficas e imagens, gráficos vetoriais, animação, áudio e vídeo, compactação de arquivos. Para os cartões inteligentes e similares são definidos a estrutura de dados, aplicações, protocolos de comunicação interface física, segurança. No caso de mobilidade é tratado o protocolo de transmissão, navegador, programação, mensageria, formatos de arquivos.

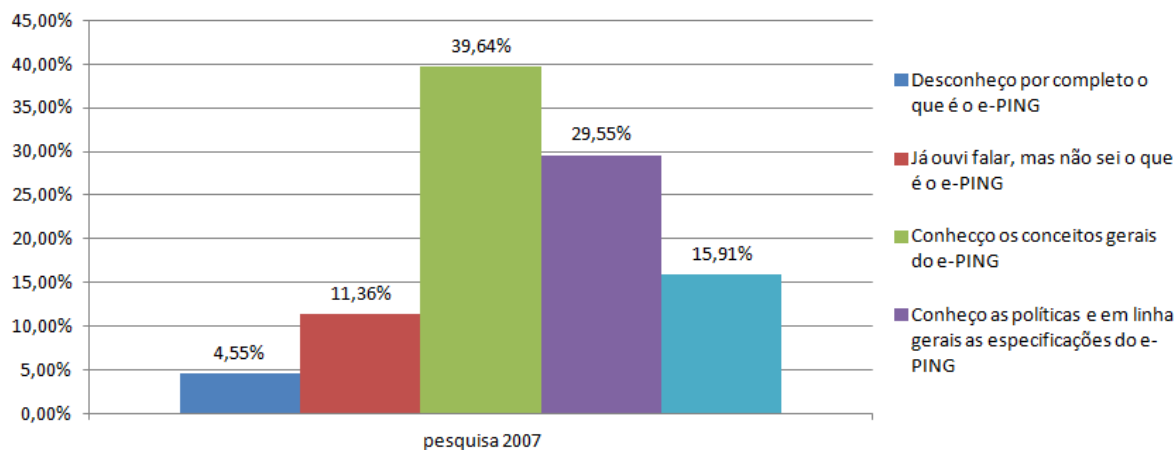
- d) **Organização e Intercâmbio de informações:** Aborda os aspectos relativos ao tratamento e à transferência de informações nos serviços de governo eletrônico. Inclui padrão de estrutura de assuntos de governo e de metadados, compreendendo a linguagem para intercâmbio e de transformação de dados, lista de assuntos do governo e sua taxonomia, padrão de metadados.
- e) **Áreas de Integração para Governo Eletrônico:** Estabelece a utilização ou construção de especificações técnicas baseadas no padrão XML para sustentar o intercâmbio de informações em áreas transversais da atuação governamental, definindo um catálogo padrão de dados, catálogo esquemas de XML e catálogo de serviços interoperáveis (*Webservices*).

### 5.3 A Utilização do e-PING no Governo Federal

A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Governo Federal realizou uma pesquisa sobre o e-PING (SLTI 2007) para verificar a situação da sua utilização em 2007. Nesta pesquisa foram consultados gestores e técnicos de TIC dos órgãos federais.

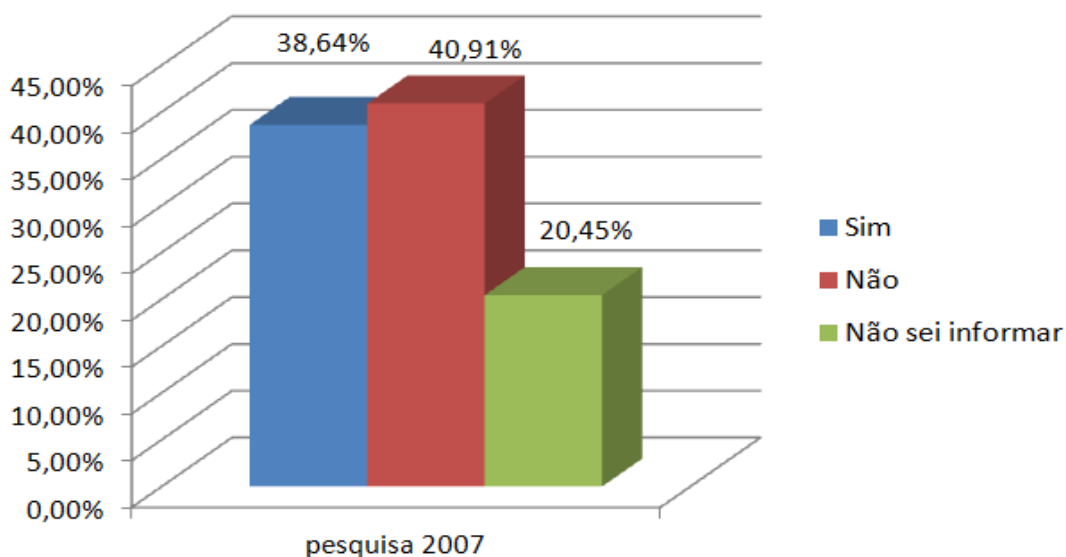
Em uma das questões perguntou-se qual era o seu conhecimento sobre o e-PING, a grande maioria dos respondentes informou que possuía apenas

conhecimentos gerais e, portanto não estavam em condições de utilização do padrão. As respostas são apresentadas no gráfico 2.



**Gráfico 2 - Conhecimento e-PING (SLTI 2007)**

Foi questionado na mesma pesquisa se a organização à qual o servidor público estava vinculo utilizava o e-PING, sendo que a maioria respondeu que não utilizava, conforme apresentado no gráfico 3.

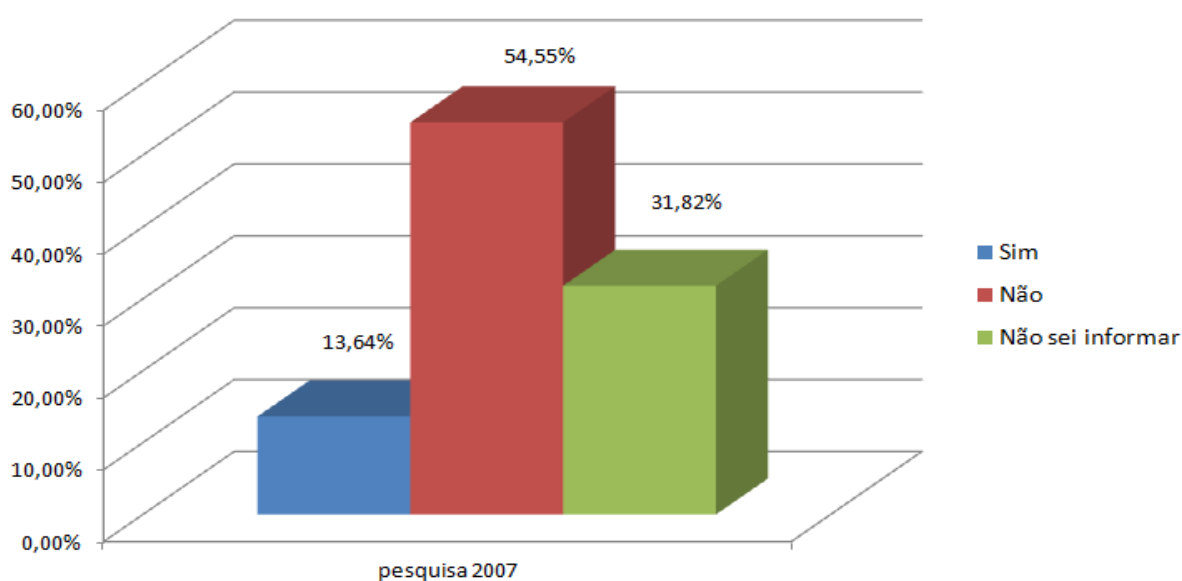


**Gráfico 3 - Utilização do e-PING na organização (SLTI 2007)**

Em um questionamento aberto foi solicitado que fossem apontadas as dificuldades de utilizar padrões de interoperabilidade, tendo sido citados: A dificuldade de adaptar os sistemas legados (antigos), pouco conhecimento técnico

do padrão, falta de uso do e-PING nos sistemas estruturantes de governo, deficiência do e-PING no detalhamento do seu uso, cultura de desenvolvimento de sistemas isolacionista e falta de política de disseminação do e-PING.

Também foi questionado na pesquisa se a organização utilizava algum padrão de metadados, sendo que a maioria informou que não utiliza, o que significa que os desenvolvedores de sistema não estão preocupados em permitir que seus sistemas tenham capacidades futuras de trocar informação com outros sistemas. No gráfico 4 é apresentado o resultado:



**Gráfico 4 - Utilização de padrão de metadados na organização (SLTI 2007)**

Por se tratar de uma pesquisa realizada há mais de cinco anos seria possível admitir que seus resultados após tanto tempo estariam defasados, no entanto através de navegação pelo sitio na Internet do e-PING para a catalogação de serviços interoperáveis (CATÁLOGO e-PING) criado com o objetivo de tornar públicas as interfaces de sistemas que apóiem a oferta de serviços de Governo Eletrônico é possível constatar que existem apenas 10 serviços catalogados e nenhum padrão de dados cadastrados, corroborando a informação da pesquisa apresentada que o e-PING não está sendo efetivamente utilizado.

Este fato é confirmado por Santos e Reinhard (2010) que apontam a baixa utilização do e-PING por limitação de recursos técnicos, qualificação profissional, desconhecimento do padrão além de uma falta de coordenação, não apenas tecnológica como em outros níveis da administração pública.



## 6 Governo Eletrônico no Estado de São Paulo

Este capítulo apresenta a estrutura de governo do estado de São Paulo, como foi desenvolvido o governo eletrônico no estado e as iniciativas visando a melhoria da troca de informações entre os serviços eletrônicos.

### 6.1 São Paulo e o Histórico do seu e-gov

De acordo com o PERFIL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PAULISTA, o Governo do Estado de São Paulo possui 24 secretarias e 1 Procuradoria Geral, sendo sua estrutura representada no ANEXO A.

O Governo do Estado de São Paulo durante os últimos 15 anos tem feito um grande esforço na melhoria da gestão pública e dos serviços ao cidadão com ótimos resultados graças ao uso intensivo de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Os esforços se concentram em duas vertentes principais:

1. Informatização dos serviços públicos permitindo que os servidores públicos possam prestar serviços ao cidadão com mais velocidade e qualidade. Como exemplo, pode-se citar os serviços de emissão de carteira de identidade e da carteira de habilitação nos postos do programa Poupatempo. Esses serviços possuem a obrigatoriedade da prestação do serviço presencial ou semipresencial por força de lei.
2. Conversão do serviço para a forma totalmente eletrônica permitindo que o cidadão possa utilizá-lo a qualquer tempo através da Internet. Exemplo: Boletim de Ocorrências Eletrônico e Licenciamento de veículos.

Embora com grandes resultados principalmente até 2005, a informatização dos serviços não tem crescido na mesma velocidade com que ocorreu nos primeiros anos.

O governo de São Paulo oferece 1391 serviços, estando eles descritos no endereço [www.cidadao.sp.gov.br](http://www.cidadao.sp.gov.br). Este sítio indica quais são os serviços que podem ser feitos pela Internet, quais devem ser feitos de forma presencial ou de forma híbrida, parte na Internet e parte presencial.

Dentre os principais impeditivos da informatização do serviço destaca-se a falta de uma maior troca de informações dos diversos sistemas já disponíveis. Por exemplo, poder-se-ia eliminar a obrigatoriedade de apresentação de documentação em papel quando a informação fosse originária do próprio governo se houvesse uma integração com o sistema que a contivesse. Além de reduzir a burocracia haveria uma maior eficiência na execução dos serviços.

## 6.2 Iniciativas de integração de serviços

A necessidade de integração de sistemas já foi percebida pelo Governo Estadual Paulista comprovada por iniciativas tais como o projeto de integração do Governo do Estado de São Paulo denominado eGOIA (E-GOIA) que foi desenvolvido entre 2002 e 2005. Este projeto nasceu quando a Comissão Européia lançou um programa de cooperação denominado @LIS - *Alliance for the Information Society* - com o objetivo de acelerar o desenvolvimento da "sociedade da informação" na América Latina e para consolidar a parceria entre essa região e a União Européia.

O eGOIA, Inovação e Acesso em Governo Eletrônico, visou implementar um sistema capaz de fornecer suporte para o acesso de cidadãos de baixa renda, através da Internet, aos serviços públicos integrados de Governo Eletrônico. O principal objetivo do eGoia foi a demonstração de serviços de administração pública, orientados para o futuro, a um público mais amplo. A visão do projeto era o fornecimento de um espaço virtual único que apóia a interação de cidadãos, independente de status social, sexo, raça, habilidades, idade e a administração pública de uma maneira simples e eficaz em termos de custo, tendo como meta desenvolver um conjunto de diretrizes e estratégias a longo prazo para as soluções das futuras agências de atendimento eletrônico.

O eGOIA nasceu da identificação de que a crescente disponibilidade dos serviços públicos introduzida pelas agências públicas na Internet requer que o Governo tome medidas para converter o relacionamento presencial com os cidadãos em uma comunidade eletrônica voltada para o futuro. A interação dos cidadãos com a administração pública moderna deve ser realizada através das mais diversas formas de acesso para o benefício de todas as partes participantes e para tanto o

projeto tratou dois paradigmas: a integração do front-office e a integração do back-office de serviços de Governo Eletrônico.

A importância da integração de sistemas no Governo do Estado de São Paulo também é ratificada por Sampaio & Albuquerque (2010) quando afirmam que Governos municipais, estaduais e a Administração Pública federal convivem com o desafio de inovar para construir uma gestão mais eficiente e que uso de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) está no centro do processo de melhoria da qualidade na relação com a sociedade. Sampaio & Albuquerque complementam:

A exigência de fazer mais e melhor tem motivado a revisão dos modelos adotados para a implementação e o uso das TICs nas diferentes esferas e níveis da Administração Pública, visto que os governos interagem por meio de sistemas que têm se mostrado insuficientes para as atuais necessidades de gestão.

Muitas vezes, são sistemas pontuais, com sobreposições e, por isso, inconsistentes; são verticais, atendendo a uma visão mais hierárquica de governo e menos processual. Também são incompletos e não abrangem alterações de processos. No aspecto tecnológico são sistemas elaborados com base em uma visão monolítica, característica que tem sido uma das principais barreiras às inovações necessárias aos novos modos de gestão.

Ao longo dos últimos dez anos, porém, esses modelos tecnológicos vêm sendo revistos e melhorados; surgiram idéias de compartilhamento, intercâmbio de soluções e reuso de recursos tecnológicos que possibilitaram a criação de uma estrutura flexível, capaz de aproveitar melhor as informações dos diferentes sistemas e de se adaptar rapidamente às mudanças previstas para a Administração Pública (SAMPAIO & ALBUQUERQUE, 2010, p.9).

Sampaio & Albuquerque (2010) apresentam um Modelo de Interoperabilidade para Municípios e Estado de São Paulo que visa assegurar um alinhamento às demandas futuras, tornando mais ágil o fluxo de dados e interligando sistemas diversos da Administração Pública, com compensação financeira e economia de processos condizentes para o Estado de São Paulo e os municípios que dele fazem parte e propõe a interligação futura de todos os sistemas em operação nas esferas

federal, estaduais e municipais, podendo ser estendido aos relacionamentos entre empresas e com o cidadão e destes com o Estado. A camada de interoperabilidade proposta por Sampaio & Albuquerque é representada pela figura 2.

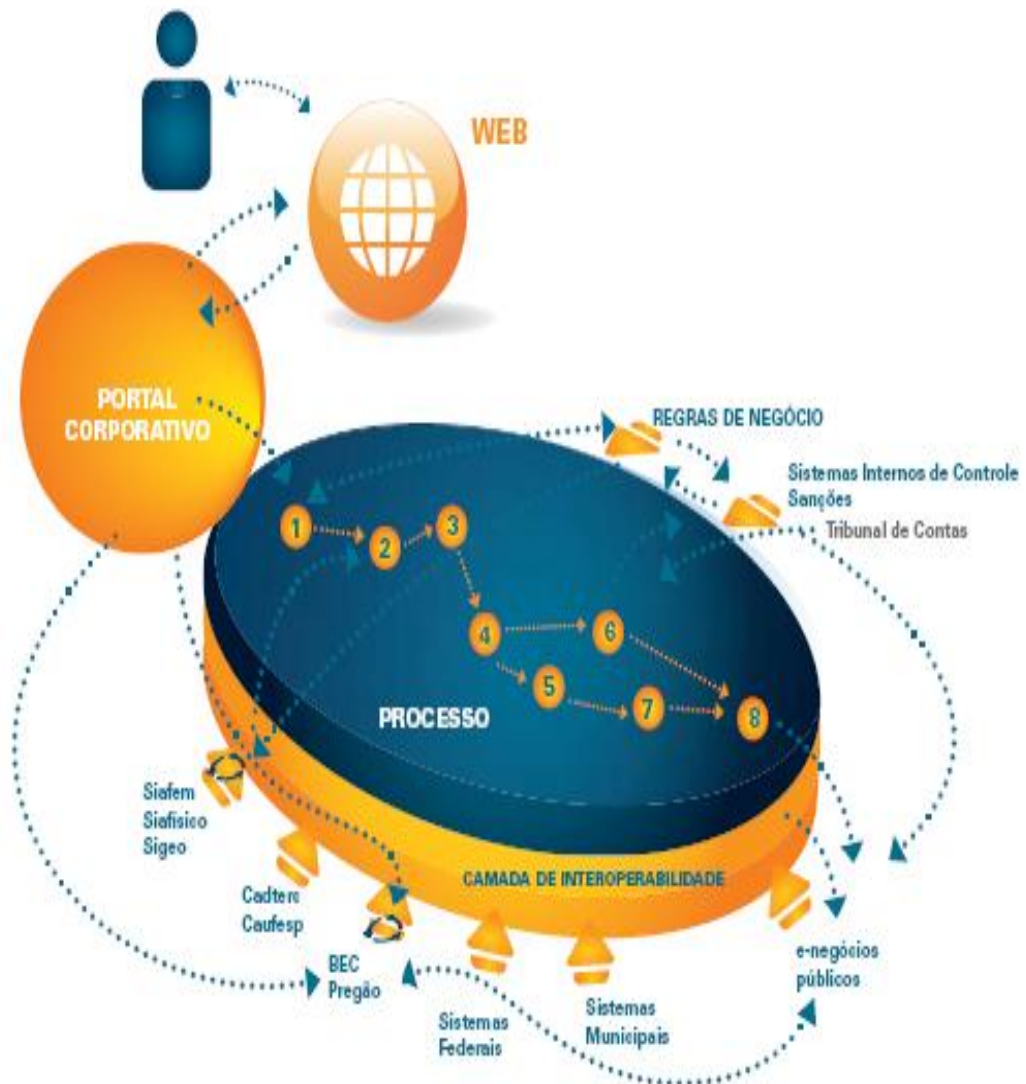


Figura 2 - Modelo de integração com camada de interoperabilidade (Sampaio & Albuquerque, 2010)

## 7 Sistemas de Informação do Governo em São Paulo

Conforme apresentado nos capítulos anteriores, a integração de sistemas de governo eletrônico é fundamental para melhoria dos serviços ao cidadão. Sob este enfoque, qual a situação do Governo do Estado de São Paulo? Existe potencial de melhoria dos serviços com a ampliação da integração dos seus sistemas?

Com o objetivo de responder a essas perguntas, realizou-se um levantamento visando inventariar os principais sistemas de informação em uso, tema deste capítulo.

### 7.1 Fontes de Informação

As informações que serviram de base para este do levantamento foram extraídas de três sítios do governo estadual na Internet:

- Informações de serviços ao cidadão e à sociedade disponíveis no portal [www.cidadao.sp](http://www.cidadao.sp). As informações foram extraídas através acesso realizado em 16/05/2011 do sitio internet <http://www.governoaberto.sp.gov.br> (CIDADÃO SP). Este sítio foi desenvolvido pelo governo do Estado de São Paulo e tem como objetivo disponibilizar cópias atualizadas de suas bases de dados públicas, em caráter aberto e gratuito pela Internet, buscando estimular a criação de novos serviços eletrônicos, a promoção da transparência e a melhoria de qualidade das informações de interesse da sociedade.
- Sistemas de governo disponíveis aos gestores públicos do Estado de São Paulo, disponíveis no endereço na Internet <http://www.gestorpublico.sp.gov.br/> acessado em 23/05/2011 (GESTOR.SP).
- Catálogo de Produtos da Prodesp, empresa de processamento de dados do Governo do Estado de São Paulo responsável por grande parte dos sistemas de informação do governo. O catálogo foi obtido através de pesquisa no endereço [www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br) acessado em 30/11/2010 (CATALOGO PRODESP).

### 7.2 Perfil dos Sistemas de Governo

Deste estudo resultou a tabela apresentada no APÊNDICE B – Sistemas de informação do Governo do Estado de São Paulo.

A tabela apresenta um total de 504 sistemas de governo em uso e que atendem as mais diversas áreas, das quais se destacam: prestação de serviços ao cidadão e às empresas, saúde, trânsito (DETRAN), compras públicas, educação, habitação, assuntos fazendários, apoio à gestão do Estado, segurança pública, tribunais, planejamento e recursos humanos.

No gráfico 5 é apresentada a distribuição de sistemas por área de atuação, classificados como:

- a) Cidadão: Sistemas destinados a prestação direta ao cidadão;
- b) Utilidades: Serviços de utilidade pública: Água, luz e gás
- c) Gestão: Sistemas orientados para utilização do servidor público com o objetivo de melhorar sua capacidade de gerenciamento das atividades administrativas;
- d) Fazenda: Apóiam as ações fazendárias, referentes à arrecadação tributária;
- e) Empresas: São utilizadas para o relacionamento do governo com as empresas, comércio, serviços e indústria;
- f) Saúde: Tratam de assuntos relacionados com saúde pública e hospitais;
- g) RH: Destinado à gestão da força de trabalho do governo;
- h) Educação: Sistemas orientados para a educação;
- i) Segurança: Sistemas orientados ao apoio da Segurança Pública, Polícia Militar, Cíveis e similares;
- j) Compras: Apóiam as ações de compras públicas realizadas pelo Governo do Estado, trata do relacionamento com fornecedores e transparência do processo de aquisição de bens e serviços;
- k) DETRAN – Departamento de Trânsito: Tratam das atividades relacionadas com o Trânsito, veículos automotores e os condutores;
- l) Habitação: Sistemas utilizados na gestão de casas populares pela CDHU – Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano;
- m) Agricultura: Sistemas destinados a serviços e gestão da agricultura;
- n) PROCON: Sistemas para apoio à defesa do consumidor;
- o) Planejamento: Sistemas da Secretaria de Planejamento que tratam principalmente de orçamento, gastos e Planos Plurianuais;
- p) Cultura: Sistemas e portais da Secretaria da Cultura;
- q) Municípios: Sistemas do Estado a serviço da gestão dos municípios.

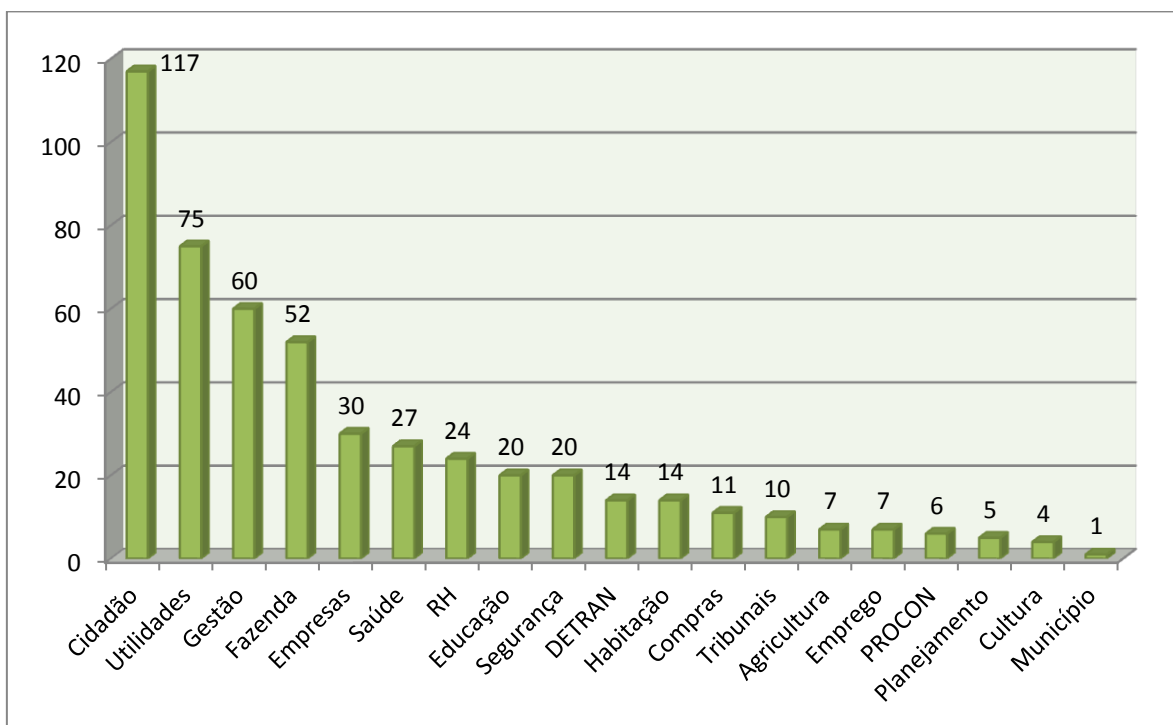


Gráfico 5 - Quantidade de sistemas por área (Elaborado pelo autor)

### 7.3 Nível de Integração dos Sistemas

Com o objetivo de avaliar se o governo já vem utilizando a integração de sistemas para melhoria da gestão e do serviço público foi feito um recorte destes serviços considerando aqueles com maior relevância, para permitir a concentração do estudo.

Os critérios de seleção dos sistemas a serem pesquisados foram dois: O primeiro considera sistemas relacionados com os deveres constitucionais do Estado, a saúde, educação e segurança pública (CONSTITUIÇÃO PAULISTA).

O segundo critério identificado através da avaliação dos principais serviços prestados nos postos de atendimento ao cidadão do Programa Poupatempo do Governo do Estado de São Paulo. Este programa foi iniciado em 1996 teve como objetivo a melhoria da prestação do serviço público através da definição de um padrão de qualidade de atendimento e da instalação de postos para atendimento presencial de serviços públicos relevantes. Em novembro de 2011 o programa possuía em operação 30 postos distribuídos no estado de São Paulo e responsáveis por mais de 115 mil atendimentos/dia conforme apresentado no sitio do Programa

Poupatempo, no endereço <http://www.poupatempo.sp.gov.br/> (DADOS ESTATÍSTICOS PRODESP).

Através deste sítio, foram extraídos os volumes de serviços prestados nos postos no período de janeiro a outubro de 2010, o que representou 60% do total de atendimento de todos os postos. O resultado consolidado é apresentado na tabela “Serviços do Programa Poupatempo” (Tabela 6).

**Tabela 6 - Serviços do Programa Poupatempo (Elaborado pelo Autor)**

Serviços	Campinas	Santos	Osasco	Guarulhos	São Bernardo	Santo Amaro	Itaquera	Sé e Luz	TOTAL
DETRAN	548.807	119.621	263.923	207.343	336.476	296.349	303.044	284.223	2.359.786
IIRGD - RG	302.033	168.287	173.646	186.041	240.668	489.092	463.323	282.592	2.305.682
Emprego	179.893	63.077	5.019	186.059	168.048	298.541	351.629	216.470	1.468.736
e-PTempo	157.668	141.972	100.023	128.779	103.633	225.217	141.987	438.473	1.437.752
Secretaria Fazenda	124.651	75.016	43.095	159.054	139.781	193.999	251.417	104.594	1.091.607
ECT-CORREIOS	93.864		43.202	78.703	179.497	157.976	151.922	41.133	746.297
Acessa São Paulo	136.694	52.265	56.769	65.316	90.972	127.099	103.991	41.291	674.397
SABESP		74.466	91.215		133.823	147.754	154.451	67.824	669.533
PROCON						80.807	86.911	91.591	259.309
CDHU	6.049	7.600		13.360	30.105	52.496	109.812		219.422
Telefonia				11.099		72.977	42.112	21.342	147.530
Junta Comercial						46.241		70.281	116.522
Energia Elétrica				109.798					109.798
Meio Ambiente					14.125				14.125
Outros	160.126		289	7.207	7.066	289.191	453.852	381.699	1.299.430
Banco	863.813	296.533	303.271	403.992	575.310	506.146	521.143	692.477	4.162.685
<b>TOTAL</b>	<b>2.573.598</b>	<b>998.837</b>	<b>1.080.452</b>	<b>1.556.751</b>	<b>2.019.504</b>	<b>2.983.885</b>	<b>3.135.594</b>	<b>2.733.990</b>	<b>17.082.611</b>

Os postos do programa utilizados nesta consolidação foram: Campinas Centro e Campinas Shopping (o volume dos dois foram totalizados como Campinas), Santos, Osasco, Guarulhos, São Bernardo, Santo Amaro, Itaquera, Luz e Sé (Os volumes de serviços de Luz e Sé foram totalizados devido à proximidade entre os dois postos).

Com base na análise da tabela 6, definiram-se os serviços do DETRAN, IIRGD (segurança pública), emprego, Secretaria da Fazenda, PROCON, CDHU (habitação), serviços esses prestados pela administração direta e Autárquica do Estado e que tiveram maior demanda como aqueles que seriam usados como segundo critério de seleção de sistemas.



Aplicando esses critérios na tabela do APÊNDICE B – Sistemas de informação do Governo do Estado de São Paulo foram selecionados os sistemas das áreas de educação, saúde, segurança pública, DETRAN, emprego, habitação, PROCON, Secretaria da Fazenda e incluíram-se também os sistemas vinculados à Gestão do Estado, pois de forma indireta tem grande importância no suporte à prestação de serviços do governo.

O resultado desta consolidação está apresentado no APÊNDICE C – Sistemas de Governo e Potencial de Integração. Um total de 95 sistemas foi selecionado. De posse destes sistemas, foram consultados profissionais de TIC da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp que possuem conhecimento técnico destes sistemas e foi questionado para cada sistema se ele era um sistema que operava de forma independente ou se já possuía alguma integração. As respostas foram tabuladas na tabela do APÊNDICE C, sendo que 27 sistemas já possuem algum tipo de integração, representando 28,4% do total.

#### **7.4 Expandindo a Integração de Sistemas de Governo**

De acordo com Chen (2010), o governo eletrônico só pode avançar na medida em que ele passe a promover serviços e informações em um modelo integrado tendo como foco o cidadão ou, como ele cita, centrado no cidadão (*citizen-centric*). Os modelos de serviços com foco no cidadão são derivados do conceito originado da área privada de melhoria de atendimento ao cliente. De acordo com Galbraith (2002), ser uma empresa centrada no cliente ou com foco no cliente é a habilidade dessa empresa em continuamente estudar o mercado no qual ela fornece seu produto ou serviço, entendendo o ambiente e as reais necessidades do cliente, permitindo com isso oferecer melhores produtos ou serviços que atendam as suas expectativas, tornando-o um cliente satisfeito e com a percepção de qualidade do atendimento.

De acordo com Chen (2010), para implantar um modelo de prestação de serviços focado no cidadão é necessário quebrar barreiras existentes pelas atuais estruturas de governo nas quais os sistemas de informação se encontram espalhados nos diversos departamentos de governo atuando de forma independente. Por meio da integração e da troca de informação entre os sistemas, o

governo pode atender as necessidades dos cidadãos sem que este precise entender como o governo é estruturado.

Nesta visão de serviços centrados no cidadão Chatzidimitrou & Koumpis (2008) citam o modelo definido pela Comissão Europeia denominado de OneStopGov na qual o governo deve prover acesso público a serviços em tempo real, através da Internet, 24 horas por dia e integrado às necessidades do cidadão devendo para tanto estar orientado pelo eventos da vida das pessoas (nascimento, educação, emprego, saúde, aposentadoria, etc.), os serviços na Internet deixam de ser apenas um preenchimento de formulários de requisição de serviços para a prestação efetiva do mesmo.

Com base nesta lógica uma nova questão foi estudada: É possível melhorar ainda mais o atendimento à sociedade utilizando uma troca de informação mais intensa entre sistemas do governo do Estado de São Paulo expandindo a integração entre sistemas?

#### **7.5 Avaliação do Potencial de Integração dos Sistemas do Governo**

Nesta etapa foram avaliadas as possibilidades dos atuais serviços do Estado de São Paulo serem mais efetivos caso fossem mais intensamente integrados com outros serviços e bases de dados já existentes, considerando as visões propostas por Chen, Chatzidimitrou & Koumpis (2008) de modelos centrados no cidadão.

Usou-se como parâmetro uma adaptação do modelo de referência apresentado por Todorovski et. al. (2007) na qual o serviço é analisado em quatro fases: Em que circunstâncias o cidadão demanda o serviço, quais outros serviços públicos são necessários para que o serviço principal seja efetivado, como o serviço principal é realizado e finalmente quais serviços posteriores podem ser necessários após o término do serviço principal. Com base nesta análise, se existirem informações semelhantes entre os serviços, é possível que uma integração dos serviços para troca dessas informações semelhantes melhore o serviço prestado. Como exemplo, já comentado anteriormente, seria desnecessário que o cidadão comprovasse uma determinada informação caso ela já estivesse em uma base de informação unificada (ex: Para comprovação de residência, o cidadão não precisa

apresentar uma conta de água uma vez que o provedor do serviço de abastecimento, sendo uma empresa do estado, teria essa informação em meio eletrônico acessível caso os sistemas fossem integrados).

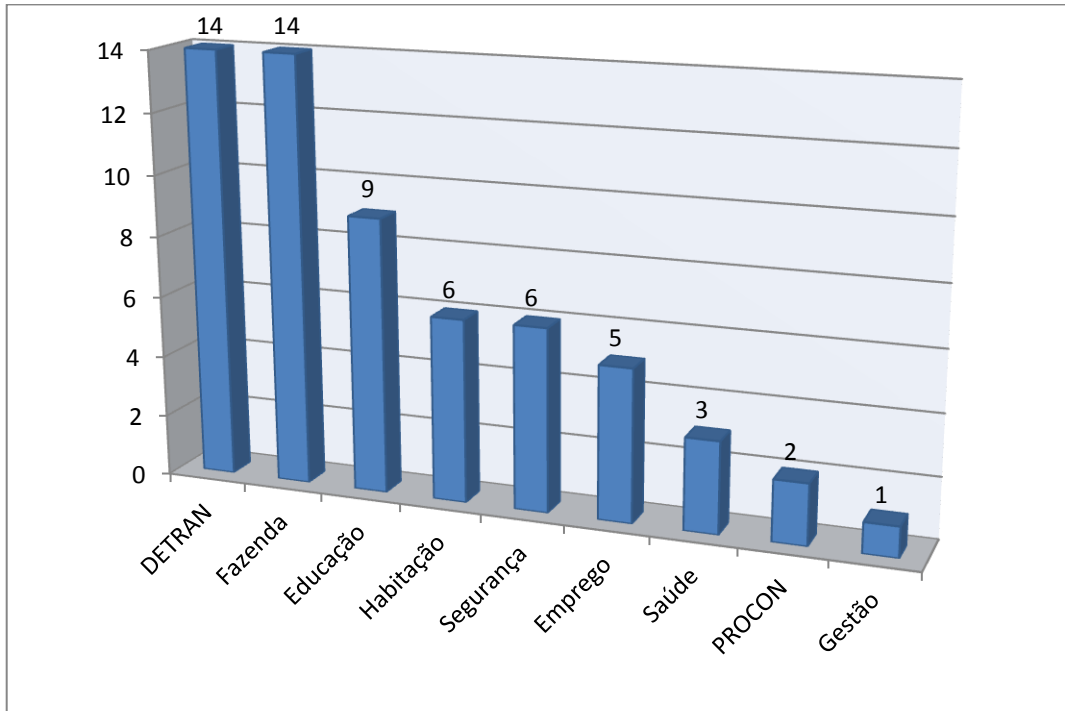
O resultado da avaliação é apresentado na tabela do APÊNDICE C - Sistemas de Governo e Potencial de Integração, na coluna denominada “potencial com a integração” na qual profissionais de TIC da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp foram questionados quanto a evolução dos sistemas através de maior integração de sistemas.

Para subsidiar a resposta foram apresentadas as seguintes condições:

- Existem informações no sistema que são similares à de outros sistemas e, portanto podem ser compartilhadas?
- O sistema pode se beneficiar ou pode ser melhorado com informações provenientes de outros sistemas?
- Uma informação cadastrada no sistema por meio de leitura de um documento de posse do cidadão pode ser localizada na Internet ou é proveniente de outro sistema?
- O sistema pode ser consolidado com outro reduzindo trâmites para o cidadão?
- O sistema pode fornecer informações aos outros sistemas para a melhoria destes?

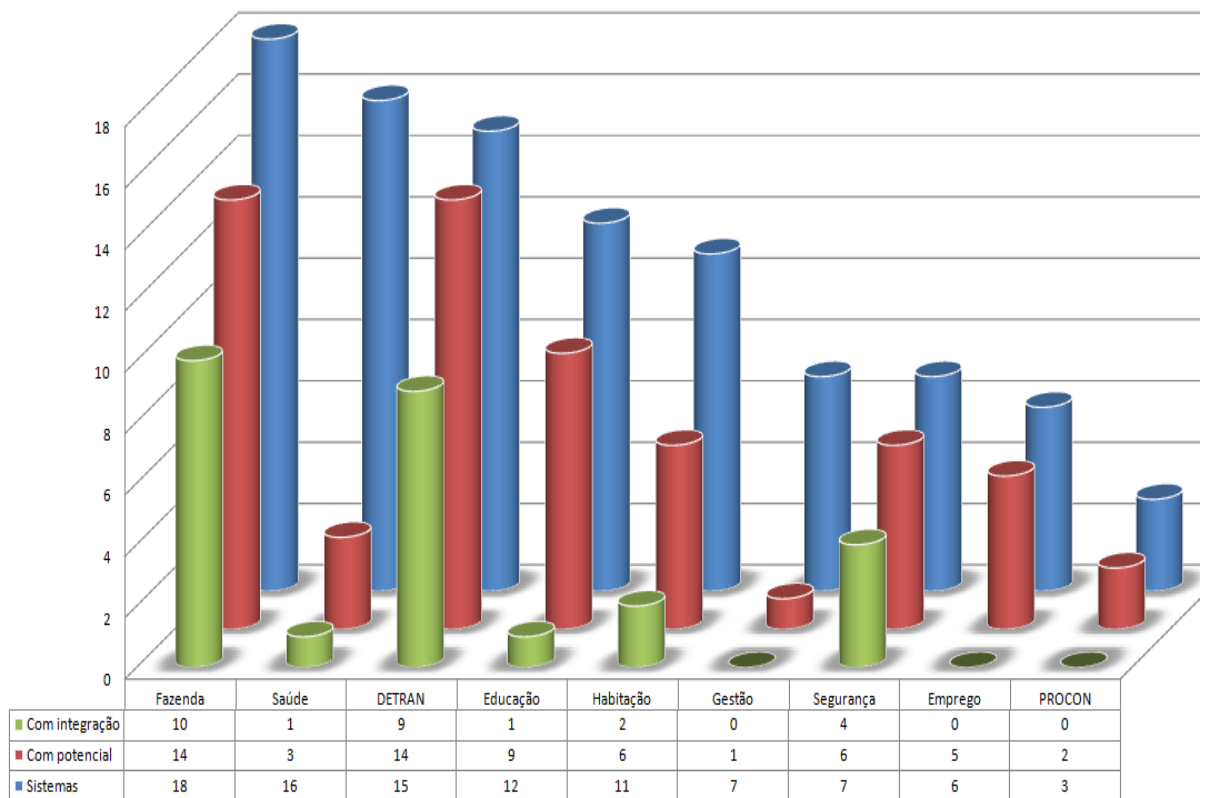
Se alguma das condições for verdadeira então o sistema pode prestar melhores serviços graças à integração de sistemas, desta forma a resposta ao potencial com a integração seria afirmativa.

Como resultado, 60 sistemas foram apontados como tendo condições de melhoria com mais integração, o que representa 63% do total. No gráfico 6 é apresentada a quantidade de sistemas por área que podem ser beneficiados com a integração entre os sistemas.



**Gráfico 6 - Sistemas com potencial de integração por área (Elaborado pelo Autor)**

Colocados em um mesmo gráfico é possível visualizar no Gráfico 7 quantos sistemas podem ser melhorados com a integração por área.



**Gráfico 7 - Comparativo de sistemas totais, os já integrados e os com potencial de melhoria (Elaborado pelo autor)**

Com base deste estudo foi possível confirmar que o Governo do Estado de São Paulo pode melhorar significativamente os serviços prestados por meio da integração e troca de informação entre sistemas.

A partir desta etapa passa-se a estudar se o ambiente técnico e tecnológico está preparado para esse novo patamar de integração.

## 8 Troca de informações entre Sistemas em São Paulo

Uma vez que existe um grande potencial de melhoria dos sistemas de informação por meios da integração e troca de informação no estado de São Paulo, investigaram-se quais ações devem ser feitas e se existe alguma dificuldade para executá-las.

Para esta etapa do estudo optou-se em realizar uma pesquisa com profissionais que desenvolvem sistemas de governo eletrônico. Para a formulação das perguntas foram feitas reuniões com um pequeno grupo de profissionais de TIC da Secretaria de Gestão Pública que serviram de amostra piloto para validação preliminar do questionário.

### 8.1 Estrutura de Tecnologia de Informação e Comunicação do Governo

O Governo do Estado de São Paulo teve seu setor de Tecnologia da Informação e Comunicação estruturado pelo decreto 47.836, de 27 de maio de 2003, na qual foram criados **Grupos Setoriais de Tecnologia de Informação e Comunicação (GSTIC)**, sendo um por Secretaria de Estado e cada um deles composto por representantes técnicos de seus órgãos vinculados. Cada GSTIC possui um representante que participa de reuniões periódicas do **Grupo Executivo de Tecnologia de Informação e Comunicação (GETIC)**. O objetivo desses grupos é trocar conhecimento e boas práticas no uso de tecnologia em seus órgãos e melhorar o relacionamento e integração.

Por se tratar de uma estrutura oficial, a pesquisa foi enviada a todos esses representantes técnicos. Além disso, ela também foi encaminhada para profissionais terceiros que prestam serviços a esses órgãos e às empresas estatais de processamento de dados que tem relacionamento com o Governo de São Paulo.

### 8.2 Formato da Pesquisa e Perfil dos Participantes

Foi realizada uma pesquisa exploratória *mix* quantitativa com qualitativa, onde a parte quantitativa identificou as tendências em relação ao tema e a qualitativa

permitiu que fossem levantadas possíveis causas geradoras das tendências e oportunidades de melhoria.

O questionário, apresentado no APÊNDICE A, foi encaminhado a 121 profissionais. Como resultado, houve o retorno de 26 questionários, representando 21% do total, o que pode ser considerado uma boa taxa de retorno, pois do total enviado, nem todos os profissionais trabalham diretamente com desenvolvimento de sistemas de informação e, portanto não poderiam fornecer respostas válidas. Dos respondentes, 92% têm relação direta com sistemas de informação conforme identificado pela pesquisa, podendo ter atuado na gestão, desenvolvimento ou operação desses sistemas.

Dos respondentes, verifica-se que são pessoas com boa formação técnica, pois 96% possuem curso superior e 42% do total complementaram sua educação através de programas de mestrado ou pós-graduação. São pessoas capacitadas e conhecedoras do ambiente governo, pois o tempo médio de experiência profissional em TIC desses respondentes é de 25 anos, e o tempo médio de atuação em governo é de 19 anos. Outro aspecto importante é o conhecimento da estrutura do Estado, pois conforme a tabela 7 observa-se que esses profissionais tiveram oportunidade de atuar em diversos órgãos públicos, portanto com uma visão abrangente do governo.

Tabela 7 - Lista de Órgãos Públicos dos Respondentes (elaborado pelo autor)

<b>Órgão público onde atuaram os respondentes da pesquisa</b>	<b>Tipo de órgão</b>
<b>Casa Civil do GESP</b>	Administração direta
<b>CDHU – Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do GESP</b>	Empresa Pública
<b>CEPROMAT – Centro de Processamento de Dados de Mato Grosso</b>	Autarquia
<b>DAEE – Departamento de Águas e Energia Elétrica</b>	Autarquia
<b>Dersa – Desenvolvimento Rodoviário S.A.</b>	Empresa Pública
<b>FATEC – São Paulo</b>	Autarquia
<b>FUNAP – Fundação “Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel”</b>	Fundação
<b>Fundação Prefeito Faria Lima – CEPAM</b>	Fundação
<b>Fundação SEADE</b>	Fundação
<b>Imprensa Oficial do Estado de São Paulo</b>	Empresa Pública
<b>IPT – Instituto de Pesquisas Tecnológicas</b>	Empresa Pública
<b>Polícia Militar do GESP</b>	Autarquia
<b>PRODAM – Processamento de Dados do Município de São Paulo</b>	Empresa Pública
<b>Prodesp – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo</b>	Empresa Pública
<b>Secretaria de Administração Penitenciária</b>	Administração direta
<b>Secretaria de Agricultura e Abastecimento – GESP</b>	Administração direta
<b>Secretaria de Estado da Saúde – GESP</b>	Administração direta
<b>Secretaria de Estado dos Transportes – GESP</b>	Administração direta
<b>Secretaria de Gestão Pública - GESP</b>	Administração direta
<b>Secretaria do Meio Ambiente – GESP</b>	Administração direta
<b>Secretaria dos Transportes Metropolitanos</b>	Administração direta
<b>Universidade Federal do Rio de Janeiro</b>	Autarquia



### 8.3 A importância da Integração de Sistemas no Governo

Todos os pesquisados, sem exceção concordam que a integração entre os sistemas é importante, dos quais se destacam as seguintes vantagens por eles citadas:

- Na visão da sociedade permite que o governo, enquanto prestador de serviços, possa se apresentar como um governo único;
- Para o servidor público, a integração reduz o retrabalho de inserção de dados melhorando a produtividade;
- Sob os aspectos técnicos de sistema, evita a duplicidade de estruturas, permite maior agilidade e confiabilidade na troca e recuperação de informação entre sistemas, permitindo consistências cruzadas, mais qualidade dos dados, melhor gestão da informação,
- Sob a ótica estratégica de governo, facilita a coordenação de ações de TIC nos órgãos e as informações mais precisas melhoram a tomada de decisão.

Quando questionados se a organização para a qual eles trabalhavam necessitava de integração entre os sistemas internos, todos afirmaram que sim e 85% respondeu que em algum nível ela já havia sido feita. Para o caso de integração com sistemas de outras organizações, 92% afirmou que a integração de sistemas é necessária, 84% respondeu que a integração com outros órgãos já havia sido feita em algum nível. Estes resultados estão apresentados no Gráfico 8 de forma consolidada.

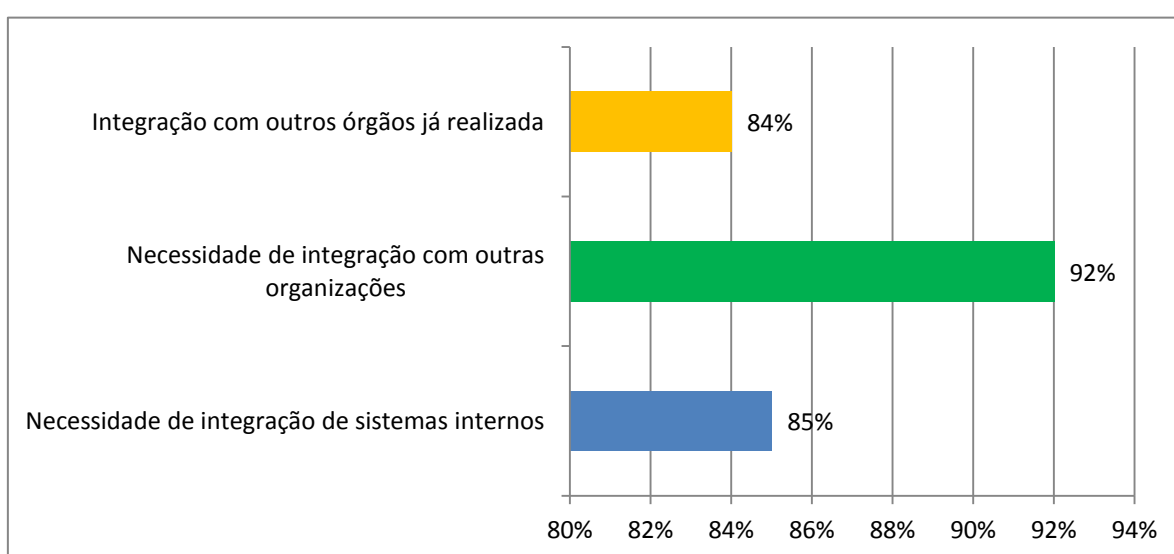


Gráfico 8 - Nível de Integração

Nas integrações de sistemas já realizadas, buscou-se identificar quais as tecnologias utilizadas, com base nas respostas verificou-se que não existiu nenhum padrão, tendo sido utilizada uma grande heterogeneidade de soluções, tais como o compartilhamento direto de banco de dados, *Webservices*, *Sockets*, XML, tecnologias proprietárias de fabricantes de software e troca de arquivos nos mais diversos formatos, tais como o CSV. Percebeu-se que para alguns profissionais, o conceito de integração de sistemas não estava claro, pois confundiram conceitos de integração de sistemas com *Business Intelligence*.

Quando questionados o que seria necessário para que a integração de sistemas pudesse ser bem sucedida foram apresentadas as seguintes alternativas:

- Articulação Governamental para garantir que os órgãos façam os levantamentos das informações a serem integradas;
- Estudo profundo dos sistemas a serem integrados e uso de metodologias com visão holística;
- Planejamento da integração dos processos de negócios e definição de diretrizes a serem adotadas pelas organizações;
- Definir padrões, tecnologia e um *framework* de interoperabilidade de governo eletrônico que explicita o desempenho e os resultados, os processos de negócios, informações e tecnologia, sob a governança de um programa de governo eletrônico no Estado e uso de interfaces abertas;
- Uso de mão de obra qualificada;
- Eficiente modelagem e administração de dados com normalização das informações com a criação de um dicionário de dados dinâmico com glossário técnico;
- Análise e revisão de processos
- Mapeamento das entradas e saídas de dados dos sistemas a serem integrados e dos sistemas que podem agregar valor no caso de integração.

Com base nestas respostas, percebe-se claramente que os técnicos de TIC têm como expectativa, em alguns casos de forma inconsciente, a definição de um padrão de interoperabilidade.

Para aqueles que possuíam experiências em integração, tentou-se identificar o consumo de tempo despendido para a integração considerando a decisão de integração até a entrada em operação e aquele necessário para a definição da estrutura/dicionário de dados que permita a troca eficiente da informação entre os sistemas. Não houve consenso em relação ao tempo despendido, no entanto foi possível identificar em algumas respostas sugerem ações para melhor aproveitamento do tempo:

- Nos casos de sucesso, pelo menos 60% do tempo deve ser dedicado ao planejamento e entendimento do projeto e 20% na definição dos dados e informações.
- O bom relacionamento entre os órgãos por meio de uma forte gestão corporativa é fundamental para o sucesso da integração;
- O efetivo comprometimento das pessoas permite a redução do tempo demandado.
- 

#### 8.4 A Utilização de Padrões e o Conhecimento do e-PING

Quando perguntado se nos projetos de integração onde houve a participação do respondente foi seguido algum padrão de troca de informação, metade afirmou que foi utilizado um padrão e a outra metade não. O gráfico 9 apresenta este resultado.

### Foi utilizado algum padrão de troca de informação no seu projeto de integração?

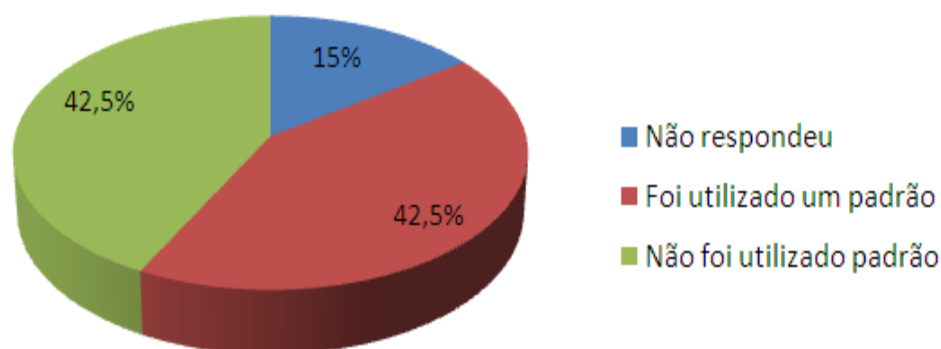
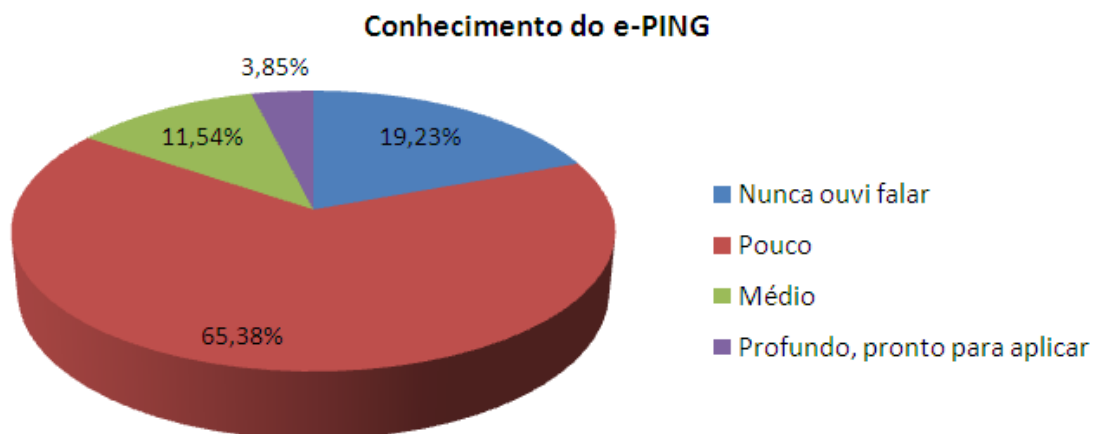


Gráfico 9 - Utilização de padrões (Elaborado pelo autor)

Para aqueles que responderam positivamente ao uso de padrões, foram citados como padrões utilizados o e-PING, modelos próprios desenvolvidos nos órgãos, *webservices*, XML, arquivos tabulados. Também foi perguntado o conhecimento por padrões de troca de informação nacional ou internacional com foco na definição e especificação da estrutura de dados, sendo que metade respondeu que conhecia e a outra metade que não. Foram citados como padrão novamente o XML, *webservices* e o e-PING.

Pelo fato do e-PING ser um padrão desenvolvido especificamente para uso em governo eletrônico no Brasil, procurou-se identificar na pesquisa o grau de conhecimento desse padrão. O resultado apresentado no gráfico 10 mostra que a grande maioria em São Paulo possui poucos conhecimentos do padrão, seguindo um resultado no governo federal apontado na pesquisa de conhecimento do e-PING do SLTI (2007) apresentada anteriormente no gráfico 2 deste trabalho, o que dificulta a sua utilização em escala no Estado de São Paulo.

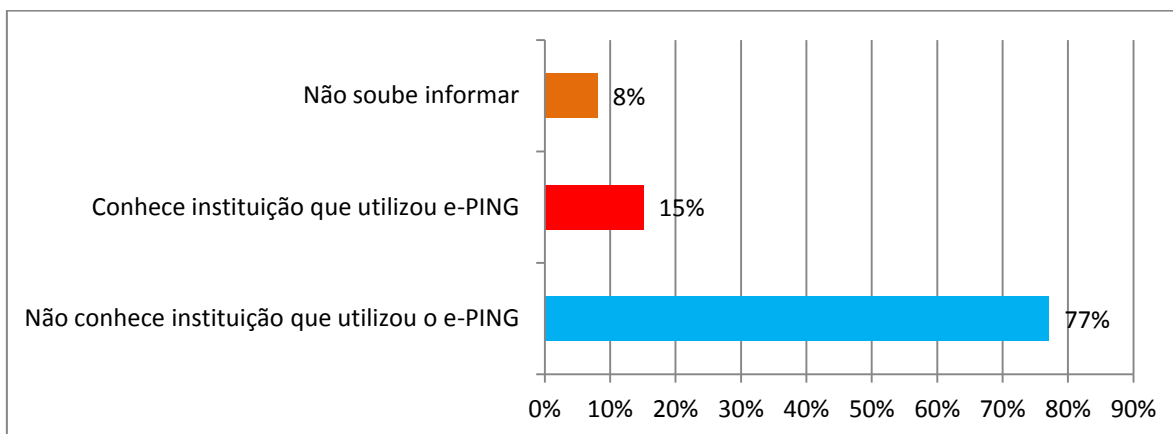


**Gráfico 10 - Conhecimento do e-PING (Elaborado pelo Autor)**

Quem já possuía conhecimento do e-PING tomou conhecimento por meio da Internet, leitura de artigos, troca de informações entre colegas, palestras e seminários. Em um caso o respondente informou que participou de um dos grupos de definição do padrão no governo federal e em outro caso o respondente teve conhecimento pelo fato da associação a qual ele é secretário executivo, a ABEP - Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da informação e Comunicação ser participante do grupo de discussão do e-PING. Com base neste

resultado, nota-se que faltou um melhor processo de divulgação do padrão, o que é fundamental para incentivar o seu uso.

Quando foi questionado ao pesquisado se conhecia alguma instituição que já havia utilizado o modelo de dados do e-PING para interoperabilidade, 77% informaram que não, 15% que sim e 8% não souberam informar, o que confirma a constatação já apresentada que o padrão é pouco utilizado, informação esta consolidada no gráfico 11. Aqueles que responderam que conhecem, mencionaram seu uso no Ministério do Planejamento em consultas públicas e nos municípios de Santos, Jundiaí e Sud Mennucci, para integração de cadastros sociais.



**Gráfico 11 - Conhecimento de uso do e-PING em São Paulo**

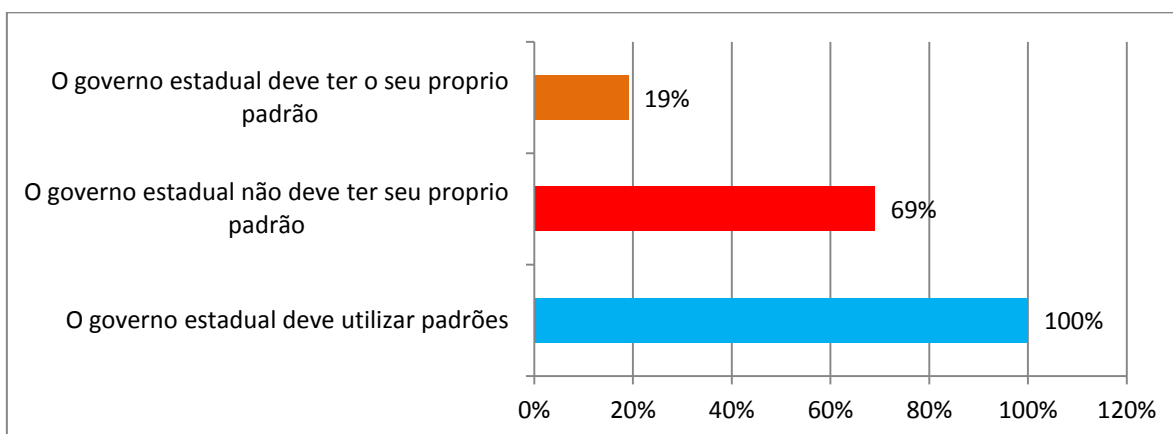
Embora exista essa baixa utilização de padrões, quando foi questionado ao pesquisados se eles achavam importante a utilização de padrões para troca de informações e estrutura de dados, todos responderam positivamente. A seguir são apresentados os comentários consolidados dos respondentes:

- a) O uso de padrão é fundamental, isto é comprovado sistematicamente na área de tecnologia da informação, pois as empresas e organizações continuamente se unem para estabelecer padrões tecnológicos;
- b) Os governos têm a missão de impor os padrões necessários unir ou integrar os serviços eletrônicos de forma rápida e segura;
- c) O uso de padrões é fundamental para viabilizar a interoperação de sistemas, gerando economia de tempo na integração, favorecendo a velocidade da implementação, agilidade na manutenção e otimização de recursos na operação;

- d) É importante evitar ter muitos padrões distintos, pois o desenvolvedor terá problemas para selecionar o mais adequado e isto trará dificuldades de integrar sistemas que usem padrões diferentes.

Foi questionado também se o pesquisado participou de desenvolvimento de sistema que utilizou algum padrão de troca de informação, 42% responderam que sim, 50% que não e 8% não responderam. Dos que responderam afirmativamente, foi solicitado que informassem em que local e qual padrão foi utilizado. Como a pergunta não foi restritiva a sistemas de governo, verificou-se diversas situações, conforme apresentado a seguir:

- a) Em órgãos públicos utilizando modelos de troca proprietários;
- b) Na integração de bancos e seguradoras utilizando padrões FEBRABAN;
- c) Na interligação de sistemas entre empresas da área privada com uso de EDI;
- d) Em órgãos públicos em testes pilotos;
- e) Na integração de sistemas dentro de uma mesma Secretaria de Estado;
- f) Na integração de uma Secretária com órgãos federais correlatos;
- g) Em sistemas da área de saúde para troca de informações entre União, estados e municípios.



**Gráfico 12 - Uso de padrões no Governo Estadual**

Quando questionados, todos os pesquisados responderam que o governo estadual deveria utilizar um padrão de troca de informações, sendo que 69% entendem que não devem usar um padrão próprio, 19% preferem que o estado tenha o seu próprio padrão e 12% não responderam. Este resultado apresentado no

Gráfico 12 indica que não faz sentido o Governo Estadual desenvolver um padrão próprio, o que permite a utilização de algo já definido como o e-PING.

### 8.5 Dificuldades na Integração de Sistemas e no uso de Padrões

Foram questionados quais seriam os principais problemas na troca de informações entre os sistemas. As respostas consolidadas são:

- a) Falta de um padrão único para troca de informações;
- b) Falta de normalização e dicionarização de dados;
- c) Supervalorização dos aspectos tecnológicos em detrimento das outras dimensões tais como a visão do negócio;
- d) Falta da visão de integração desde a origem do projeto dos sistemas;
- e) Segurança, velocidade, disponibilidade e performance;
- f) Falta empenho dos desenvolvedores em tornar os sistemas mais abertos, em geral causados por falta de conhecimento sobre o assunto, pressões de custos, prazos;
- g) Articulação entre os órgãos;
- h) Falta de visão estratégica sobre governo eletrônico;
- i) Necessidade de adoção de um padrão único.

Visando entender o motivo da não utilização em larga escala de padrões de troca de informação, foi solicitado que os respondentes apontassem quais seriam esses motivos. Foram obtidas as seguintes respostas:

- a) Por falta de recursos e de comunicação;
- b) Cada departamento busca resolver os próprios problemas da forma mais rápida e prática possível, resultando em vários sistemas avulsos e não integráveis;
- c) Falta de conhecimento e disseminação dos padrões;
- d) Visão imediatista, a integração ocorre apenas no que é fundamental no momento sem visar expansões futuras e sem buscar a padronização;

- e) Falta de gestão corporativa, política formal, diretrizes, liderança, articulação entre os órgãos e patrocínio da administração para implantação de um padrão;
- f) Falta de maturidade das organizações públicas de comprometimento dos gestores de TI dos órgãos com a eficiência da gestão pública;
- g) Carência de equipe especializada no assunto interoperabilidade.

Por estas respostas ficou clara a importância da definição de um padrão a ser utilizado no Estado, mas que só pode ser efetivamente implantada com uma comprometida gestão, um plano estratégico bem definido, uma grande articulação e forte patrocínio político. Isso é reforçado pelo fato de que 54% dos respondentes já deixaram de fazer uma integração por dificuldades em se definir o que deveria ser trocado entre os sistemas. Um dos pesquisados ainda foi mais enfático afirmando que já havia presenciado projeto em que “um dos motivos para o fracasso estava na negligência em estabelecer as informações a serem trocadas”.

Dos entrevistados, 92% afirmaram que se existisse um dicionário padronizado de dados disponível e um padrão de troca de informação já existente antes do início da integração de sistemas seria possível reduzir o prazo de início de operação dos sistemas integrados.

Finalmente, na pesquisa houve algumas manifestações complementares que de alguma forma consolidam e complementam a pesquisa:

- a) Se não houver patrocínio político claramente manifesto, alta qualificação dos recursos humanos envolvidos, participação intensa e integrada entre os que usam e os que fazem e uso de métodos/técnicas modernos, qualquer esforço de integração de sistemas tende a dar errado;
- b) Se houver um padrão de troca de informação já existente antes do início da integração de sistemas, será possível reduzir o prazo de início de operação dos sistemas integrados desde que complementado com uma adequada gestão corporativa.



## 9 Conclusões

A constante e rápida evolução que vem ocorrendo nas últimas décadas através das tecnologias da informação e comunicação (TICs) e fundamentalmente da Internet vem transformando a sociedade, caracterizando-a pela globalização, flexibilidade com os relacionamentos entre pessoas altamente virtualizado. Isto obriga os governos a se modernizarem para acompanhar esta sociedade em rede cada vez mais consciente, informada e exigente.

O Governo Eletrônico foi o instrumento utilizado pelo Estado para se aproximar do cidadão. A sociedade em rede, altamente conectada exige que o governo passe a oferecer melhores serviços, mais unificados e sem as atuais fronteiras entre seus órgãos, pois para a sociedade não interessa qual setor do Estado está provendo o serviço, o que importa é se ele está sendo realizado de forma adequada e com qualidade. Por meio da interoperabilidade e da troca de informações eficiente, os sistemas de informação do governo podem ser mais bem integrados e desta forma prover os serviços atendendo as expectativas da sociedade.

Assim, para melhorar e acelerar a integração de seus sistemas, diversos países têm desenvolvido padrões de interoperabilidade sendo que no Brasil o governo federal criou um próprio, denominado de e-PING.

Neste trabalho o foco foi os serviços públicos no estado de São Paulo. Embora com centenas de serviços públicos eletrônicos disponíveis, em uma primeira etapa do estudo foi verificado que eles podem ser melhorados, pois através da identificação dos sistemas associados aos principais serviços públicos, identificou-se que existe um potencial de melhoria do serviço oferecido através de maior troca de informação e mais integração dos sistemas.

Por meio das respostas obtidas através de pesquisa realizada com profissionais atuando na área de TIC do Estado, para que ocorra uma maior troca de informação e integração, existem aspectos técnicos importantes a serem tratados dos quais se destacam:

- a) O Governo Estadual precisa definir um único padrão de interoperabilidade, divulgando-o, capacitando seus usuários e criando condições que tornem seu uso efetivo.
- b) Os diversos motivos de falha de implantação devem ser atacados para minimizar os riscos de falha. Dentre estes riscos, alguns já são conhecidos e precisam ser mitigados: o desconhecimento do padrão pelos desenvolvedores, a falta de comunicação e esclarecimento do uso do padrão, o suporte necessário para definir quais informações e como elas devem ser trocadas com o uso do padrão;
- c) O padrão único a ser um já existente, não há necessidade de desenvolver um novo, desta forma é possível economizar esforços humanos e materiais que devem ser direcionados para implantar efetivamente esse padrão;
- d) Disponibilizar todo o conhecimento em um ambiente aberto e colaborativo para que todos possam acessar facilmente com uma equipe técnica permanente para suportar o padrão e aprimorá-lo.

Embora não sejam aspectos técnicos e, portanto não era objeto do estudo, existem temas importantes a serem tratados, identificados tanto no referencial teórico como na pesquisa com os profissionais de TIC:

- a) Deve haver uma forte influência e comprometimento dos líderes do governo para que, por meio de articulações entre os órgãos públicos, sejam implantadas ações incentivando a integração e quebrando possíveis resistências;
- b) O governo precisa se estruturar para se apresentar de forma única ao cidadão sendo necessária a revisão dos modelos de negócio com a eliminação de burocracias e melhoria dos relacionamentos internos. A simplificação dos processos não pode ser restrita apenas aos sistemas de informação, deve abranger toda estrutura de prestação de serviços do Estado.

Entre as contribuições a serem desenvolvidas por estudos futuros, insere-se a investigação de estratégias de implantação de trocas de informações e interoperabilidade entre os sistemas que tratem os pontos acima mencionados visando identificar um modelo eficiente que possa ser replicado pelos governos.

Conclui-se que com as recomendações propostas e o uso intensivo da integração e de padrões de interoperabilidade que aumentem a eficiência da troca de informação entre seus sistemas será possível ao governo paulista a ampliação dos serviços eletrônicos disponíveis ao cidadão, trazendo como benefícios a redução dos custos por meio de processos mais simples e diminuindo o desperdício de tempo do cidadão trazendo, portanto, uma importante contribuição para a sociedade.

## 10 Referências Bibliográficas

ALASEM, Abdurrahman. An Overview of e-Government Metadata Standards and Initiatives based on Dublin Core. Reino Unido: Strathclyde University – Electronic Journal of e-Government Volume 7, 2009.

ARCIERI, Franco, et. al. A Reference Architecture for the Certification of E-Services in a Digital Government Infrastructure. Hingham-MA-EUA: Kluwer Academic Publishers , 2002.

AUSTIN, James E, et al. Effective Management of Social Enterprises: Lessons from Businesses and Civil Society Organizations in Iberoamerica. EUA: David Rockefeller Center for Latin American Studies, 2006.

BARBOSA, Alexandre F. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil : TIC governo eletrônico – 2010. Brasil: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.

BERTUCCI, Guido (Org.). United Nations e-Government Survey 2008. Nova Iorque, EUA: United Nations, 2008.

CAMPOS, Ricardo, MARQUES Célio. O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal. Covilhã-Portugal: Universidade da Beira Interior, 2006.

CASTELFRANCHI, Cristiano, PAGLIERI, Fabio. More than control freaks: Evaluative and motivational functions of goals. Reino Unido: Behavioral and Brain Sciences - Cambridge University, 2008: 31:35-36 .

CASTELLS, Manuel, Cardoso, Gustavo (Org.). A Sociedade em Rede – Do Conhecimento à Acção Política. Portugal: Imprensa Nacional, 2006.

CATÁLOGO e-PING. <http://catalogo.governoeletronico.gov.br/> - (Acessado em 3/5/2011).

CATÁLOGO PRODESP. [www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br) - (acessado em 30/11/2010).

CHATZIDIMITROU, Marios, KOUMPIS, Adamantios. Marketing One-stop e-Government Solutions: the European OneStopGov Project. *EUA: International Journal of Computer Science*, 35:1, IJCS\_35\_1\_11, 2008

CHEN, Yu-Che. Citizen-Centric E-Government Services: Understanding Integrated Citizen Service Information Systems. *EUA: Social Science Computer Review* 2010 28: 427 – Sage Publications, 2010

CIDADÃO.SP. <http://www.governoaberto.sp.gov.br> (Acessado em 16/05/2011).

COELHO, Espartaco Madureira. Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações Públicas. *Brasil: Revista do Serviço Público*, 2001: Número 2.

CONSTITUIÇÃO PAULISTA. <http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/index.htm> (acessado em 21/12/2010).

DADOS ESTATÍSTICOS POUPEMPO.

[http://www.poupatempo.sp.gov.br/dados\\_est/index.asp](http://www.poupatempo.sp.gov.br/dados_est/index.asp) (Acessado em 15/12/2011).

DINIZ, Vagner. A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP – Congresso de Informática Pública - X Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 – 21, Outubro 2005.

E-GOIA. <http://www.egoia.sp.gov.br/portugues/project.htm> - (Acessado em 10/10/2010).

E-PING. e-PING, Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - Documento de Referência - Versão 4.0. *Brasil: Comitê Executivo de Governo Eletrônico , Governo Brasileiro*, 2008.

ESCOBAR, Hermán M. White Book of e-Government Interoperability for Latin America and the Caribbean. *Comunidade Européia: ECLAD e @LIS*, 2007.

FENSEL, Dieter, WITKOWSKI, Ariane. *Implementing Semantic Web Services*. Innsbruk-Austria: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2008.

FERREIRA, Rubens S. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado - Ci. Inf., Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan.abr. 2003.

FONG, Elizabeth. e-Government Interoperability: A Review of Government Interoperability Frameworks in Selected Countries. Tailândia: United Nations Development Programme, 2007.

FUGINI, M.G., MAGGIOLINI, P. PAGAMICI B. Por que é difícil fazer o verdadeiro “Governo-eletrônico” – Itália: Politecnico di Milano, Revista Produção, v. 15, n. 3, p. 300-309, Set./Dez. 2005.

GALBRAITH, Jay R. Organizing to Deliver Solutions – EUA, Marshall School of Business, University of Southern California, 2002

GESTOR.SP. <http://www.gestorpublico.sp.gov.br/> (acessado em 23/05/2011).

GÓMEZ-PÉRES, Asunción, Mariano FERNANDEZ-LOPEZ, e Oscar CORCHO. Ontological Engineering. Madri, Espanha: Springer-Verlag, 2004.

HOPKIRK, Andrew. Case Study: The e-Government Interoperability Framework (e-GIF), procurement and innovation policies in action. Reino Unido: The National Computing Centre, 2008.

KNIGHT, Peter, FERNANDES, Ciro, CUNHA, Maria (Org.) - e-Desenvolvimento no Brasil e no Mundo : Subsídios e Programa e-Brasil. São Paulo, Brasil: Yedis Editora, 2007.

KOHL, Volnei Krause. O Reflexo da Sociedade em Rede nas Organizações: A Tecnologia da Informação, a Flexibilização e a Descentralização Concentradora (de Poder e Riqueza). Pelotas, Brasil: Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, 1999.

LUNA, Rodrigo Bandeira. Integração Horizontal de Ações Governamentais. São Paulo, Brasil: Dissertação de mestrado - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getulio Vargas, 2007.

MEDEIROS, Paulo H.R. Governo Eletrônico no Brasil: Aspectos Institucionais e Reflexos na Governança. Brasília, Brasil: Universidade de Brasília, 2004.

MORA, Mônica. Governo Eletrônico e Aspectos Fiscais: A Experiência Brasileira. Rio de Janeiro, Brasil: IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada , 2005.

MURRU, Maria Elena - E-Government: from Real to Virtual Democracy. EUA: Boston University, 2003.

PACHECO, Roberto, KERN, Vinicius. Arquitetura conceitual e resultados da integração de sistemas de informação e gestão da ciência e tecnologia. Brasil: Revista de Ciência da Informação, 4, n. 2, 2003.

PARDO, Theresa A., BURKE, G.Brian - Improving Government Interoperability: A capability framework for government managers. Estados Unidos: Center for Technology in Government - University at Albany, 2008.

PERFIL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PAULISTA. [www.fundap.sp.gov.br](http://www.fundap.sp.gov.br) (acessado em 14/12/2011)

PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. <http://www.cidadão.sp.gov.br> (acesso em 10/12/2011).

PLANO PLURIANUAL 2012-2015 DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. [www.planejamento.sp.gov.br](http://www.planejamento.sp.gov.br) (acesso em 18/01/2012)

RIEMPP, Gerold, MÜLLER Benjamin, AHLEMANN Frederik. Towards a Framework to Structure and Assess Strategic IT/IS Management. Alemanha: University of Mannheim, 2008.

ROSETTO, Márcia, NOGUEIRA, Adriana. Aplicação de Elementos de Metadados Dublin Core para Descrição de Dados Bibliográficos On-Line da Biblioteca Digital de Teses da USP. Brasil: Sistema Integrado de Bibliotecas - Universidade de São Paulo, 2002.

QIAN, Haiyan (Org.). United Nations E-Government Survey 2010. Estados Unidos: United Nations, 2010.

SAMPAIO, Lucia Uemura, ALBUQUERQUE, Antonio Celso. Modelo de interoperabilidade para municípios e Estado de São Paulo: Integrando sistemas com

compartilhamento, reuso e intercâmbio de informações. São Paulo, Brasil: Fundação Prefeito Faria Lima – CEPAM, 2010.

SANCHEZ, Alejandro, JANOWSKI, Tomasz, ESTEVEZ, Elsa. Interoperability for Electronic Government. Macao: United Nations University - International Institute for Software Technology (UNU-IIST-EGOV), 2008.

SANTOS, Ernani M.; REINHARD, Nicolau. Barreiras para a Adoção de Padrões de Interoperabilidade em Governo Eletrônico: International Conference on Information Resources Management 2010, Montego Bay, Jamaica, 2010.

SANTOS, Roberval Jesus Leone. Governo Eletrônico: O que se deve e o que não se deve fazer. Portugal: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, 2002.

SANTOS, Rogério Santana dos. Interoperabilidade do governo brasileiro: a necessidade de construção de serviços latino-americanos. Madri, Espanha: IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, , Novembro 2004.

SILVA, Cintia Ramalho Caetano da, et al. Governo Eletrônico em Ambientes Colaborativos Virtuais. Rio de Janeiro, Brasil: Universidade Federal Fluminense e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2009.

SILVEIRA, Henrique. Gestão da informação em organizações virtuais: Uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público - Ci. Inf., Brasília, v. 34, n. 2, p. 70-80, maio/ago. 2005.

SLTI, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Governo do Brasil. “[www.governoeletronico.gov.br/anexos/pesquisa-e-ping-respostas](http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/pesquisa-e-ping-respostas).” Gov.br. 13 de Julho de 2007. [www.governoeletronico.gov.br/](http://www.governoeletronico.gov.br/) (acesso em 4 de julho de 2010).

SOUZA, Marcia I. F., VENDRUSCULO, Laurimar G., MELO, Geane C. Metadados para a descrição de recursos de informação eletrônica: Utilização do padrão Dublin Core. Brasil: Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 1, p. 93-102, jan./abr., 2000.



TAKAHASHI, Tadao (org.) - Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Brasil: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAGINO, Rafael, et al. SINGRA-SIASG: Integração do Sistema de Abastecimento da Marinha com o Governo Eletrônico. Rio de Janeiro, Brasil: 2005.

TELLAROLLI, Taís M., Albino, João Pedro. Da sociedade da informação às novas TIC's: questões sobre internet, jornalismo e comunicação de massa – Bauru, São Paulo: UNESP, 2007.

TODOROVSKI, Ljupčo, KUNSTELJ, Mateja e VINTAR, Mirko Vintar. Reference Models for e-Services Integration based on Life-Events. Eslovênia: University of Ljubljana, 2007

VASSILAKIS, Costas, LEPOURAS, George. An Ontology for e-Government Public Services. Grécia: Encyclopedia of E-Commerce, E-Government and Mobile Commerce, 865-870, Idea Group Inc, 2006.

YILDIZ, Mete. E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. Turquia: Hacettepe University, 2007

WAUTERS, Patrick, et al. User expectations of a life events approach for designing e-Government services. Reino Unido: Deloitte e Comissão Europeia, 2010.

## APÊNDICE A - Questionário

### Pesquisa de Interoperabilidade no Governo de São Paulo

O uso da Tecnologia de Informação vem beneficiando o governo com ferramentas de aumento de produtividade e qualidade na gestão pública além de melhores serviços ao cidadão. Com a grande maioria das atividades do governo já informatizada, as oportunidades de melhoria necessariamente passam pela integração desses sistemas.

Recentemente distribuimos na reunião do GETIC um documento preparado pelo CEPAM que aborda o tema.

Tem-se observado que embora existam diversas soluções tecnológicas para a interoperabilidade, uma das dificuldades que demanda tempo e retrabalho é a na troca de informação, ou seja, na compatibilização das estruturas de dados entre os sistemas, uma vez que não existem padrões em aspectos tais como: formato do dado, conceituação e especificação da informação (ontologia e metadados), definição de permissão de acesso, etc.

De acordo com estudos do Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas, diversos países possuem ou estão desenvolvendo os padrões de interoperabilidade, por exemplo, no Brasil o governo federal denominou o seu com o nome de “e-ping”. No entanto o que se observa é que os catálogos desses padrões de dados não estão efetivamente populados o que os torna sem grande valia aos desenvolvedores que pretendem fazer a integração de sistemas.

A Unidade de Tecnologia da Informação da Secretaria de Gestão Pública, com apoio de mestrandos do Programa de Pós Graduação do Centro Paula Souza, está desenvolvendo um estudo para mapear os desafios deste tema. Neste sentido estamos realizando uma pesquisa no Governo do Estado de São Paulo para identificar quais são os pontos que podem dinamizar a interoperabilidade e gostaríamos da sua contribuição. Caso você conheça outras pessoas que também possam responder a esta pesquisa, favor repassar, pois quanto mais formulários respondidos, melhor será o resultado final que será divulgado a todos os participantes.

### IDENTIFICAÇÃO DO PESQUISADO

1. Nome do pesquisado:
2. Formação acadêmica:
3. Há quantos anos atua na área de TI:
4. Há quantos anos atua em TI no Governo:
5. Principais locais onde trabalhou:
  - a.
  - b.
  - c.

### EXPERIENCIA PROFISSIONAL DO PESQUISADO

6. Você participa da gestão, desenvolvimento ou operação de sistemas de informação?  
 Sim  Não

7. Em sua opinião, é importante a integração de sistemas?

Sim

Não

8. Por quê?

### INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO

9. Na sua organização, existe a necessidade de integração com outros sistemas internos?

Sim

Não

10. Essa integração já foi feita em algum nível?

Sim

Não

11. Na sua organização, existe a necessidade de integração com sistemas de outras organizações?

Sim

Não

12. Essa integração já foi feita em algum nível?

Sim

Não

13. Na sua organização, quais as tecnologias utilizadas para integração de sistemas?

14. O que você acredita que seja necessário fazer antes da integração de sistemas ou o que é necessário para que seja bem sucedida?

15. Qual o tempo médio despedido/dedicado nas suas experiências, para a integração considerando a decisão de integração até a entrada em operação?

16. Qual o tempo médio despedido/dedicado **apenas para definição da estrutura/dicionário** de dados que permita a troca eficiente da informação entre os sistemas?

17. Foi seguido algum padrão de troca de informação?

Sim

Não

18. Em caso positivo, qual?

19. Você conhece algum padrão de troca de informação nacional ou internacional com foco na definição/especificação da estrutura de dados?

Sim

Não

20. Em caso positivo, qual?

## CONHECIMENTO SOBRE O E-PING

21. Qual o seu conhecimento sobre o e-ping do governo federal?

Nunca ouvi falar

pouco

médio

profundo, pronto para aplicar

22. Em caso positivo, como tomou conhecimento?

23. Você conhece alguém ou alguma instituição que utilizou o modelo de dados do e-ping para interoperabilidade?

Sim

Não

24. Em caso positivo, quem? E em que situação?

## UTILIZAÇÃO DE PADRÕES

25. Na implementação de integração, você acha importante a utilização de padrões para troca de informações e estrutura de dados?

26. Você participou de algum desenvolvimento que seguiu padrões de troca de informações?

Sim

Não

27. Em caso positivo, aonde?

28. Você acha que o governo estadual precisa utilizar um padrão de troca de informação entre sistemas?

Sim

Não

29. Em caso positivo, deve utilizar um padrão de troca de informação próprio?

Sim

Não

### OPINIÃO DO PESQUISADO

30. Em sua opinião quais são os principais problemas em relação à troca de informações entre os sistemas?

31. Em sua opinião, porque não se utiliza em larga escala os padrões de troca de informação de sistemas?

32. Você já deixou de fazer uma integração de sistemas por dificuldades em definir o que deve ser trocado de informação?

Sim

Não

33. Se existisse um dicionário padronizado de dados, você utilizaria no seu sistema?

Sim

Não

34. Analise as frases abaixo e selecione a que você entende ser a mais correta:

Se houver um padrão de troca de informação já existente antes do início da integração de sistemas, será possível reduzir o prazo de início de operação dos sistemas integrados.

A existência de padrão de troca de informação pré-existente é indiferente no prazo de entrada em operação dos sistemas integrados, pois o tempo gasto em reuniões entre os técnicos dos órgãos não se reduzirá.

## APÊNDICE B – Sistemas de informação do Governo do Estado de São Paulo

A tabela a seguir, com os principais sistemas de informação do governo do Estado de São Paulo foi montada para este estudo através da compilação das seguintes fontes:

- Serviços ao cidadão e à sociedade disponíveis no portal cidadão.sp. As informações foram extraídas através acesso realizado em 16/05/2011 do sitio internet [http://www.governoaberto.sp.gov.br/view/detalhe\\_base.php?idBase=MzY=](http://www.governoaberto.sp.gov.br/view/detalhe_base.php?idBase=MzY=). Este sítio foi desenvolvido pelo governo do Estado de São Paulo para Governo Aberto SP que, por meio da disponibilização de cópias atualizadas de suas bases de dados públicas, em caráter aberto e gratuito pela Internet, busca estimular a criação de novos serviços eletrônicos, a promoção da transparência e a melhoria de qualidade das informações de interesse da sociedade.
- Sistemas de governo disponíveis aos gestores públicos do Estado de São Paulo, disponíveis no endereço na Internet <http://www.gestorpublico.sp.gov.br/> acessado em 23/05/2011.
- Catálogo de Produtos da Prodesp, empresa de processamento de dados do Governo do Estado de São Paulo responsável por grande parte dos sistemas de informação do governo. O catálogo foi obtido através de pesquisa no endereço [www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br) acessado em 30/11/2010.

Os campos da tabela são:

- Número do sistema: Numeração seqüencial em ordem alfabética do sistema.
- Identificação: Nome do sistema de informação e/ou serviço
- Área: área principal de atuação do sistema podendo ser com foco no cidadão ou empresas, saúde, DETRAN, compras públicas, educação, habitação, relacionado com a Secretaria da Fazenda, referente a sistemas de gestão utilizados pelos servidores públicos, segurança pública, tribunais, planejamento e recursos humanos do Estado.
- Descrição: Apresenta as principais funcionalidades do sistema de informação

- Fonte: Origem da informação

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
1	Acertos de GAREs	Fazenda	Permite o acerto nas GAREs - Guias de Arrecadação Estadual lançadas no Conta Fiscal do ICMS	Prodesp
2	Acervo Artístico e Cultural	Cultura	Catalogo de obras artísticas, quadros, estátuas, etc..	Prodesp
3	Acessa SP	Cidadão	Portal de informações do programa Acessa São Paulo de inclusão digital	Cidadão sp
4	Acesso a Diagnósticos e Indicadores Socioeconômicos – Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Disponibilização de links de acesso a indicadores socioeconômicos, relevantes para a elaboração de políticas públicas, e outras informações. O sistema permite consultar, dentre outros, os seguintes indicadores e diagnósticos: 1) Índice Paulista de Responsabilidade Social – IPRS, com informações sobre riqueza, longevidade, educação e riqueza dos Municípios Paulistas.2) Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS, com informações sobre as populações do Estado em situação de risco e pobreza. 3) Base de Informações Municipais do Estado – BIMSP, cujos dados possibilitam a identificação da situação socioeconômica e das potencialidades municipais, objetivando processos e projetos de desenvolvimento local sustentável.	Cidadão sp
5	Acesso à Legislação do Estado de São Paulo - Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Consultas à legislação estadual, estudos e documentos normativos da ALESP. Inclui Leis Ordinárias (desde 1891) e outras (desde 1938), com acesso às íntegras dos textos a partir de 1972, atualizadas diariamente.	Cidadão sp
6	Acesso ao Andamento de Trabalhos Relativos ao Orçamento do Estado de São Paulo – Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Permite o acesso aos detalhes das proposituras ao Orçamento por parte dos Senhores Deputados, bem como o acompanhamento de audiências públicas, promovidas pela Comissão de Finanças e Orçamento da Assembléia Legislativa, no período anterior à votação no plenário.	Cidadão sp
7	Acesso ao SIAFEM pela Web	Fazenda	Acesso ao SIAFEM/SIAFISICO pela Web, através de ambiente seguro; Utilização de documentos customizados, que facilitam o preenchimento; Reaproveitamento de informações; Possibilidade de integração com outros sistemas através de WebServices e XML	Prodesp
8	Acesso Virtual ao Acervo Artístico-Cultural dos Palácios do Governo do Estado de São Paulo	Cultura	O Acervo Artístico-Cultural dos Palácios Governamentais, composto por cerca de 3.500 peças de grande importância histórica e artística, tem como política de gestão documentar, preservar e divulgar este patrimônio público. Foi criado sítio na Internet, com o objetivo de divulgar o Acervo, disponibilizando informações sobre as obras, as exposições e os próprios palácios – o dos Bandeirantes, sede do governo, o do Horto, residência de verão do governador, ambos em São Paulo, e o da Boa Vista, residência de inverno do governador, em Campos do Jordão. Além disso, é possível agendar visitas para conhecer de perto a coleção.	Cidadão sp
9	Ações Educativas - Defesa Civil	Cidadão	Desenvolvimento da percepção de risco na comunidade, realizando eventos, campanhas educativas adequadas às características de cada comunidade, veiculação em mídia, palestras e distribuição de material informativo por meio dos núcleos de Defesa Civil, escolas, associações comunitárias, ONGs e coordenadorias municipais de Defesa Civil e Seminários.	Cidadão sp
10	Acolhimento de Informações com Vistas à Fiscalização - Procon	PROCON	Recebimento de informações para a apuração de irregularidades nas relações de consumo e que sejam passíveis de penalidades, bem como sobre	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			estabelecimentos que permitam fumar em suas áreas cobertas. O consumidor deve encaminhar as informações sobre a conduta do fornecedor comparecendo pessoalmente, enviando carta ou fax. Para dar início ao procedimento, é necessário o nome e endereço do estabelecimento. Além disso, se houve consumo, a apresentação de recibo, nota fiscal ou qualquer documento que auxilie na comprovação dos fatos. Inicialmente, os fatos serão verificados pelo setor de atendimento. Havendo fundamento jurídico, as informações serão encaminhadas ao departamento responsável pelas fiscalizações. Os atos de fiscalização ocorrerão conforme análise final sobre o caso e a programação de suas atividades. É importante ressaltar que somente para as informações referentes ao fumo em área fechada ou sobre a não observação do cadastro de bloqueio de telemarketing, poderá ser utilizada a página do Procon na Internet.	
11	Acompanhamento das ações do município protocoladas - Sistema Prefeituras	Gestão		Gestor sp
12	Acompanhamento de Condecorações Outorgadas	Gestão		Prodesp
13	Acompanhamento de Pregão Presencial	Compras	Sistema de compras eletrônicas	Prodesp
14	Acompanhamento de Processo de Licenciamento Ambiental - Cetesb	Empresas	Acompanhamento do processo na Cetesb, via Internet, através do número da solicitação, razão social, endereço ou CEP do empreendimento.	Cidadão sp
15	Acompanhamento e Controle de Processos Jurídico habitacional	Habitação	Aplicação na WEB para administrar os processos de inadimplência financeira de contratos habitacionais	Prodesp
16	Aconselhamento Genético - Centro de Estudos do Genoma Humano - Instituto de Biociências da Universidade de São Paulo	Cidadão	Realização de diagnóstico clínico e laboratorial de diversas doenças genéticas; identificação, nas famílias, de possíveis portadores assintomáticos; orientação quanto aos riscos de repetição de doenças genéticas em gerações futuras; informações sobre o prognóstico e a evolução de doenças e sobre a existência de condutas e tratamentos.	Cidadão sp
17	Administração de Recursos Humanos da Educação	RH		Prodesp
18	Aferição de Hidrômetro - Sabesp	Utilidades	Solicitação de testes no medidor de água, para identificar possíveis defeitos.	Cidadão sp
19	Aferição de Medidor de Luz - Companhia Piratininga de Força e Luz	Utilidades	Verificação no equipamento de medição de energia elétrica para apurar as variações nos valores registrados. Somente será cobrada taxa se for constatado que o equipamento não apresenta defeito.	Cidadão sp
20	Aferição de Medidor de Luz - CPFL	Utilidades	Verificação no equipamento de medição de energia elétrica para apurar as variações nos valores registrados. Somente será cobrada taxa se for constatado que o equipamento não apresenta defeito.	Cidadão sp
21	Aferição de Medidor de Luz - Eletropaulo Metropolitana	Utilidades	Verificação do equipamento de medição de energia elétrica para apurar as variações nos valores registrados. Há cobrança se a reclamação for improcedente.	Cidadão sp
22	Agenda Cultural - Assessoria de Comunicação da Secretaria da Cultura	Cultura	Divulgação da agenda cultural de eventos e atividades da Secretaria da Cultura, na capital e interior.	Cidadão sp
23	Agenda dos Eventos e Reuniões do Parlamento Paulista	Cidadão	Disponibiliza informações sobre eventos, horários e locais, com consulta para agenda do dia ou o dia solicitado pelo interessado.	Cidadão sp
24	Agendamento de Prova para Renovação de CNH - Detran	DETRAN	Permite agendar data das provas teóricas de Primeiros Socorros e Direção Defensiva, visando a renovação da Carteira Nacional de Habilitação inicial anterior à	Cidadão sp



Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			22/11/1999.	
25	Agendamento de Vistoria de Veículos - Detran	DETRAN	Permite agendar dia, hora e local para a vistoria de veículo, segundo as exigências legais.	Cidadão sp
26	AIDF Eletrônica - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Pedido de Autorização para Impressão de Documento Fiscal (AIDF), via Internet, para confecção de impressos fiscais. Serviço voltado a usuários cadastrados no Posto Fiscal Eletrônico.	Cidadão sp
27	AIDF em papel - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Pedido de Autorização para Impressão de Documento Fiscal (AIDF) para confecção de impressos fiscais de produtor rural e outros casos não previstos na AIDF eletrônica.	Cidadão sp
28	Alteração Cadastral - Empresas de Energia	Utilidades	Alteração de dados cadastrais de consumidores.	Cidadão sp
29	Alteração da Data de Vencimento - Empresas de Energia	Utilidades	Alteração da data de vencimento da conta mensal de energia elétrica.	Cidadão sp
30	Alteração de Carga de Energia - Empresas de Energia	Utilidades	Modificação na entrada de energia elétrica, para acréscimo ou decréscimo de carga. No caso de poste de concreto construído no local, apresentação do projeto com as especificações técnicas, assinado pelo engenheiro responsável e acompanhado da respectiva ART - Anotação de Responsabilidade Técnica.	Cidadão sp
31	Alteração de Dados Cadastrais em Licenças Ambientais - Cetesb	Empresas	Possibilita a alteração de dados cadastrais relacionadas a licenças, em caso de mudança de razão social motivada por compra/venda da empresa, por alteração de numeração ou denominação de logradouro, por meio de averbação das alterações no verso da licença, ou emitindo novo documento. No caso de mudança de endereço, deve ocorrer novo processo de licenciamento.	Cidadão sp
32	Alteração de Endereço de Entrega da Conta de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Alteração do endereço de entrega da conta, possibilitando ao cliente receber sua fatura de energia elétrica no local que desejar. É cobrado somente taxa dos correios para entrega.	Cidadão sp
33	Análise de Consumo - Comgás	Utilidades	Orientações e avaliações de procedimentos sobre o consumo e/ou valor da conta de gás.	Cidadão sp
34	Análise de Projetos - Empresas de Energia	Utilidades	Análise de projetos de modificação e expansão de rede elétrica nas instalações do cliente.	Cidadão sp
35	Análise e Cadastramento Itens de Construção no Cadastro de Materiais (CADMAT)	Gestão		Gestor sp
36	Análises e Apoio a Empresas - Central Analítica do Instituto de Química da Universidade de São Paulo	Empresas	Realização de análises e disponibilização de equipamentos. Serviço de apoio direto a empresas e patrocínio de cursos em técnicas específicas de interesse acadêmico e empresarial.	Cidadão sp
37	Apoio p/ regularização de parcelamentos do solo - Programa Cidade Legal	Gestão		Gestor sp
38	Aprimoramento Profissional - Fundap	RH	Cadastro em cursos de formação, seminários e workshops em diversos temas ligados à administração pública, inovação, ferramentas de gestão, etc, bem como em políticas públicas específicas.	Cidadão sp
39	Arrecadação do Tributo Estadual do ICMS	Fazenda	O contribuinte escolhe o débito a ser pago, escolhe o banco a arrecadar esse débito e efetiva a transação. No final do dia o Banco envia LOG para batimento.	Prodesp
40	Arrecadação DR	Fazenda	Faz a consistência específica do fluxo da GARE-DR. Recebe as informações consolidadas das taxa de licenciamento do IPVA-online. Disponibiliza dados estatísticos da GARE-DR.	Prodesp
41	Arrecadação ICMS	Fazenda	Recebe todas as remessas de arrecadação dos Bancos. Faz a consistência básica de todos informa a inconsistência para os Bancos. Encaminha as GAREs dos	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			fluxos de IPVA, MILT e DR para os sistemas específicos. Faz a consistência específica do fluxo da GARE-ICMS.	
42	Assistência à Saúde - Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual-lamspe	Saúde	Assistência médica integral a funcionários públicos do Governo do Estado de São Paulo, bem como a seus dependentes inscritos, através de rede de serviços, própria ou contratada.	Cidadão sp
43	Atendimento a Clientes - Gás Brasileiro Distribuidora	Utilidades	Serviço de atendimento a clientes, permitindo a solução de dúvidas e reclamações quanto ao fornecimento de gás.	Cidadão sp
44	Atendimento a Emergências 190 - Polícia Militar	Segurança	Atendimento a emergências informadas pela população.	Cidadão sp
45	Atendimento à Reclamação por Corte Indevido de Energia - Empresas de Energia	Utilidades	Atendimento à reclamação de suspensão indevida no fornecimento de energia elétrica.	Cidadão sp
46	Atendimento ao Consumidor – Procon	PROCON	Serviço de atendimento e orientações gerais sobre os direitos e deveres dos consumidores nas relações de consumo. Por telefone e eletrônico (no site): Orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas. Pessoalmente, por cartas ou fax: Orientações e possibilidade de formalização de expedientes contra fornecedores quando, após análise dos fatos e documentos, constatar-se lesão ao direito do consumidor.	Cidadão sp
47	Atendimento ao Usuário - Catálogo Coletivo de Livros do Estado de São Paulo - Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo	Cidadão	Atendimento ao usuário (comunidade USP e público em geral) no auxílio à localização de material bibliográfico, de endereços de instituições.	Cidadão sp
48	Atendimento de Denúncias - Empresas de Energia	Utilidades	Acolhimento de denúncia sobre a existência ou suspeita de fraude e/ou furto de energia e auto-religação. A identificação do denunciante não é obrigatória.	Cidadão sp
49	Atendimento de Denúncias de Furto Relacionadas à Energia Elétrica - Empresas de Energia	Utilidades	Apuração de denúncias de irregularidades, ligações clandestinas, furto de equipamentos e fiação em geral.	Cidadão sp
50	Atendimento de Emergências e Falta de Gás - Comgás	Utilidades	Atendimento a chamados de emergências e falta de gás.	Cidadão sp
51	Atendimento e Disponibilização do Acervo da Biblioteca - Centro de Divulgação Científica e Cultural – Universidade de São Paulo - USP	Cidadão	Atendimento à comunidade de São Carlos e região e disponibilização de acervo geral com livros paradidáticos e de literatura, periódicos científicos e outros.	Cidadão sp
52	Atestado de Antecedentes Criminais - RG de São Paulo - Dird	Segurança	Obtenção de Atestado de Antecedentes Criminais pelo cidadão, devendo este apresentar o Registro Geral (RG), emitido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo.	Cidadão sp
53	Auto Leitura do Medidor de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Informação pelo cliente da leitura do equipamento de medição de energia elétrica, de uma unidade consumidora localizada na área rural.	Cidadão sp
54	Autorização para a Queima da Palha da Cana-de-Açúcar - Coordenadoria de Biodiversidade e de Recursos Naturais	Cidadão	Controle da atividade de emprego de fogo para a retirada da palha da cana-de-açúcar como procedimento pré-colheita característico desta cultura. Sistematização e disponibilização de informações que subsidiam os trabalhos de fiscalização das ocorrências de queima (Lei nº 11.241/02 e Decreto nº 47.700/03). A solicitação deve ser feita diretamente no site da Secretaria do Meio Ambiente, no link queima da palha da cana.	Cidadão sp
55	Avaliação do Potencial de Contaminação em Imóveis - Guia - Cetesb	Cidadão	Orientação a empreendedores imobiliários, profissionais e empresas afins sobre as precauções e procedimentos a serem adotados para a realização de uma transação imobiliária ou início da implantação de um empreendimento, verificando se a área a ser ocupada	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			apresenta contaminação que coloque em risco a saúde e o meio ambiente.	
56	Avaliação dos Websites Municipais	Gestão	Apresentação de pesquisa de evolução de sites de municípios	Gestor sp
57	Base cartográfica do município em arquivo eletrônico	Gestão	Georeferenciamento	Gestor sp
58	Benefícios - Pensão Mensal - São Paulo Previdência-SPPREV	RH	Permite acesso a informações, bem como a obtenção de formulários, relacionados à Pensão Mensal, benefício concedido aos familiares de funcionário estadual falecido, contribuinte da SPPREV.No sítio da SPPREV, encontram-se disponíveis informações sobre os seguintes assuntos: - Alteração de dados cadastrais - Certidão negativa de dependentes do ex-servidor - Comunicação de casamento do(a) pensionista - Comunicação de óbito de pensionista/aposentado - Comunicação de término de curso universitário - Declaração de dependentes - Declaração negativa de dependentes - Isenção de Imposto de Renda - Liberação de pagamento retido - Mudança de endereço residencial - Recadastramento de pensionista - Recadastramento domiciliar - Reinclusão de pensionista universitário - Requerimento diverso (próprio punho) - Solicitação de 2ª via da Declaração de Rendimento - Solicitação de revisão do pagamento de pensão mensal - Solicitação de transferência bancária - Termo de Notificação - Vistas ao processo	Cidadão sp
59	Biblioteca On-Line - IPT	Cidadão	A biblioteca on-line do IPT é composta por bases, organizadas segundo a natureza dos acervos bibliográficos existentes (livros, teses e congressos, publicações seriadas, publicações do IPT, periódicos). A pesquisa às bases pode ser feita simultânea ou separadamente, por meio de índices alfabéticos como autor, título, assunto e outros.	Cidadão sp
60	Biblioteca Tributária	Fazenda		Prodesp
61	Biblioteca Virtual - Procuradoria Geral do Estado	Cidadão	Acesso virtual a livros, revistas, boletins e outras publicações editados pela Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. Permite a leitura on line das publicações, bem como download dos arquivos em formato PDF.	Cidadão sp
62	Biblioteca Virtual da América Latina - Fundação Memorial da América Latina	Cidadão	A Biblioteca Virtual da América Latina – BV@L disponibiliza informações da Coleção de Vídeos e do Acervo bibliográfico da Biblioteca Latino-americana	Cidadão sp
63	Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo - Secretaria de Comunicação	Cidadão	A Biblioteca Virtual é um serviço eletrônico gratuito de informação. Disponibiliza conteúdos sobre o Estado e o Governo de São Paulo.	Cidadão sp
64	Bilhete Único Escolar - CPTM	Cidadão	A CPTM mantém um Posto do Bilhete Único Escolar, para melhor atender as instituições de ensino e os estudantes da região metropolitana. Localizado na estação Barra Funda, o serviço está disponível de segunda à sexta-feira (exceto feriados) das 08 às 17h. Na eventualidade de dúvidas ou informações, entre em contato através da Central de Atendimento ao Usuário - 0800 055 0121.	Cidadão sp
65	Boletim de Ocorrência Policial pela Internet – Departamento de Inteligência da Polícia Civil	Segurança	Permite acesso a toda produção cartográfica do IGC para aquisição e consulta: - cartas topográficas do Plano Cartográfico do Estado de São Paulo (disponível em cópias); - mapas municipais; - mapas temáticos do Estado de São Paulo (impressos), com a rede hidrográfica, divisão municipal, Unidades Hidrográficas de Gerenciamento de Recursos Hídricos e Regiões Administrativas; - cartas pedológicas de Piracicaba, Guaiara, Assis e Maracá; - cartas de utilização da terra de Campinas, Guaratinguetá, Santos, São Paulo, Iguape, Itararé, Ribeirão Preto, Franca,	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			Marília, Araçatuba e Araraquara; - diversas fotografias aéreas disponíveis para consulta; - mapas (disponíveis na Internet para download).	
66	Boletim Escolar - Secretaria da Educação	Educação	Serviço que permite consulta on-line dos registros de notas e frequências bimestrais e finais dos alunos dos ensinos fundamental e médio das escolas estaduais. Para consultar, o cidadão deve digitar o RA (registro do aluno) fornecido pela escola e a data de nascimento deste aluno. Esta consulta não atende aos alunos das classes de educação de jovens e adultos - presença flexível.	Cidadão sp
67	Bolsa Eletrônica de Compras	Compras	Sistema de compras eletrônicas	Prodesp
68	Bolsas e Auxílios para Projetos de Pesquisa Científica e Tecnológica - Fapesp	Educação	Programas de bolsas e auxílios concedidos pela Fundação, vinculados a projetos de pesquisa científica e/ou tecnológica em todas as áreas do conhecimento, coordenados por pesquisadores com título de doutor ou equivalente residentes em São Paulo e ligados a instituições de ensino e pesquisa paulistas. A Fundação promove análise de propostas de financiamento apresentadas, acompanha o desenvolvimento das pesquisas, avalia o resultado de suas ações, produz indicadores de ciência e tecnologia e promove a divulgação da cultura científica tecnológica do estado e do país.	Cidadão sp
69	Busca de Nomes ou NIRE de Empresas Registradas na Jucesp - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Realização de pesquisa de nome de empresa ou Número de Inscrição no Registro de Empresas (NIRE), já registrados na Jucesp, a fim de evitar nomes iguais ou semelhantes ou pesquisar a existência de uma empresa na Jucesp.	Cidadão sp
70	Cadastramento de Fornecedores - CPTM	Compras	Inscrição ou Renovação Cadastral visando a inclusão de empresas no Cadastro de Fornecedores da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, observadas as condições da Lei Federal nº 8666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores	Cidadão sp
71	Cadastramento em Programas Sociais - Comgás	Utilidades	Cadastramento de aposentados e desempregados em programas sociais, visando seu enquadramento em classe especial de consumidor.	Cidadão sp
72	Cadastramento no Audeesp - Auditoria Eletrônica	Gestão	Tribunal de contas	Gestor sp
73	Cadastro das Comissões Internas de Contratações Públicas Sustentáveis	Compras	Cadastro das Comissões Internas de Contratações Públicas Sustentáveis	Gestor sp
74	Cadastro de Alunos da rede estadual	Educação	Cadastro de Alunos da rede estadual	Prodesp
75	Cadastro de Cargos e Funções da Educação	RH	Cadastro de Cargos e Funções da Educação	Prodesp
76	Cadastro de Contribuintes	Fazenda	Diminuir o tempo médio para os processos de abertura de empresas, simplificar as obrigações acessórias nos processos que envolvam alterações de dados cadastrais e promover maior integração entre os órgãos tributários dos diversos entes Federados (União, Estados e Municípios)	Prodesp
77	Cadastro de Fornecedores	Compras	Cadastro de fornecedores participantes da Bolsa eletrônica	Prodesp
78	Cadastro de Municípios Inadimplentes	Gestão	Cadastro de Municípios Inadimplentes	Prodesp
79	Cadastro de Obras e Ações do Governo	Gestão	Cadastro de Obras e Ações do Governo	Prodesp
80	Cadastro de Pregões	Compras	Informações de pregões realizados e a realizar	Prodesp
81	Cadastro de Regularidade de Municípios	Gestão	Permite assinatura de convênios	Gestor sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
82	Cadastro de Unidades Habitacionais	Habitação	Cadastro de Unidades Habitacionais	Prodesp
83	Cadastro dos Conselhos Tutelares	Gestão	Mantém dados atualizados referentes aos Municípios, Câmaras Municipais, Fundo Social de Solidariedade, Secretaria de Assistência Social	Prodesp
84	Cadastro para Bloqueio de Ligações de Telemarketing - Procon	PROCON	Permite às pessoas físicas ou jurídicas cadastrarem, sem custo, números de telefones fixos ou móveis, do Estado de São Paulo, que estiverem em seu nome, com o intuito de não receber contatos telefônicos que tenham por finalidade oferecer produtos ou serviços.	Cidadão sp
85	Cadastro Unificado de RH	RH	Cadastro Unificado de RH	Prodesp
86	CADIN ESTADUAL	Fazenda	Registro pendências com órgãos Administração Pública Estadual	Gestor sp
87	Cálculo de Débito de Prestação - CDHU	Habitação	Informações sobre índices e o mês em que as prestações foram reajustadas, em conformidade com a data-base da categoria profissional, e sobre os índices de regressão (diminuição) do valor do bônus concedido pela CDHU.	Cidadão sp
88	Cálculo e Geração de Guia para Pagamento do IPVA e Seguro Obrigatório - DPVAT para Veículos Novos - Secretaria de Estado da Fazenda	DETRAN	Preenchimento da Gare - IPVA para veículos novos (0 Km). Também poderá ser emitida a via do Seguro Obrigatório (DPVAT).	Cidadão sp
89	Cálculo ICMS	Fazenda	Possui todos os cálculos relativos ao ICMS, inclusive as anistias. Possibilita simulação de cálculo.	Prodesp
90	Calibração de Medidores de Gás - Comgás	Utilidades	Solicitação, pelo consumidor, de calibração de medidores de gás.	Cidadão sp
91	Carteira de Previdência das Serventias - Ipesp	RH	A Carteira de Previdência das Serventias Não Oficializadas da Justiça do Estado sob administração do Instituto de Previdência do Estado de São Paulo, é financeiramente autônoma, com patrimônio próprio regida pela Lei n.º 10.393 de 16 de dezembro de 1970. São finalidades da Carteira: I) Proporcionar aposentadoria aos seus segurados; II) Conceder pensão aos dependentes dos segurados	Cidadão sp
92	Carteira Predial - Ipesp	RH	Permite a solicitação de providências, ou a obtenção de facilidades, relacionadas a financiamento habitacional.	Cidadão sp
93	CDA Criança - Coordenadoria de Defesa Agropecuária	Agricultura	Seção especial do site da Coordenadoria de Defesa Agropecuária - CDA, dirigida às crianças, contendo informações e redigido em linguagem coloquial, sobre o trabalho desenvolvido pela instituição. As informações podem ser utilizadas livremente para trabalhos escolares.	Cidadão sp
94	Central de Atendimento – Secretaria da Educação - Sede	Educação	Canal direto de comunicação e prestação de informações da Secretaria de Estado da Educação para a população em geral. Orientação e esclarecimento a respeito de assuntos relacionados à área da educação, tais como: legislação de ensino; estatística educacional; endereços e telefones (escolas e órgãos oficiais); programas e projetos; informações gerais sobre a educação básica; encaminhamento e resolução de dúvidas e reclamações.	Cidadão sp
95	Central de Informações - Unicamp	Cidadão	A Central de Informações recebe o público, esclarece dúvidas, orienta e presta informações sobre localização de faculdades, institutos, unidades, órgãos, serviços e eventos da Universidade. Também reserva em seu site diversas informações importantes da Universidade Estadual de Campinas, entre elas, mapas e meios de acesso, cursos de extensão oferecidos e outros links. Esta equipe passou a contar recentemente com a URA- Unidade de Resposta Audível, visando atender à grande demanda de ligações e pedidos de informações	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			referentes aos hospitais da Unicamp.	
96	Centro de Referência em Educação Mário Covas - Secretaria da Educação	Gestão	O Centro de Referência em Educação Mario Covas - CRE, idealizado pela Secretaria de Estado da Educação de São Paulo, tem como objetivo ser um referencial pedagógico de excelência na disseminação da informação educacional. Para isso, conta com um acervo documental que poderá ser consultado fisicamente em sua sede, ou acessado virtualmente pelo site, colocando à disposição do público interessado de qualquer parte do país e do mundo, um acervo construído a partir do conceito de que a informação deve ser selecionada, organizada, disponibilizada de forma simples e orientada, para que possa proporcionar aos educadores respostas confiáveis, atualizadas e significativas, para o seu cotidiano profissional.	Cidadão sp
97	Certificação Digital - Imprensa Oficial	Cidadão	A Imprensa Oficial é a Autoridade Certificadora Oficial do Governo do Estado de São Paulo responsável por emitir certificados digitais ICP-Brasil e é a única a atender os requisitos da norma internacional de qualidade ISO 9001:2008, nos seus processos de certificação digital. A empresa gera produtos e serviços de certificação digital para os poderes executivo, legislativo e judiciário, incluindo todas as esferas da administração pública, direta e indireta, nos âmbitos federal, estadual e municipal. Produtos e Serviços: - Emissão de certificados digitais e-CPF, e-CNPJ, e-CPF Simples e NF-e; - Certificado Digital para Servidores Web; - Correio Eletrônico Corporativo Confiável; - Assinador de Documentos Eletrônicos; - Solução de Carimbo de Tempo para documentos eletrônicos; - Autenticação segura em sistemas operacionais Microsoft com uso de certificados digitais ICP-Brasil; - Solução para assinatura digital em lote de documentos eletrônicos em formato PDF; - Bibliotecas de certificação digital para uso em plataforma .NET e JAVA; - Elaboração de projetos e consultoria em certificação digital; - Treinamento conceitual, técnico e jurídico sobre certificação digital.	Cidadão sp
98	Certificação Voluntária de Cachaça - Ipem/SP	Cidadão	O produto certificado recebe um Selo de Conformidade, aprovando-o para o consumo, garantindo suas especificações exigidas pelo Inmetro e Portaria 126 de 24/06/2005. A Avaliação de Conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-definidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atendem a requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos.	Cidadão sp
99	Chamados de Emergência - Gás Brasileiro Distribuidora	Utilidades	Atendimento a chamados de usuários quando da falta de gás e/ou vazamentos, e da população em geral, em situações de vazamentos que representem risco.	Cidadão sp
100	Cidadão.SP	Cidadão	portal de serviços ao cidadão	Gestor sp
101	Clipping de Notícias relacionadas ao Meio Ambiente - Cetesb	Cidadão	Disponibilização de coletânea de notícias, em formato PDF, contendo compilação diária de notícias, publicadas nos principais jornais do país, relacionadas à questão ambiental.	Cidadão sp
102	Cobrança e Arrecadação de Multas de Trânsito	Fazenda	Sistema de cobrança de multas de trânsito ocorridas no estado de São Paulo	Prodesp
103	COETIC - Conselho Estadual de TIC	Gestão	Solcitação de autorização para projetos e compras de TIC	Gestor sp
104	COMEX	Fazenda	Controle do pagamento online da GARE de importação. Na comunicação online é utilizado o padrão de protocolo da FEBRABAN: ISSO 8583.	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
105	Comunicação de Problemas na Iluminação Pública -Empresas de Energia	Utilidades	Troca de lâmpadas queimadas ou quebradas e desligamento de lâmpadas acesas durante o dia.	Cidadão sp
106	Concurso de Remoção e Cadastro de Vagas de sevidores	RH	Concurso de Remoção e Cadastro de Vagas de sevidores	Prodesp
107	Conserto de Calçada - Empresas de Energia	Utilidades	Solicitação de conserto de calçada danificada em função de atividades da companhia.	Cidadão sp
108	Consulta a Boletins de Qualidade do Ar – Cetesb	Cidadão	Permite consulta de boletins horários, diários e mensais de qualidade do ar, segundo parâmetros de qualidade e estações medidoras instaladas. É possível consultar boletins de meses anteriores.	Cidadão sp
109	Consulta a Créditos do Programa Nota Fiscal Paulista - Secretaria da Fazenda	Fazenda	Serviço para gerar créditos aos consumidores, cidadãos e empresas do Estado de São Paulo, que exigem a entrega do documento fiscal no ato da compra e informam o seu CPF ou CNPJ.	Cidadão sp
110	Consulta a Investimentos Anunciados - Agência Metropolitana de Campinas	Cidadão	Sistema de consulta aos dados da Pesquisa de Investimentos Anunciados no Estado de São Paulo - PIESP relativos aos municípios da Região Metropolitana de Campinas, em 2006, 2007 e 1º. semestre de 2008.	Cidadão sp
111	Consulta à Legislação Tributária - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Acesso, via Internet, à íntegra da legislação tributária aplicada no Estado de São Paulo de âmbito estadual e federal.	Cidadão sp
112	Consulta a Manual de Produtos Químicos Perigosos – Cetesb	Empresas	Permite solicitar a elaboração de Boletins de Ocorrência Policial, pela Internet, relacionados a furto de veículos, desaparecimento de pessoas, encontro de pessoas, furto de placas e furto de celulares. Para outros tipos de ocorrência, a solicitação deve ser feita em um distrito policial. Também, é possível acompanhar o andamento da solicitação.	Cidadão sp
113	Consulta à Situação Financeira de Mutuário - CDHU	Habitação	Permite ao mutuário conhecer a situação do seu contrato via Internet.	Cidadão sp
114	Consulta ao Acervo da Biblioteca do Legislativo Paulista - Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Disponibilização de consultas à coleção do Diário Oficial (catalogada desde 1800), publicações institucionais, livros jurídicos de todas as especialidades - com ênfase em direito constitucional e administrativo. A Biblioteca encontra-se localizada no 3º andar da Assembléia Legislativa. Atendimento ao público interno e externo das 8:00h às 20:00h. Fornece suporte para estudantes e pesquisadores.	Cidadão sp
115	Consulta às Constituições Estadual e Federal – Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Permite a consulta das constituições do Estado de São Paulo, desde 1890, incluindo uma versão atual da constituição que permite estabelecer correlação com a Constituição Federal e a XII Consolidação do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, além possuir anotações de Leis Federais, Estaduais e Ações Diretas de Inconstitucionalidade. Disponibiliza links para a Constituição Federal e de outros estados do Brasil.	Cidadão sp
116	Consulta às Normas Técnicas - Empresas de energia	Utilidades	Consulta às Normas Técnicas da concessionária, possibilitando conhecer os padrões utilizados, os materiais aceitos e outras características técnicas construtivas.	Cidadão sp
117	Consulta de Débitos - Empresas de Energia	Utilidades	Consulta de débitos em aberto.	Cidadão sp
118	Consulta de Débitos e Emissão de 2ª Via de Conta - Empresas de Energia	Utilidades	Realização de consulta de débitos e solicitação de 2ª via da fatura de energia elétrica. Há cobrança para segunda via, quando solicitado em atendimento pessoal. Serviço disponível gratuitamente pelo website da empresa.	Cidadão sp
119	Consulta de Histórico de Consumo -Empresas de Energia	Utilidades	Possibilidade de auto-avaliação, pelo cliente, de faturamentos anteriores, descritos na fatura de energia elétrica.	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
120	Consulta e Regulamento de Cadastro de Fornecedores - Fundação para o Desenvolvimento da Educação	Compras	Regulamento de cadastro e procedimentos para as áreas de obras, serviços de engenharia, serviços técnicos e profissionais, pessoa física, serviços não especializados e fornecimento de materiais e/ou equipamentos; consulta de cadastro de fornecedores.	Cidadão sp
121	Consulta no Cadastro Estadual de Empresas - Junta Comercial do Estado SP - JUCESP	Empresas		Prodesp
122	Consulta ou Solicitação de Atendimento Técnico - Empresas de Energia	Utilidades	Realização de consultas a informações técnicas ou solicitação de atendimento técnico.	Cidadão sp
123	Consulta sobre Licenciamento de Veículo - Secretaria de Estado da Fazenda	DETRAN	Consulta sobre a dívida do IPVA, seguro obrigatório, multas de trânsito e de mora, para licenciamento de veículo.	Cidadão sp
124	Conta de Água e/ou Esgoto - Emissão de 2ª Via - Sabesp	Utilidades	Emissão de 2ª via da conta de água e/ou esgoto.	Cidadão sp
125	Conta Fiscal Dívida Ativa	Fazenda	Possibilita a visualização dos débitos e Créditos da Dívida Ativa e da apuração do saldo.	Prodesp
126	Conta Fiscal ICMS	Fazenda	Controle os Débitos e Créditos do ICMS. Faz apuração de saldo.	Prodesp
127	Conte Comigo - Instituto de Infectologia Emílio Ribas	Saúde	Opiniões, sugestões, queixas e elogios dos usuários oriundos de trabalho de pesquisa ou atendimento individual. Levantamento é feito por uma equipe treinada e preparada para atender aos usuários. Essas informações são levadas ao conhecimento da Administração do Hospital que deverá tomar as providências necessárias. Missão: proporcionar atendimento de qualidade, humanizado e personalizado aos cidadãos nos Hospitais Estaduais.	Cidadão sp
128	Conte Comigo 24 Horas - Empresas de Energia	Utilidades	Assistência domiciliar (serviços de eletricista, chaveiro, encanador, vidraceiro, assistência em acidentes residenciais, entre outros), além de seguro de acidente pessoal no valor de R\$ 10 mil e sorteios mensais no valor de R\$ 5 mil.	Cidadão sp
129	Contratos de Serviços Terceirizados	Compras	Informações dos serviços terceirizados do Estado	Prodesp
130	Controle da Agenda de autoridades	Gestão	Visa controlar os convites, solicitações de audiências, visitas proporcionando facilidades na tomada de decisão quanto ao seu comparecimento, envio de representante, cumprimento por telegrama ou fax, agendamento de audiência, etc.	Prodesp
131	Controle das Demandas da Subsecretaria de Relacionamento de Governo	Gestão	Controle das Demandas da Subsecretaria de Relacionamento de Governo	Prodesp
132	Controle das Demandas e Autorizações dos Municípios	Gestão	Controle das Demandas e Autorizações dos Municípios	Prodesp
133	Controle de Afastamentos	RH	Controle de Afastamentos	Prodesp
134	Controle de Atos Oficiais	Gestão	Trata as informações sobre Decretos assinados pelo Governador ou seu substituto publicados no Diário Oficial.	Prodesp
135	Controle de Doações	Gestão	Doações para o Fundo de Solidariedade	Prodesp
136	Controle de Ementário	Gestão	Mantém informações de contagem de tempo de serviço, incorporações de gratificações e outros assuntos referentes a Recursos Humanos, dos funcionários públicos do Estado.	Prodesp
137	Controle de Entrada e Saída de Veículos	Gestão		Prodesp
138	Controle de GIA	Fazenda	Controla o envio de gias para o main frame diariamente. Produz informações da Conta Fiscal de contribuintes que entregam gias, para base de dados do DW e SAS.	Prodesp



Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
139	Controle de Licenças-Saúde	Saúde	Efetua um controle das licenças-saúde dos funcionários	Prodesp
140	Controle de Nomeação	Gestão	Acompanhamento dos pedidos de nomeações de servidores, para o provimento de cargos em comissão no estado.	Prodesp
141	Controle de Parques	Gestão	Permite o levantamento e registro de todos os parques públicos	Prodesp
142	Controle de Processos de Intervenção	Gestão	Permite acompanhar o andamento da situação dos processos de Intervenção Federal originados a partir de processos de Intervenção Municipal.	Prodesp
143	Controle de Projetos	Gestão	O sistema tem por objetivo controlar os projetos solicitados por entidades e/ou prefeituras	Prodesp
144	Controle de Vale Alimentação/Desjejum	RH	Controle de Vale Alimentação/Desjejum	Prodesp
145	Controle de Viagens	Gestão	Controle de Viagens	Prodesp
146	Controle do Arquivo Morto	Gestão	Efetua o controle dos acessos aos prontuários de funcionários que não se encontram mais no órgão por motivo de aposentadoria, afastamento entre outros.	Prodesp
147	Cópia de Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito nas Rodovias Estaduais	Segurança	Solicitação de cópia de boletim de ocorrência de acidentes de trânsito ocorridos em rodovias estaduais, no Estado de São Paulo.	Cidadão sp
148	Correio Eletrônico do Estado	Gestão	email para servidor estadual	Prodesp
149	Corte de Energia Elétrica -- Empresas de Energia	Utilidades	Solicitação de corte da ligação de energia elétrica, para fins de reforma ou demolição do imóvel (residencial, comercial ou industrial).	Cidadão sp
150	Credenciamento de Estabelecimentos - Emissor de Cupom Fiscal (ECF) - Secretaria da Fazenda	Fazenda	Credenciamento de estabelecimentos interventores em Emissor de Cupom Fiscal, fabricante de Emissor de Cupom Fiscal ou lacre, desenvolvedores de aplicativos e serviços correlatos.	Cidadão sp
151	Credenciamento de Estabelecimentos Gráficos - Secretaria de Estado da Fazenda	Empresas	Credenciamento de estabelecimentos gráficos do Estado de São Paulo ou de outra Unidade da Federação e serviços correlatos, tendo em vista a confecção de impressos de documentos fiscais para contribuintes paulistas.	Cidadão sp
152	Credenciamento para Emissão de Nota Fiscal Eletrônica - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Alteração da sistemática atual de emissão da nota fiscal em papel Modelo 1 ou 1A, por nota fiscal eletrônica com validade jurídica para todos os fins. Considera-se Nota Fiscal Eletrônica - NF-e - o documento emitido e armazenado eletronicamente por contribuinte credenciado pela Secretaria da Fazenda, de existência apenas digital, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emitente e pela Autorização de Uso concedida pela Secretaria da Fazenda, com o intuito de documentar operações, prestações e outros eventos fiscais relativos ao imposto.	Cidadão sp
153	Cursos de Pós-Graduação – Universidade de São Paulo	Educação	A Universidade de São Paulo oferece 230 Programas de Pós-Graduação - Mestrado e Doutorado - em todas as áreas do conhecimento.	Cidadão sp
154	Cursos e Atividades de Extensão Universitária - Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas da Universidade de São Paulo	Educação	Atividades oferecidas nas áreas de Astronomia, Geofísica e Meteorologia para alunos, professores, público da Terceira Idade e comunidade em geral. Todas as atividades são presenciais, existindo gratuidade para algumas e custos para outras.	Cidadão sp
155	Cursos e Palestras de Prevenção à Disseminação do Tráfico e Uso Indevido de Substâncias Entorpecentes ou que Determinem Dependência Física e Psíquica - Denarc	Cidadão	Por meio da Divisão de Prevenção e Educação - DIPE, que tem por atribuição o relacionamento com o público externo, são desenvolvidos programas e cursos de prevenção ao uso de substâncias entorpecentes. Também, são realizados encaminhamentos de dependentes para tratamento. A DIPE mantém, ainda,	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			biblioteca especializada e museu.	
156	Cursos e Treinamentos - Cetesb	Cidadão	Cursos e treinamentos práticos, ministrados por especialistas do corpo técnico da Cetesb, transmitindo conhecimentos sobre diagnóstico, controle e gestão ambiental, produção mais limpa, prevenção, preparação e atendimento a emergências, licenciamento e legislação ambiental. Amplo programa de qualificação, atualização e reciclagem.	Cidadão sp
157	Cursos Temáticos – Instituto do Legislativo Paulista	Cidadão	Oferecimento de cursos de políticas públicas e legislação voltados ao público externo, como Extensão em Direito Constitucional Estadual, Ciência Política, Processo Legislativo, Gestão Pública, Administração Legislativa etc	Cidadão sp
158	Débito Automático de Conta de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Formulário de adesão ao débito automático, cujo início ocorrerá tão logo seja efetuado o cadastramento pela agência bancária escolhida.	Cidadão sp
159	Declaração do Simples	Fazenda		Prodesp
160	Desentupimento de Esgoto - Ramal Domicilar - Sabesp	Utilidades	Realização de desentupimento do ramal de esgotos entre a caixa de inspeção do imóvel e a rede coletora. O serviço não inclui desentupimento nas instalações internas do imóvel.	Cidadão sp
161	Desentupimento de Rede Coletora de Esgotos - Sabesp	Utilidades	Realização de desentupimento da rede coletora de esgotos. O serviço não inclui o ramal (caixa de inspeção) e as instalações internas do imóvel.	Cidadão sp
162	Desenvolvimento do Sistema de Retenção e Repasse de ISSQN - DER	Fazenda	Implantação de Sistema que permite ao DER toda a gestão envolvida no processo de retenção e repasse do ISSQN	Prodesp
163	Desligamento de Energia Elétrica - Empresas de Energia	Utilidades	Solicitação de desligamento de energia elétrica com a emissão de conta final.	Cidadão sp
164	Devolução de Valores - Empresas de Energia	Utilidades	Solicitação de devolução de valores pagos a maior pelo cliente por erro no faturamento, pagamento em duplicidade e outros.	Cidadão sp
165	Diário Oficial na Internet - Serviço de Leitura e Pesquisa - Imprensa Oficial	Cidadão	Serviço de pesquisa no conteúdo do Diário Oficial, contemplando todos os cadernos, desde a sua primeira edição em 1º de março de 1891.	Cidadão sp
166	DIPAM-A (RURAL)	Fazenda	Documento para apuração do Valor Adicionado do Produtor Agropecuário. Contém informações anualizadas de saídas da produção do produtor.	Prodesp
167	Disponibilização de Acervo da Biblioteca - Defesa Civil	Cidadão	Disponibilização para o público em geral, estudantes e técnicos da área: legislação, manuais, cartilhas educativas, folders, filipetas. Execução de download das publicações ou solicitação de exemplares na sede da Defesa Civil de São Paulo.	Cidadão sp
168	Disponibilização de Acervo Eletrônico - Biblioteca Digital - Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	Cidadão	Difusão da informação às comunidades interna e externa à Unicamp, nacional e internacional, através de acervo eletrônico com mais de 600 mil páginas digitalizadas, versando sobre artigos, fotografias, ilustrações, teses, obras de arte, registros sonoros, revistas, vídeos e outros documentos de interesse ao desenvolvimento científico, tecnológico e sociocultural.	Cidadão sp
169	Disponibilização de Bases de Dados, Conhecimento e Comunicações do Sistema de Gerenciamento de Recursos Hídricos - Coordenadoria de Recursos Hídricos	Cidadão	Permite acesso às bases de consultas de dados, comunicações e conhecimento acumulado, tendo por objetivo fornecer aos usuários a divulgação de informações específicas da Coordenadoria de Recursos Hídricos e dos Comitês de Bacias Hidrográficas que compõe o Sistema Integrado de Gerenciamento de Recursos Hídricos no Estado de São Paulo.	Cidadão sp
170	Disponibilização de Informações relativas ao Levantamento Censitário das Unidades de Produção	Cidadão	Disponibilização, via Internet, de informações relativas ao levantamento do ano agrícola realizado conjuntamente pela Coordenadoria de Assistência Técnica Integral e pelo Instituto de Economia Agrícola, órgãos subordinados à	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Agropecuária do Estado de São Paulo-Projeto Lupa - Coordenadoria de Assistência Técnica Integral		Secretaria de Agricultura e Abastecimento do Estado de São Paulo. Contempla informações, com alto grau de detalhamento, sobre Ocupação do Solo, Explorações Vegetais, Mão-de-Obra, Proprietários, Administração e Assistência Técnica, Tecnologia em Explorações Vegetais, Técnicas em Pecuária e Criações e Atividades Econômicas não Agropecuárias.	
171	Disponibilização de Informações Socioeconômicas e Elaboração de Estudos e Análises sobre o Setor Agrícola – Instituto de Economia Agrícola	Cidadão	Estudos e base de dados sócio-econômicos sobre a agricultura, que visam subsidiar a formulação de políticas públicas e as decisões dos agentes ligados ao setor.	Cidadão sp
172	Disponibilização de Produtos Cartográficos – Instituto Geográfico e Cartográfico - IGC	Cidadão	O IGC disponibiliza ao público acervo especializado em geografia, cartografia e ciências afins, constituído de livros, periódicos e obras de referência. O empréstimo de livros e periódicos é possível por meio do sistema de empréstimo entre bibliotecas.	Cidadão sp
173	Disponibilização do Acervo - Biblioteca Pública - Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	Cidadão	Acesso a acervo da Universidade, que está distribuído entre 23 bibliotecas (incluindo os campi de Campinas, Limeira e Piracicaba), todas com acesso livre e com possibilidade de consulta local aberta ao público em geral. O sítio na Internet permite acesso ao acervo completo da Unicamp.	Cidadão sp
174	Disponibilização do Acervo da Biblioteca - Instituto Geográfico e Cartográfico - IGC	Empresas	Elaboração de parecer técnico a partir da interpretação de fotografias aéreas e plantas, com o objetivo de elucidar questões judiciais e outros litígios. Elaboração de certidão a partir de planta do imóvel transcrita para documentação cartográfica oficial, o que permite a identificação da jurisdição do imóvel, para fins de tributação e registro em cartório.	Cidadão sp
175	Disponibilização do Acervo da Biblioteca para Consultas - Associação de Amigos do Conservatório de Tatuí	Cidadão	Disponibilização do acervo da biblioteca para consultas a livros, partituras, discos, CDs e fitas de áudio e vídeo, por meio do site <a href="http://cdmcc.phlnet.com.br/">http://cdmcc.phlnet.com.br/</a> .	Cidadão sp
176	Disponibilização do Acervo Histórico – Instituto Geográfico e Cartográfico - IGC	Cidadão	Fornecimento de informações e cópias de documentos de acervo constituído por cartas topográficas, mapas municipais, cadernetas topográficas de campo e extensa documentação fotográfica relativa ao território paulista, abrangendo o período entre 1938 e 1975.	Cidadão sp
177	Disponibilização do Acervo Histórico do Poder Legislativo - Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Disponibilização de informações e documentos sobre o Poder Legislativo, publicações e exposições virtuais. Inclui cerca de 280 mil manuscritos do período imperial, além de 90 mil negativos de fotos dos deputados e personalidades. Dispõe de biblioteca com 28 mil volumes.	Cidadão sp
178	Disponibilização do Banco de Dados Bibliográficos da Geomorfologia do Estado de São Paulo – Instituto Geológico	Cidadão	Acesso ao banco de dados geomorfológicos do Estado de São Paulo, resultado de levantamentos bibliográficos executados pela Seção de Geomorfologia. São cadastrados periódicos nacionais e estrangeiros, boletins, livros, teses e relatórios de projetos de pesquisa de ampla circulação. Até o momento, o banco conta com mais de 876 registros. A atualização dos dados está sendo feita de modo contínuo, com a incorporação das produções científicas.	Cidadão sp
179	Dívida Ativa Eletrônica	Fazenda	Controla os débitos inscritos do ICMS. Quando os débitos são parcelados, o sistema transfere o débito para o sistema DND.	Prodesp
180	Dívida Ativa Mecanográfica	Fazenda	O sistema possui somente os módulos iniciais do processo de Dívida Ativa. Possibilita a emissão do nº de etiqueta. O controle de crédito, apuração de saldo e ajuizamento não estão desenvolvidos.	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
181	Divulgação de Editais - Coordenadoria de Defesa Agropecuária	Agricultura	Divulgação de informações, via Internet, sobre resumos de editais de licitação e disponibilização dos mesmos, em texto integral.	Cidadão sp
182	DO.Informa - Serviço de Boletim Eletrônico do Diário Oficial - Imprensa Oficial	Empresas	Boletim Eletrônico personalizado do Diário Oficial, que envia por e-mail as citações que contenham as palavras-chave previamente cadastradas, contemplando todos os cadernos do DO. Serviço pós-pago cobrado mensalmente.	Cidadão sp
183	ECF	Fazenda	A ECF Eletrônica é um sistema que tem como objetivo principal controlar a autorização para uso dos equipamentos Emissores de Cupom Fiscal (ECF).	Prodesp
184	Educação para o Consumo - Procon	PROCON	Realização de cursos e palestras sobre direitos do consumidor. Orientação e implantação de programas de educação para consumo, bem como a professores e estudantes em geral que necessitem orientações para pesquisa sobre direitos do consumidor. O atendimento deve ser agendado por telefone ou e-mail. Realização de Pesquisas como preço da cesta básica e bens de consumo de época.	Cidadão sp
185	e-juntacomercial - Consulta a Fichas de Breve Relato de Empresas via Web - Imprensa Oficial	Empresas	Serviço eletrônico pré-pago que disponibiliza, via Internet, o acesso imediato às FBRs (Fichas de Breve Relato) de empresas constituídas a partir de 1992, cadastradas na Junta Comercial de São Paulo, pesquisando informações como abertura e falência, processos e capital social das empresas.	Cidadão sp
186	Elaboração de Ações Orçamentárias e Não-Orçamentárias para o PPA	Planejamento		Gestor sp
187	Emissão Aviso/Notificação ICMS	Fazenda	Seleciona os contribuintes omissos ou que pagaram a menor. Emite os avisos/Notificação.	Prodesp
188	Emissão da Conta Fiscal do ICMS em lote	Fazenda	Possibilita o solicitação online e faz a emissão batch das Contas Fiscal do ICMS.	Prodesp
189	Emissão de 2ª Via da Conta de Gás - Comgás	Utilidades	Solicitação de 2ª via de contas de gás.	Cidadão sp
190	Emissão de 2ª Via da Conta de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Emissão de 2ª via da conta de energia elétrica.	Cidadão sp
191	Emissão de 2ª Via de Boleto de Prestação - CDHU	Habitação	Emissão de boletos e 2ª via de prestação, por perda, roubo ou vencimento de prazo.	Cidadão sp
192	Emissão de 2ª Via de Conta de Luz - CPFL	Utilidades	Solicitação de 2ª via de conta de energia elétrica.	Cidadão sp
193	Emissão de Atestados de Antecedentes pela Internet	Segurança		Prodesp
194	Emissão de Boleto para Pagamento de Prestações-CDHU	Habitação	Emissão de boleto, via Internet, para pagamento de prestações atrasadas, atuais, ou vencidas há até três meses.	Cidadão sp
195	Emissão de Boleto para Pagamento Total - CDHU	Habitação	Emissão de boleto, via Internet, para pagamento total do saldo devedor.	Cidadão sp
196	Emissão de Carteira Nacional de Habilitação, Envio Via Correio a Residência. Autenticação Digital	DETRAN		Prodesp
197	Emissão de Certidão de Desembarque - Memorial do Imigrante	Cidadão	Emissão, através do Memorial do Imigrante, de documentos comprobatórios de desembarque de imigrantes no Porto de Santos, especificando, quando apontado na fonte (livros e listas de bordo) nome, dia e hora de chegada, profissão e idade.	Cidadão sp
198	Emissão de Certidão de Inteiro Teor (Firma Individual, Sociedade Empresária, Sociedade Anônima e Cooperativa) - Junta Comercial	Empresas	Emissão de fotocópias autenticadas de documentos registrados na Jucesp relacionadas a Firmas Individuais, Sociedades Empresárias, Sociedades Anônimas e Cooperativas.	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	do Estado de São Paulo			
199	Emissão de Certidão Específica (Firma Individual, Sociedade Empresária, Sociedade Anônima e Cooperativa) - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Emissão de um extrato das informações sobre atos e/ou um ato específico da empresa arquivados na Jucesp (até 3 atos por certidão).	Cidadão sp
200	Emissão de Certidão Específica Negativa - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Certidão que não consta nenhum registro de pessoa física ou de pessoa jurídica nos arquivos da Jucesp.	Cidadão sp
201	Emissão de Certidão Simplificada (Firma Individual, Sociedade Empresária, Sociedade Anônima e Cooperativa) - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Emissão de certidões declarando a qualificação da empresa, dos sócios, do capital, objeto social, última alteração contratual, para fins judiciais, abertura de filiais em outra UF e aposentadoria.	Cidadão sp
202	Emissão de Documento de Referência Técnica - IPT	Empresas	A referência técnica é um documento padronizado que expressa a opinião do IPT sobre o desempenho, instalação, uso e manutenção de um produto inovador ou que não disponha de normalização técnica, em condições preestabelecidas e voltado para a área da construção civil.	Cidadão sp
203	Emissão de Ficha Cadastral - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Emissão de ficha cadastral com um breve relato de informações da empresa: denominação social; endereço; Número de Inscrição no Registro de Empresas (NIRE); quadro societário; valor do capital social, com os 05 últimos andamentos (arquivamentos) ou completa (quando solicitado).	Cidadão sp
204	Emissão de Nota Fiscal - Sutaco	Cidadão	Serviço de emissão de nota fiscal para venda, exposição e consignação de peças artesanais, entre outras operações, que visam atender artesãos regularmente cadastrados, de maneira a formalizar a atividade comercial. Para a obtenção do serviço, é fundamental que o artesão esteja com carteira de identificação dentro do prazo de validade.	Cidadão sp
205	Emissão de Relação de Remessa	Gestão	Efetua a emissão relação de remessa, de forma a controlar o envio de documentos diversos.	Prodesp
206	Emissão de RG Digitalizado	Segurança		Prodesp
207	Emissão e Acesso a Documentos do Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos - ITCMD - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Acesso a documento de ITCMD já iniciado; emissão de documentos de ITCMD (Gare e/ou declaração). O ITCMD (Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos) é um imposto estadual devido por toda pessoa física ou jurídica que receber bens ou direitos como herança (em virtude da morte do antigo proprietário) ou como doação.	Cidadão sp
208	Empréstimo de Vídeos Ambientais e Exposições Temáticas Itinerantes - Coordenadoria de Educação Ambiental	Cidadão	A Coordenadoria de Educação Ambiental, através da Biblioteca-Centro de referências de Educação Ambiental, possui atualmente em seu acervo aproximadamente 14.000 (catorze mil) publicações disponíveis para consulta local, 730 (setecentos e trinta) títulos em vídeos e 7 (sete) exposições temáticas para empréstimos. Esses materiais podem ser emprestados por meio de agendamento.	Cidadão sp
209	e-Negócios Públicos	Empresas	Informações de Negócios em São Paulo	Gestor sp
210	e-negocios.informa - Serviço de Boletim Eletrônico das Contratações do Estado - Imprensa Oficial	Cidadão	Serviço de Boletim Eletrônico enviado por e-mail ao usuário, contendo informações sobre compras e contratações do Governo do Estado de São Paulo. Serviço pós-pago cobrado mensalmente.	Cidadão sp
211	e-negociospublicos - Contratações do Governo do Estado - Imprensa Oficial	Empresas	Este serviço é destinado à divulgação, via Internet, das licitações, das dispensas e das inexigibilidades, bem como dos editais e minutas de contratos, referentes a todos os	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			negócios públicos realizados no Estado. Concorrências, concursos, convites, dispensas, inexigibilidades, leilões, pregões e tomadas de preços estão registrados passo a passo, desde os editais de aberturas até os seus devidos encerramentos.	
212	Energia Elétrica - Alteração de Vencimento (Data Certa) - Empresas de Energia	Utilidades	Esse serviço permite ao cliente escolher a data de vencimento de sua conta de energia elétrica. Datas: 03, 08, 13, 18, 23 e 28.	Cidadão sp
213	Entrega Alternativa da Conta de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Escolha de endereço alternativo, pelo cliente, para receber sua conta/fatura de energia elétrica.	Cidadão sp
214	EPA - Estruturação de Programas e Ações	Planejamento	EPA - Estruturação de Programas e Ações	Gestor sp
215	Estatísticas do Poupatempo	Gestão	Gerenciamento de informações estatísticas sobre a quantidade de atendimentos prestados	Prodesp
216	Estatísticas online do ICMS	Fazenda	A estatística das informações gerenciais é obtida através de argumentos na opção online escolhidas pelo usuário.	Prodesp
217	Evolução Funcional não Acadêmica	Educação	Acompanha a evolução do profissional de educação	Prodesp
218	Evolução Funcional Acadêmica de PEB I - Professor de Educação Básica I	Educação	Evolução Funcional Acadêmica de PEB I - Professor de Educação Básica I	Prodesp
219	Exame Vestibular - Comvest - Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	Educação	Informações sobre o processo de ingresso nos cursos de graduação da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp. Apresenta estatísticas diversas sobre o vestibular da Universidade, bem como informações sobre vestibulares anteriores, inclusive provas comentadas, entre outras.	Cidadão sp
220	Exames Supletivos - Departamento de Recursos Humanos (Educação)	Educação	O Centro de Exames Supletivos propõe, divulga e presta orientações gerais para a realização dos exames supletivos dos ensinos fundamental e médio, expedindo atestados de eliminação de disciplinas e/ou áreas, assim como certificados de conclusão de curso. Oferece provas de eliminação de matérias do ensino fundamental (15 anos) e/ou ensino médio (18 anos).	Cidadão sp
221	Fale Conosco – Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Canal de comunicação do cidadão, através de preenchimento de formulário destinado a esclarecimento de dúvidas, críticas e sugestões.	Cidadão sp
222	Fale Conosco - Polícia Militar - Polícia Militar do Estado de São Paulo	Cidadão	Canal de comunicação com a Polícia Militar para a população solicitar informações complementares, não sigilosas, ou sugerir novas funções para a Internet; solicitar informações sobre Concursos da Polícia Militar; reclamar ou elogiar a atividade policial.	Cidadão sp
223	Folha de Pagamento do Estado	RH	Folha de Pagamento do Estado	Prodesp
224	Funcionários Públicos - Comunicado do Afastamento - São Paulo Previdência - SPPREV	RH	O servidor ao entrar em afastamento, com prejuízo de vencimentos, deverá enviar comprovante de Situação Funcional fornecido pelo órgão de origem, cópia do último comprovante de pagamento (holerite) e opção pela manutenção do vínculo com o RPPS, cujo prazo de opção é de 30 dias após a publicação no Diário Oficial.	Cidadão sp
225	Funcionários Públicos em Afastamento - Contribuições - São Paulo Previdência - SPPREV	RH	A contribuição previdenciária durante o período de afastamento, com prejuízo de vencimentos, passou a ser facultativa a partir do mês 09/2007, de acordo com a L.C. 1012/2007. O servidor afastado poderá optar pela manutenção do vínculo com o Regime Próprio de Previdência Social - RPPS, desde que faça a opção no prazo de 30 dias a contar da publicação do afastamento no Diário Oficial, e recolher as contribuições previdenciárias mensalmente na alíquota de 33%. A contribuição foi obrigatória até o mês 08/2007, por força	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			da L.C. 180/78 - artigo 133 e os seguintes e a L.C. 943/2003 - artigo 5º - que deveria ser recolhido diretamente ao IPESP, mês a mês, na razão de 17% dos vencimentos totais, enquanto perdurasse o afastamento com prejuízo de vencimentos.	
226	Funcionários Públicos em Afastamento - Parcelamento de Débitos de Contribuição - São Paulo Previdência - SPPREV	RH	Permite aos funcionários em afastamento, com prejuízo de vencimentos, o parcelamento de débitos de contribuição em até 48 (quarenta e oito) vezes, através de boleto bancário ou desconto em Folha de Pagamento.	Cidadão sp
227	Funcionários Públicos em Afastamento com Prejuízo de Vencimento - Emissão de Boleto Bancário - São Paulo Previdência - SPPREV	RH	Permite ao funcionário público afastado, com prejuízo de vencimento, emitir segunda via de boleto bancário, com valores atualizados, tendo em vista contribuição previdenciária. Os boletos têm data de vencimento no 7º dia útil de cada mês, sendo que, após essa data, serão cobrados juros de 1% a.m. no próximo boleto.	Cidadão sp
228	Gerenciamento do Programa Ação Jovem	Emprego	Programa de trabalho para o Jovem	Prodesp
229	Gerenciamento Eletrônico de Veículos Registrados	DETRAN		Prodesp
230	Gestão de Aplicação Financeira	Fazenda	Através de opção do gestor financeiro de cada entidade, o Departamento de Finanças do Estado - DFE - efetua aplicações e resgates de valores disponíveis da conta da entidade.	Prodesp
231	Gestão de Leilões de Veículos	Gestão		Prodesp
232	Gestão de Multas e Notificações com imagem das fotos de radar	Segurança	implantação de solução de armazenamento de imagens e impressão de notificações de autuação com a imagem geradas pelos radares instaladas nas rodovias	Prodesp
233	Gestão de Multas Municipais	Município	Sistema de Gestão de Multas Municipais.	Prodesp
234	Gestão de Suprimentos Saúde	Saúde		Prodesp
235	Gestão Dinâmica de Administração Escolar	Gestão	gestão de ensino	Prodesp
236	Gestão do Projeto Estadual de Subvenção de Prêmio de Seguro Rural	Agricultura	Tratamento de seguro para agricultura	Prodesp
237	Gestão Documental	Gestão	Controla o fluxo de documentos em geral nos órgãos da Administração Pública	Prodesp
238	Gestão e Acompanhamento de Projetos	Gestão	Ferramenta para escritório de projetos	Prodesp
239	Gestão hospitalar - Módulo de Agendamento de Consultas para hospitais	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
240	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Centro Cirúrgico	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
241	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Exames Complementares	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
242	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Infecção Hospitalar	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
243	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Nutrição	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
244	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Prontuários	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
245	Gestão hospitalar -Módulo de Identificação e Matrícula de Pacientes	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
246	Gestão hospitalar -Módulo de Informações de Pronto Atendimento	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
247	Gestão hospitalar -Módulo de Internação e Controle de Leitos	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
248	Gestão hospitalar -Módulo de Prescrição de Medicamentos e Dispensação Ambulatorial	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
249	Gestão hospitalar -Módulo de Pronto Socorro	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
250	Gestão hospitalar -Sistema de Convênios e Assistência Médica	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
251	Gestão hospitalar -Sistema de Gerenciamento dos Programas de Assistência Farmacêutica	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
252	Gestão hospitalar -Sistema de Gestão e Controle de Bens Móveis/ Patrimônio	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
253	Gestão hospitalar -Sistema de Notificação e Acompanhamento dos Casos de Tuberculose	Saúde	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
254	Gestão Unificada de Informações de Administração de Recursos Humanos	RH	Sistemas de Saúde e Hospital	Prodesp
255	Guia de Informações Sobre Serviços Públicos - WEB	cidadão	Informações de serviços públicos	Prodesp
256	Hospital do Ipiranga	Saúde	Atendimento de urgência e emergência nas áreas de clínica médica, cirurgia geral, ortopedia, ginecologia e obstetrícia; ambulatório de especialidades e internação em clínica médica, traumatologia-ortopedia, obstetrícia-gestante de alto risco, pescoço, buco-maxilo, urologia, cirurgia plástica, endocrinologia, vascular, pequena cirurgia e proctologia. Estágio a diversos profissionais de saúde e residência médica.	Cidadão sp
257	ICMS - Parcelamento de Débito - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Acolhimento e encaminhamento de pedido de parcelamento de débito do ICMS.	Cidadão sp
258	Importação	Fazenda	Disponibiliza dados da Importação da GI (Guia de Importação).	Prodesp
259	Inclusão de Entidades e Organizações de Assistência Social no Sistema Pró-Social do Governo do Estado de São Paulo - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	Cidadão	Permite a inclusão cadastral junto às Diretorias Regionais de Assistência e Desenvolvimento Social - DRADS. A entidade social recebe um comprovante cadastral que a credencia pleitear benefícios em órgãos públicos estaduais.	Cidadão sp
260	Indenização por Danos em Aparelhos Elétricos - Companhia Piratininga de Força e Luz	Utilidades	Solicitação de indenizações por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede de distribuição.	Cidadão sp
261	Indenização por Danos em Aparelhos Elétricos - CPFL	Utilidades	Solicitação de indenizações por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede de distribuição.	Cidadão sp
262	Indenização por Danos em Aparelhos Elétricos - Eletropaulo Metropolitana	Utilidades	Pedido de indenização por danos causados em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede de distribuição.	Cidadão sp
263	Indicadores Metropolitanos da Baixada Santista-IMBS - Agência Metropolitana da	Utilidades	Acesso a indicadores em tabelas, mapas, gráficos e dados comparativos.	Cidadão sp



Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Baixada Santista - Agem			
264	Índice de Participação dos Municípios	Fazenda	"Obtido através do Valor Adicionado ( Saídas - Entradas ) das gias e apurado por Município/Contribuinte. O índice é aplicado sobre 25% da arrecadação mensal do ICMS , e o valor repassado aos municípios. "	Prodesp
265	INFOdrogas - Imesc	Saúde	Informações relacionadas ao tema, com a finalidade de contribuir com a prevenção ao uso indevido de drogas.	Cidadão sp
266	Informação do Sistema Financeiro da Habitação	Habitação		Prodesp
267	Informação Pública na Área Nuclear - Ipen	Cidadão	Informações e esclarecimentos sobre aplicações e segurança da energia nuclear.	Cidadão sp
268	Informações a Acionistas e Investidores - Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista	Utilidades	Disponibilização no site da CTEEP de informações financeiras; transmissão Paulista na Bolsa; Governança Corporativa; apresentações e eventos e relatórios de analistas.	Cidadão sp
269	Informações à Sociedade - Sabesp	Cidadão	Informações detalhadas ao público em geral com orientação sobre manutenção de equipamentos hidráulicos internos; uso racional da água; ecologia e meio ambiente; combate ao desperdício; cidadania; investimentos; notícias sobre a empresa e sua atuação.	Cidadão sp
270	Informações ao Consumidor sobre Produtos e Serviços - Ipem/SP	Cidadão	Informações e dicas sobre os cuidados que o cidadão deve ter ao adquirir os seguintes produtos e serviços: balança, bomba de combustível, brinquedo, camisinha, capacete, copo descartável, dispositivo elétrico, esfigmomanômetro, extintor de incêndio, botijão, mangueira e regulador de pressão de gás, ponto de abastecimento e equipamentos de gás natural veicular, hidrômetro, metro comercial, pneu, produtos pré-medidos, produtos têxteis, taxímetro e termômetro.	Cidadão sp
271	Informações Bibliográficas – Emplasa	Cidadão	Através do Sistema Bibliográfico – Documental do Acervo da Emplasa - Sibae, é possível obter informações sobre o acervo de publicações e documentos técnico-científicos nacionais e internacionais sobre planejamento urbano e regional.	Cidadão sp
272	Informações Cartográficas – AGEM	Cidadão	Através do Sistema de Informações Cartográficas, é possível adquirir cartas topográficas e mapas delas derivados, regionais e municipais, que constituem as bases sobre as quais se operacionalizaram levantamentos, cujos resultados se apresentam numa abordagem homogênea e articulada do território da Região Metropolitana da Baixada Santista.	Cidadão sp
273	Informações Culturais dos Municípios da Região Metropolitana de Campinas – Agemcamp	Cidadão	Por meio de portal especialmente dedicado na Internet, é possível obter informações dos 19 municípios que compõem a Região Metropolitana de Campinas que permitem a identificação, caracterização e localização de equipamentos culturais, de bens protegidos e de interesse turístico-cultural. Também são apresentadas as bases da gestão cultural de cada município e catalogado o calendário anual de festas e eventos vinculados às tradições regionais. O material sobre cada município conta, ainda, com o histórico de criação e informações sobre a constituição dos núcleos urbanos e sua evolução territorial e administrativa até sua emancipação.	Cidadão sp
274	Informações Didáticas - Sabesp	Cidadão	Informações a professores e público ligado a escolas (todos os níveis), que necessitem de planos de aulas e dinâmicas completas envolvendo o tema água.	Cidadão sp
275	Informações do Cerimonial	Gestão	Gestão para eventos sob gestão do cerimonial	Prodesp
276	Informações Gerais sobre Serviços de Água e/ou Esgoto - Sabesp	Cidadão	Informações sobre andamento de serviços solicitados; endereço e horário das agências de atendimento da Sabesp; datas de leitura, entrega e vencimento de	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			conta/fatura de água; débito automático; alteração da data de vencimento da conta/fatura; tarifa; falta de água local; eliminador de ar; atuação de Técnicos de Atendimento Comercial Externo (TACE) e reclamações diversas.	
277	Informações Institucionais - Procon	Cidadão	Informações sobre o histórico da defesa do consumidor no Procon/SP, objetivos, legislação, processos de trabalho, entre outras pertinentes às atividades e organização do órgão. As informações gerais podem ser obtidas no site da Fundação e informações específicas devem ser solicitadas por escrito.	Cidadão sp
278	Informações Institucionais - Site Cetesb	Cidadão	Informações institucionais e sobre serviços prestados pela Cetesb; informações atualizadas sobre qualidade ambiental disponíveis on-line.	Cidadão sp
279	Informações Jurídicas - Emplasa	Cidadão	A Livraria Seade reúne a produção editorial de órgãos do governo do Estado de São Paulo em um único local, permitindo ao usuário a aquisição ou consulta desse material. Com cerca de 3.600 títulos, catalogados em mais de 40 diferentes temas, entre livros, vídeos, CD-ROMs, mapas e disquetes de mais de 90 parceiros. Oferece, também, publicações da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo - Imesp. A livraria está localizada na sede da Fundação Seade - Avenida Cásper Líbero, 478 - térreo.	Cidadão sp
280	Informações para Investidores - Agência Metropolitana de Campinas	Cidadão	Permite a potenciais investidores realizar consultas, por meio de Portal na Internet, sobre informações socioeconômicas e de políticas pró-investimentos, diferenciais competitivos, infra-estrutura logística, de pesquisa e qualificação de mão-de-obra, além de estrutura produtiva diversificada, oferecidas pelos municípios da Região Metropolitana de Campinas.	Cidadão sp
281	Informações sobre a Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Disponibilização das seguintes informações: - Dados históricos, endereço, mapa e relação nominal, com as respectivas datas, de todos os Presidentes da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, e seus substitutos, bem como os afastamentos verificados no período, desde a sua criação em 1835 até a presente data; - Relação dos integrantes da Mesa Diretora, com informações sobre o partido ao qual pertencem, área de atuação, base eleitoral, telefone, fax, e-mail, homepage e histórico pessoal; - Relação de todos os deputados estaduais, com informações detalhadas sobre cada um deles, incluindo área de atuação, base eleitoral, partido, telefone, fax, sala, e-mail, data de aniversário, histórico pessoal, normas estaduais propostas, históricos das proposições elaboradas, relação das comissões que participa e prestação de contas mensal; - Relação de líderes de cada partido com representação na Alesp, com respectivos telefones e e-mails; - Informações sobre as áreas administrativas da Alesp, com os nomes de seus respectivos representantes, telefones e e-mails; - Código de Ética e Decoro Parlamentar, Organograma da Alesp, acesso às informações sobre licitações, contratos, relatório de atividades e metas, execução orçamentária e relatórios de gestão fiscal.	Cidadão sp
282	Informações sobre a Carteira de Advogados - Ipesp	Cidadão	Permite a obtenção de informações sobre a situação dos advogados inscritos nesta Carteira. Novas inscrições estão suspensas, segundo Portaria Ipesp 272, de 21-12-2007, atendendo pedido do Conselho da Carteira de Previdência dos Advogados de São Paulo constante da Ata do dia 14 de junho de 2007 e considerando o que foi	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			decidido em reunião realizada no dia 18 de dezembro de 2007 no Gabinete do Excelentíssimo Senhor Secretário da Fazenda.	
283	Informações sobre a Construção de Obras Viárias - Dersa	Cidadão	Divulgação de informações sobre o andamento de obras viárias de grande impacto. Atualmente, é possível obter informações sobre as seguintes obras: - Rodoanel Mário Covas – Trecho Sul: por meio dos Centros de Informações Dersa (CID) e Postos Avançados de Atendimento ao Público, montados nas cidades que serão atingidas pelo Rodoanel, é possível a obtenção de esclarecimentos e informações sobre a importância da obra, como projeto, traçado, desapropriações, reassentamentos, licenciamento ambiental, prazos gerais, cadastros e locais de atendimento, entre outros.	Cidadão sp
284	Informações sobre a Empresa e suas Instalações - Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista	Utilidades	Histórico da empresa, suas instalações e missão, bem como informações sobre o sistema de transmissão de energia da CTEEP, o setor elétrico brasileiro e o sistema de gestão ambiental, possibilitando pesquisa aos usuários.	Cidadão sp
285	Informações sobre a Sistemática de Fiscalização de Produtos Pré-Medidos- Ipem/SP	Cidadão	Informações sobre a sistemática de fiscalização e principais rotinas cumpridas pelas equipes do Ipem-SP, referentes a produtos pré-medidos, que são aqueles cuja medição é efetuada sem a presença do consumidor.	Cidadão sp
286	Informações sobre Áreas Contaminadas - Cetesb	Cidadão	Informações sobre áreas contaminadas, visando capacitação para seu gerenciamento, como conceitos, relação atualizada, manual de gerenciamento e guia para avaliação do potencial de contaminação em imóveis.	Cidadão sp
287	Informações sobre as Condições de Tráfego nas Rodovias Estaduais	Cidadão	Disponibilização, no sítio oficial do Comando de Policiamento Rodoviário da Polícia Militar, de informações sobre as condições de tráfego nas principais rodovias estaduais do Estado de São Paulo.	Cidadão sp
288	Informações sobre as Reuniões do Condephaat	Cidadão	Permite obter, via Internet, a íntegra das pautas e deliberações das sessões do Condephaat, onde são discutidos assuntos relativos à preservação do patrimônio cultural do Estado de São Paulo.	Cidadão sp
289	Informações sobre Assuntos Acadêmicos - Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	Educação	Serviço de informações, via web, à comunidade universitária, aos que pretendem ingressar na Unicamp ou àqueles que têm dúvidas sobre assuntos acadêmicos (ingresso na Unicamp na condição de aluno especial, transferência de outras instituições de ensino superior, revalidação de diploma estrangeiro, etc). Disponibilização de publicações como o Catálogo de Cursos da Universidade e o Manual do Aluno, entre outras.	Cidadão sp
290	Informações sobre Atividades das Comissões Permanentes e CPIs – Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Disponibilização das seguintes informações: - Relação e descrição das atividades das Comissões Permanentes e Comissões Parlamentares de Inquérito e seus respectivos membros - Atos de nomeação de Deputados - Relatórios Anuais - Pesquisas em Atas de Comissões - Informações sobre a participação no Programa Assembléia Popular, da TV Assembléia	Cidadão sp
291	Informações sobre Atividades do Instituto Agrônomo	Cidadão	Serviço de prestação de informações sobre atividades do Instituto Agrônomo ou relacionadas à sua atuação.	Cidadão sp
292	Informações sobre Concursos da Polícia Civil - Acadepol	Cidadão	Sistema para transmissão, via Web, de matérias a serem publicadas no Diário Oficial de São Paulo. A segurança na troca de informações é garantida pela utilização de tecnologia de certificação digital.	Cidadão sp
293	Informações sobre Concursos da Polícia Militar – Polícia Militar do Estado de São Paulo	RH	Informações sobre concursos públicos para provimento dos cargos das carreiras de caráter efetivo da Polícia Militar do Estado de São Paulo.	Cidadão sp
294	Informações sobre Concursos Públicos - Departamento de	RH	Informações sobre concurso de ingresso na Rede Pública Estadual de Educação.	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Recursos Humanos (Educação)			
295	Informações sobre Conta de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Acesso a informações sobre a conta de energia elétrica.	Cidadão sp
296	Informações sobre Emissão Veicular - Cetesb	Cidadão	Informações sobre a frota automotiva do Estado de São Paulo; da Região Metropolitana do Estado de São Paulo; a frota de veículos do ciclo diesel; e dados de emissão veicular, composição e efeitos negativos à saúde.	Cidadão sp
297	Informações sobre Financiamento – CDHU	Habitação	Informações sobre concursos públicos para provimento dos cargos das carreiras policiais civis, de caráter efetivo, concursos e processos seletivos de professores, efetivos e temporários das classes administrativas da Polícia Civil e de despachantes policiais.	Cidadão sp
298	Informações sobre Interrupções Programadas de Energia - Empresas de Energia	Utilidades	Acesso a informações sobre desligamentos programados de energia elétrica para manutenção ou expansão da rede no(s) endereço(s)/região(ões) informados pelo cliente.	Cidadão sp
299	Informações sobre Inventário Estadual de Resíduos Sólidos Domiciliares no Estado de São Paulo - Cetesb	Cidadão	Permite a realização de download do relatório anual “Inventário Estadual de Resíduos Sólidos Domiciliares”, desde 2003, com informações coletadas nos 645 municípios paulistas. Compõem o relatório os seguintes índices: Qualidade de Aterros de Resíduos – IQR; Qualidade de Aterros em Valas – IQR Valas; Qualidade de Usinas de Compostagem – IQC.	Cidadão sp
300	Informações sobre Itinerários, Horários e Tarifas - EMTU	Cidadão	Permite obter informações sobre as linhas de ônibus intermunicipais gerenciadas pela EMTU/SP, nas Regiões Metropolitanas de São Paulo, Baixada Santista e Campinas. Através de sistema de consulta é possível efetuar pesquisa pelo número da linha, pela denominação da linha, pela empresa operadora, por uma rua do itinerário, por município de origem e destino, bem como procurar linhas do corredor Metropolitano ABD e do Airport Bus Service (Serviço Aeroporto).	Cidadão sp
301	Informações sobre Legislação de Defesa Agropecuária - Coordenadoria de Defesa Agropecuária	Agricultura	Informações sobre a legislação de defesa agropecuária. Disponibilização da base legal de atuação da Coordenadoria de Defesa Agropecuária e dos instrumentos legais de interesse subjacente.	Cidadão sp
302	Informações sobre Multas em Rodovias Estaduais - DER	Cidadão	Informações sobre multas, recursos para defesa da autuação, recurso administrativo, restituição de pagamento de multa, cópias de auto de infração e foto de radar, indicação de condutor, infração ao regulamento de transporte rodoviário de produtos perigosos.	Cidadão sp
303	Informações sobre o Centro Tecnológico - Ipem/SP	Cidadão	Informações sobre o Cetec - Centro Tecnológico do Ipem/SP, cujo objetivo é oferecer à sociedade a prestação de serviços em metrologia, calibrações e medições especiais, com emissão de certificados de calibração e de laudos técnicos. Dados consolidados de desempenho do Centro Tecnológico, endereços das unidades de fiscalização, informação sobre valores das taxas de inspeção e de serviços metrológicos. Disponibilização de informações sobre os laboratórios do Cetec (comprimento, etilômetro, massa, pressão, temperatura e volume).	Cidadão sp
304	Informações sobre o Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - Ipem/SP	Cidadão	Informações referentes ao Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo: endereços, história, atribuições, função, dados sobre administração (descrição e organograma), atribuições do Conselho Consultivo, dados e endereços das Delegacias Regionais, dados consolidados de desempenho e legislação básica relativa as atividades desenvolvidas pelo instituto.	Cidadão sp
305	Informações sobre o Processo Legislativo – Assembléia	Cidadão	Permite o acesso a informações sobre as proposições que tramitam e tramitaram no Legislativo Paulista, à íntegra	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Legislativa do Estado de São Paulo		das Sessões Plenárias (desde 1999), bem como sobre votações no Plenário, Ordens do Dia ou Pauta (desde 2004). É possível acessar a íntegra de projetos de lei, andamentos de proposições, pareceres, emendas e outros.	
306	Informações sobre os Serviços Oferecidos - Programa Poupatempo	Cidadão	Através do Guia de Informação sobre os Serviços Públicos, o cidadão consegue obter as informações sobre todos serviços oferecidos no Poupatempo.	Cidadão sp
307	Informações sobre os Trabalhos do Legislativo Paulista - Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Informações sobre o andamento dos trabalhos do Legislativo, debates e votações. Notícia em tempo real.	Cidadão sp
308	Informações sobre Pedágios, Tarifas e Outros Serviços - AutoBan	Cidadão	Informações sobre localização, valor das tarifas e formas de pagamento de pedágios nas rodovias administradas pela AutoBAN. Também, é possível verificar a autenticidade de recibos de pedágio, mediante digitação de código que vem impresso no comprovante.	Cidadão sp
309	Informações sobre Precatórios - Procuradoria Geral do Estado	Cidadão	Permite acesso a informações sobre precatórios pagos pelo Estado de São Paulo, inclusive a credores e advogados cadastrados, tendo em vista o acompanhamento de situações individuais de processos em andamento.	Cidadão sp
310	Informações sobre Prevenção à Poluição - Cetesb	Cidadão	Disponibiliza gratuitamente informações sobre conceitos e práticas de Produção mais Limpa (P+L) – Tanto por meio de documentos em parceria com setores produtivos (Guias Ambientais da Série P+L) de casos de sucesso em P+L, bem como de outros tipos de comunicação com indicações sobre os potenciais das ações de produção mais limpa, tecnologia e benefícios auferidos.	Cidadão sp
311	Informações sobre Procons Municipais - Procon	PROCON	Informações sobre endereços dos Procons dos municípios do Estado de São Paulo que possuem convênio de cooperação técnica com o Procon de São Paulo. Os Procons municipais conveniados, que podem orientar e atender às reclamações sobre violações ao direito do consumidor, em sua maioria, atendem apenas os cidadãos do próprio município.	Cidadão sp
312	Informações sobre Programas Habitacionais - CDHU	Habitação	Informações sobre inscrição para financiamento de unidades habitacionais.	Cidadão sp
313	Informações sobre Qualidade das Praias - Cetesb	Cidadão	Informações quanto à classificação semanal, bem como de evolução da qualificação anual, mediante dados obtidos em programa de monitoramento das praias paulistas.	Cidadão sp
314	Informações sobre Reajuste de Prestações - CDHU	Habitação	Informações referentes ao contrato de financiamento: itens que compõem o valor das prestações; débitos; saldo devedor; pessoas da família que se responsabilizaram perante a CDHU pelo financiamento habitacional e os seus respectivos percentuais de participação na renda apresentada para o financiamento.	Cidadão sp
315	Informações sobre Rios e Reservatórios - Cetesb	Cidadão	Permite a realização de download do “Relatório de Qualidade das Águas Interiores do Estado de São Paulo”, desde 2000, que contém informações sobre a qualidade das águas dos principais rios e reservatórios do Estado.	Cidadão sp
316	Informações sobre Rodovias do DER - Central de Informações e Operações.	Cidadão	Operando 24 horas por dia, a COI atende aos usuários e presta informações sobre condições de tráfego, localização de pedágios, balanças e pontos de referência, condições climáticas, itinerários, tarifas de pedágio, além de proceder em tempo real ao monitoramento das principais rodovias através de câmeras, analisadores de tráfego e medidores de temperatura. No caso de solicitação de socorro na rodovia, a COI repassa a	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			ocorrência ao CCO - Centro de Controle Operacional - da UBA que administra a rodovia, sendo acionada a equipe operacional para dar o atendimento ou fazer a intervenção necessária no local. Para solicitar ajuda, informações ou em caso de emergência, os usuários das rodovias operadas pelo DER devem ligar: 0800 055 5510.	
317	Informações Socioeconômicas e Demográficas - Estado de São Paulo - Seade	Cidadão	Informações socioeconômicas e demográficas sobre o Estado de São Paulo, suas regiões e municípios, organizadas em temas: agropecuária, comércio, contas regionais, demografia, educação, energia, finanças públicas, indústria, mercado de trabalho, saúde, serviços, transportes, entre outros. Serviço de atendimento presencial, por e-mail, carta ou fax, e, para informações pontuais e orientação de navegação no sítio, atendimento telefônico (SOU) e on line.	Cidadão sp
318	Informações Técnicas sobre Solos e Águas Subterrâneas - Cetesb	Cidadão	Permite o download de publicações contendo informações técnicas sobre solos e águas subterrâneas: Valores Orientadores para Solos e Águas Subterrâneas no Estado de São Paulo – 2001 e 2005; Guia para Avaliação do Potencial de Contaminação em Imóveis – 2003; Aplicação de Água de Reuso de Estações de Tratamento de Esgostos na Agricultura.	Cidadão sp
319	Informações Tecnológicas e Apoio Logístico na Área de Alimentos - Instituto de Tecnologia de Alimentos	Agricultura	Atendimento ao usuário, prestando serviços especializados, como busca de informações, respostas técnicas, localização e recuperação de documentos, acesso às bases de dados e referências bibliográficas.	Cidadão sp
320	Informações Voltadas à Comunidade – Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	Disponibilização das seguintes informações direcionadas a grupos variados da comunidade: - Legislação, Composição da Diretoria, Comissões, Eventos e Atividades do Conselho Parlamentar de Comunidades de Raízes e Culturas Estrangeiras. - Informações sobre o Conpaz – Conselho Parlamentar pela Cultura da Paz. - Acesso ao Interlegis, que é um programa desenvolvido pelo Congresso Nacional, em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), de modernização e integração do Poder Legislativo nos seus níveis federal, estadual e municipal e de promoção da maior transparência e interação desse Poder com a sociedade. - Informações sobre formas de participação no Parlamento Jovem Paulista.	Cidadão sp
321	Inscrição em Curso Técnico de Nível Médio em Enfermagem - Módulo de Habilitação - Fundap	Saúde	Inscrição em curso técnico de nível médio em enfermagem - módulo de habilitação - para profissionais de saúde auxiliares de enfermagem. Desenvolvido em conjunto com as Secretarias Estaduais da Saúde, da Educação e do Desenvolvimento, por meio do Centro Paula Souza, o curso é ministrado através de instituições credenciadas em processo público. Tem como objetivo qualificar profissionais de saúde de nível médio para atender ao SUS. Serão atendidos pelo Programa, em suas diversas etapas, os auxiliares de enfermagem que buscam a complementação em nível técnico de sua formação, os estudantes do ensino médio e da educação de jovens e adultos que buscam a formação em nível técnico nas áreas de saúde e os concluintes do ensino médio que buscam formação em nível técnico nas áreas de saúde.	Cidadão sp
322	Inscrição Estadual (IE) - Abertura, Alteração, Baixa e Consultas - Secretaria de Estado da Fazenda	Empresas	Solicitação de inscrição no Estado, alteração de dados cadastrais e baixa de inscrição, inclusive de produtor rural, e consultas ao cadastro de contribuintes.	Cidadão sp
323	Instalação de Iluminação Pública - Companhia	Utilidades	Instalação de braços de iluminação pública, solicitada através das prefeituras municipais e condomínios.	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Piratininga de Força e Luz			
324	Instalação de Iluminação Pública - CPFL	Utilidades	Instalação de braços de iluminação pública, solicitada através das prefeituras municipais e condomínios.	Cidadão sp
325	Intermediação de Vagas de Trabalho - Programa Emprega São Paulo - Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	Emprego	Oferece intermediação gratuita entre candidatos residentes e empregadores que disponibilizarem vagas de emprego no Estado de São Paulo. permite anunciar gratuitamente vagas de trabalho para preenchimento pelos candidatos cadastrados no sítio do Programa na Internet.	Cidadão sp
326	Intragov	Gestão	Rede de comunicação de dados do Governo	Gestor sp
327	Inventário Florestal do Estado de São Paulo - Sistema Estadual de Florestas - Instituto Florestal	Gestão	Exploração de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, objeto de concessão.	Cidadão sp
328	IPVA Eletrônico	DETRAN	Pagamento de IPVA on line, Licenciamento de veículos	Cidadão sp
329	Lavratura do AIIM (AIIM2003)	Fazenda	Identificar o infrator; Identificar as Infrações cometidas; Calcular e demonstrar o débito fiscal; Emitir o AIIM; Emitir notificações para o contribuinte infrator;	Prodesp
330	LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias	Planejamento	Sistema de Planejamento	Gestor sp
331	Legislação - Secretaria da Educação	Educação	Realização de consulta e download à legislação de ensino médio e fundamental do Estado de São Paulo.	Cidadão sp
332	Legislação Estadual	Gestão	O Sistema tem por objetivo manter atualizada a legislação estadual e utilizar a base como instrumento de trabalho	Prodesp
333	Licenciamento Ambiental Simplificado (SILIS) - Cetesb	Cidadão	O Sistema de Licenciamento Simplificado - SILIS é um sistema informatizado, calcado na certificação digital, onde empreendimentos de baixo potencial poluidor podem, via Internet, obter o seu licenciamento ambiental por meio de um procedimento simplificado, no qual os documentos Licença Prévia, Licença de Instalação e Licença de Operação serão concedidos com a emissão de apenas um documento.	Cidadão sp
334	Ligação de Água - Substituição por Mudança de Local - Sabesp	Utilidades	Mudança de localização da ligação e do cavalete em distância lateral maior que 50 cm do local de origem, após vistoria efetuada por profissional credenciado pela Sabesp.	Cidadão sp
335	Ligação de Energia Elétrica - Empresas de Energia	Utilidades	Solicitação de ligações de energia elétrica para instalações novas, desligadas ou provisórias. Pode incluir, ou não, eventual estudo técnico.	Cidadão sp
336	Ligação de Esgoto - Substituição - Sabesp	Utilidades	Solicitação por parte do cliente para mudança do local da ligação de esgoto existente. O serviço é realizado após vistoria da Sabesp.	Cidadão sp
337	Ligação ou Bloqueio de Gás - Comgás	Utilidades	Solicitação de ligação e bloqueio de ligações domiciliares, comerciais e industriais de gás natural.	Cidadão sp
338	Limpeza de Fios da Rede Elétrica e Ramais de Ligação - Empresas de Energia	Utilidades	Retirada de objetos presos aos fios da rede elétrica.	Cidadão sp
339	Livraria - IPT	Cidadão	Venda de Publicações do IPT ou doações. Solicitação por meio do site e localização através de busca por termo (assunto ou palavra do título), área técnica do IPT ou número da publicação.	Cidadão sp
340	Localize as Unidades de Defesa Agropecuária - Coordenadoria de Defesa Agropecuária	Cidadão	Informações sobre as unidades de serviço da Coordenadoria de Defesa Agropecuária e os ocupantes de cargos, fornecendo endereço, telefone e e-mail.	Cidadão sp
341	Manifestação Prévia para Realização de Despesas	Gestão	Encaminhamento e acompanhamento eletrônico das solicitações de aprovação de despesas apresentadas pelos órgãos da administração direta e indireta do Estado.	Prodesp
342	Mapa de Localização de Praias	Cidadão	Imagens de satélite de cidades do litoral paulista e dos	Cidadão

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Monitoradas - Avaliação da Balneabilidade - Cetesb		reservatórios Billings e Guarapiranga, com a localização das praias monitoradas.	sp
343	Mapa de Qualidade das Praias Monitoradas - Cetesb	Cidadão	Boletim semanal sobre as condições de balneabilidade das praias litorâneas e dos reservatórios Billings e Guarapiranga.	Cidadão sp
344	Matrícula Informatizada	Educação	Gestão da matrícula na rede pública de ensino	Prodesp
345	Nova GIA	Fazenda	Sistema que controla a autorização de impressão de documentos fiscais.	Prodesp
346	Nota Fiscal Eletrônica	Fazenda	Gestão de Notas Fiscais Eletrônicas	Cidadão sp
347	Obtenção de Programas via Internet - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Obtenção, via Internet, de programas e aplicativos: GIA, Declaração do Simples, Declaração do Simples Nacional, GARE, DIPAM, IPVA e Outros.	Cidadão sp
348	Ocorrências Policiais e Ações da Polícia Militar de Destaque - Polícia Militar do Estado de São Paulo	Segurança	Serviço de divulgação, pela Polícia Militar, de todas as ocorrências de vulto e ações de destaque realizadas pela Polícia Militar de interesse geral da mídia e da população em geral.	Cidadão sp
349	Ocupação de Poste - Empresas de Energia	Utilidades	Solicitação de ocupação de postes da empresa para propaganda publicitária e outros.	Cidadão sp
350	Orientação à Empresas - Procon	PROCON	Atendimento a empresas que queiram esclarecimentos sobre direitos do consumidor. Não é fornecida consultoria jurídica, apenas informações e orientações sobre questões específicas levantadas pelas empresas, com o objetivo de orientar como o fornecedor deve proceder na relação de consumo, com base nas legislações consumeristas.	Cidadão sp
351	Orientação à Prática de Atividades Físicas - Polícia Militar	Cidadão	Prática de atividades físicas orientadas por profissionais de educação física nas modalidades condicionamento físico, natação e musculação. Outras modalidades como tênis, boxe, judô, kung-fu e dança de salão poderão estar disponíveis, oportunamente. Maiores informações sobre matrícula, mensalidades e horários podem ser obtidas junto ao setor de atendimento ao público.	Cidadão sp
352	Orientação Jurídica e Assistência Judiciária - Defensoria Pública	Cidadão	Prestação de assistência jurídica gratuita a cidadãos que não podem pagar advogado sem prejuízo do sustento próprio ou de sua família.	Cidadão sp
353	Ouvidoria - Todos os órgãos	Cidadão	Atendimento ao cidadão. Cabe ao ouvidor encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação, além de identificar problemas no atendimento do usuário. Atua ainda na prevenção e solução de conflitos e estimula a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos.	Cidadão sp
354	Parcelamento das Prestações Atrasadas - CDHU	Habitação	Regularização do débito de prestações vencidas com a CDHU.	Cidadão sp
355	Parcelamento Inscrito	Fazenda	Controla todos os parcelamentos inscritos do ICMS. Emite carnês REFIS trimestral.	Prodesp
356	Parcelamento Não Inscrito	Fazenda	Controla todos os parcelamentos não inscritos do ICMS. Controla, também, os parcelamentos do AIIM, através do modelo-2. Emite carnês REFIS trimestral.	Prodesp
357	Parecer Técnico e Certidão de Jurisdição Territorial - Instituto Geográfico e Cartográfico - IGC	Empresas	Através do Sistema de Informações Jurídicas – Sijur, é possível acessar base de dados que procura sistematizar, por meio da Internet, todas as legislações nos âmbitos federal, estadual e municipal, de interesse das regiões metropolitanas do Estado de São Paulo.	Cidadão sp
358	Pareceres Jurídicos	Gestão	Catálogo de pareceres jurídicos	Prodesp
359	Parlamento Jovem	Cidadão	O Parlamento Jovem Paulista foi instituído pela Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo com o objetivo principal de possibilitar aos nossos estudantes uma visão de alguns aspectos da democracia. A intenção é	Cidadão sp



Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			oferecer, pela vivência de um dia de sessão parlamentar, esclarecimentos sobre a razão de ser, as funções e o cotidiano do Poder Legislativo.	
360	Pedido de Habilitação para Recebimento de Pensão Mensal - São Paulo Previdência-SPPREV	RH	Permite ao beneficiário dar início aos trâmites, tendo em vista habilitação ao recebimento da pensão mensal por óbito do servidor público estadual.No sítio da SPPREV, a partir da informação da data do óbito do ex-servidor, é possível saber quem tem direito a receber a pensão e como proceder para obtê-la.	Cidadão sp
361	Perfil da Administração Pública Paulista - Fundap	Gestão	Permite acesso, on-line, a informações sobre a estrutura e atribuições dos órgãos e entidades do executivo paulista, bem como suas formas de vinculação com o núcleo do governo.	Cidadão sp
362	Permissão Internacional para Dirigir	DETRAN	Permissão Internacional para Dirigir	Prodesp
363	Pesquisa de Endereço de Unidades da Polícia Militar - Polícia Militar do Estado de São Paulo	Segurança	Na cidade de São Paulo ou outros municípios, o usuário pode digitar o nome da rua para receber informações sobre a unidade de policiamento, policiamento rodoviário, policiamento ambiental responsável por ela, bem como endereço e telefone de contato.	Cidadão sp
364	Pesquisa de Ocorrências do 190 - Polícia Militar	Segurança	Serviço de busca que possibilita a pesquisa e consulta de Alertas Gerais, sobre veículos roubados ou furtados no Estado de São Paulo, publicados nos últimos 3 (três) dias. Caso seja necessário obter informações sobre ocorrências anteriores a este período, ligar para 190.	Cidadão sp
365	Plano Municipal de Assistência Social	Gestão	Permite que os 645 municípios do Estado elaborem seus planos municipais de assistência social.	Prodesp
366	Pontos na Carteira de Motorista (CNH) - Extrato da Pontuação - Detran	DETRAN	Extrato informativo da pontuação na Carteira Nacional de Habilitação (CNH).	Cidadão sp
367	Portal "Informações dos Municípios"	Cidadão	Visa agrupar e disponibilizar num único painel, informações referentes aos municípios, obtidas através de diversas fontes, com o objetivo de prover a Casa Civil de consultas aos municípios do Estado de São Paulo.	Prodesp
368	Portal da Escola Paulista da Magistratura - Tribunal de Justiça	Tribunais	Portal internet	Prodesp
369	Portal da Secretaria da Cultura	Educação	Portal internet	Prodesp
370	Portal e-DETRAN	DETRAN	Portal internet	Prodesp
371	Portal Educacional Think	Educação	É uma comunidade de estudo on-line para estudantes do ensino fundamental e médio. Oferece a alunos e professores suas próprias páginas de Internet, contas de correio eletrônico seguras e ferramentas de debate e colaboração	Prodesp
372	POS	Fazenda	Permite ao contribuinte/contabilista a visualização de todas as autorizações de utilização de POS (ativas e inativas) existentes para uma determinada Inscrição Estadual. Permite também a solicitação de uma autorização e a alteração de dados ou o cancelamento de uma autorização já ativa.	Prodesp
373	Pregão Eletrônico	Compras	O projeto contempla a implementação de uma nova modalidade de negociação de maneira a atender as necessidades de expansão da BEC/SP, ampliando ainda mais os benefícios provenientes da utilização da mesma. A modalidade de Pregão Eletrônico prevê entre outras funcionalidades a entrega das propostas por parte dos licitantes, a classificação das propostas pelo pregoeiro e equipe de apoio, etapa de lance, etapa de negociação, habilitação do licitante ganhador, elaboração de ata, recursos e atos decisórios.	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
374	Prestação Anual de Contas das Fundações	Gestão	Prestação Anual de Contas das Fundações	Gestor sp
375	Prestação de Informações em Geral (comerciais, técnicas, taxas, tarifas, débitos, etc.) - Empresas de Energia	Utilidades	Acesso a informações comerciais, técnicas, de débitos e sobre taxas e tarifas. Todo e qualquer questionamento ou pedido de informação em geral (tarifas, vencimento de faturas, valores cobrados, prazos, interrupções programadas, etc.).	Cidadão sp
376	Previsão Meteorológica - Defesa Civil	Cidadão	Monitoramento e previsão meteorológica para o Estado de São Paulo, com ênfase às ocorrências relacionadas à Defesa Civil.	Cidadão sp
377	Produção e Comercialização de Sementes Florestais - Sistema Estadual de Florestas - Instituto Florestal	Empresas	Atendimento e encaminhamento de informações, reclamações, sugestões e elogios.	Cidadão sp
378	Professor na Classe	Educação	Sistema de atribuição de aulas	Prodesp
379	Programa de Ação Cultural	Cultura	O sistema faz a gestão de projetos culturais	Prodesp
380	Programa de Estágios na Administração Pública Estadual - Fundap	Emprego	Oferece oportunidades de estágio em instituições públicas do Estado de São Paulo para estudantes dos ensinos médio, técnico e superior. Podem participar estudantes de qualquer curso, de escolas e faculdades públicas ou privadas. O acesso dos candidatos é feito por meio de processo seletivo público periódico.	Cidadão sp
381	Programa de Segurança nas Escolas - Ocorrências	Segurança	Registrar as ocorrências da escola, detalhando as informações (praticada por tipo, sub-tipo, local, se fez boletim, data do boletim e delegacia de policia). Tipos de ocorrência: contra a pessoa (23 sub-tipos) e contra o patrimônio (14 sub-tipos).	Prodesp
382	Programa Jovem Cidadão - Meu Primeiro Trabalho - Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Emprego	O Programa oferece estágio remunerado, em parceria com empresas privadas e entidades sem fins lucrativos, a estudantes do ensino médio da rede pública estadual e Região Metropolitana de São Paulo, com idade entre 16 e 21 anos. O estágio tem duração de 6 meses, prorrogáveis por igual período, desenvolvido em jornada diária de 4, 5 ou 6 horas. O valor mínimo da bolsa-estágio é de R\$130,00, R\$162,50 e R\$195,00, conforme a carga horária. O Governo do Estado participa com R\$65,00 desse valor, além do seguro de vida e de acidentes pessoais. A instituição parceira se responsabiliza pelo pagamento do complemento da bolsa, além do vale-transporte. O estágio não cria vínculo empregatício e portanto, está isento de encargos sociais. A inscrição do estudante pode ser feita na secretaria da escola que frequenta.	Cidadão sp
383	Programa Luz para Todos - Companhias de Força e Luz	Utilidades	Implantação do Programa Luz para Todos, levando energia a propriedades rurais que ainda não a possuem, implementando assim desenvolvimento socioeconômico regional.	Cidadão sp
384	Programa Renda Cidadã	Cidadão	Sistema de o gerenciamento do programa.	Prodesp
385	Projeto de Iluminação Pública - Eletropaulo Metropolitana	Utilidades	Elaboração de projeto de redes de iluminação pública para prefeituras e condomínios.	Cidadão sp
386	Projeto Educação e Cidadania	Cidadão	Gestão do projeto de capacitação de pessoal para atuar com adolescentes das Unidades de Internação Provisória	Prodesp
387	Proposta de Renegociação de Dívida - CDHU	Habitação	Simulação e emissão de proposta para pagamento de prestações vencidas incorporadas ao saldo devedor via Internet.	Cidadão sp
388	Proteção ao Nome Empresarial - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Registro, alteração e cancelamento do nome empresarial de empresário, sociedades empresariais e cooperativas em unidade da federação diferente daquela em que se localiza a sede.	Cidadão sp
389	Pubnet - Publicação online no	Gestão	Permite a obtenção de informações, por meio de um guia	Cidadão

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Diário Oficial – Imprensa Oficial		técnico, sobre 998 produtos químicos. Além das informações usuais de uma ficha de segurança de produto químico, estão também disponíveis informações ecotoxicológicas, métodos de coleta, neutralização e disposição final, potencial de concentração na cadeia alimentar, demanda bioquímica de oxigênio, entre outras.	sp
390	Qualidade de Vida	RH	informações sobre qualidade de vida	Gestor sp
391	Qualidade do Ar - Relatório - Cetesb	Cidadão	Informações sobre os níveis de concentração dos poluentes no ar; no Estado de São Paulo; comparação com outros anos e ações da Cetesb.	Cidadão sp
392	Quitação Antecipada de Saldo do Devedor do Financiamento Habitacional	Habitação	Quitação Antecipada de Saldo do Devedor do Financiamento Habitacional	Prodesp
393	Recepção de Informações sobre Obrigações Acessórias - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	Recepção e validação, via Internet ou presencial (substitutiva), das informações referentes à Guia de Apuração do ICMS (GIA), Declaração do Simples (DS), Declaração do Simples Nacional (DSN) e Declaração para Índice de Participação dos Municípios (DIPAM).	Cidadão sp
394	Reclamações sobre Poluição Ambiental - Cetesb	Cidadão	Recebimento de reclamações sobre fontes fixas de poluição que geram incômodos. No período das 08:00 às 17:00 horas, o recebimento das reclamações deve ser feito nas respectivas Agências Ambientais da Cetesb e, após as 17:00 horas, feriados e finais de semana, pelo serviço de plantão telefônico (0800-113560, ou 11-3133-4000).	Cidadão sp
395	Rede Paulista de Inovação em Governo	Gestão	Portal de inovação	Gestor sp
396	Registro de Atos de Cooperativas - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Recebimento e análise da documentação para a abertura, alteração e encerramento de Cooperativa.	Cidadão sp
397	Registro de Atos de Firma Individual - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Recebimento e análise da documentação para a abertura, alteração e baixa de firma individual.	Cidadão sp
398	Registro de Atos de Sociedades Empresárias - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Registro de atos de sociedades empresárias e cooperativas, tais como constituições, alterações, baixas, registro de atas, estatutos sociais, deliberações dos administradores, dentre outros.	Cidadão sp
399	Registro de Atos de Sociedades por Ações - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Registro de atos de sociedades por ações, tais como atos constitutivos, atas de assembleias realizadas, fusões, incorporações, cisões, transformações e liquidações, atas de reuniões, dentre outros.	Cidadão sp
400	Registro de Consórcios e Grupos de Sociedades - Junta Comercial do Estado de São Paulo	Empresas	Constituição, alteração e cancelamento de consórcios e grupos de sociedades.	Cidadão sp
401	Registro e Renovação de Concessão para Instalador de Gás Natural Veicular - Ipem/SP	Cidadão	Registro e renovação de concessão para instalador. Disponibilização de relação de oficinas instaladoras e legislação.	Cidadão sp
402	Relatório de Qualidade das Praias - Cetesb	Cidadão	Permite o download de relatórios com informações, desde 2000, sobre aspectos diversos da qualidade das águas litorâneas, como balneabilidade das praias, programa de monitoramento das praias, emissários submarinos, monitoramento de cursos de água afluentes às praias, florações de microalgas no ambiente marinho, bem como relatório sobre o sistema estuarino de Santos e São Vicente.	Cidadão sp
403	Relatório de Qualidade de Águas Subterrâneas - Cetesb	Cidadão	Permite o download de relatórios com informações sobre a qualidade das águas subterrâneas dos principais aquíferos do Estado de São Paulo, obtidas nos períodos	Cidadão sp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
			de 2001 a 2003 e 2004 a 2006.	
404	Relatórios Mensais da Arrecadação	Fazenda	Centraliza as informações de arrecadação dos fluxos ICMS, DR, IPVA e MILT	Prodesp
405	Relatórios mensais ICMS	Fazenda	Disponibiliza dados estatísticos da GARE-ICMS.	Prodesp
406	Religação de Energia Elétrica - Empresas de Energia	Utilidades	Religação de unidade consumidora desligada por falta de pagamento, irregularidades, ou a pedido do cliente.	Cidadão sp
407	Remoção de Galhos e Entulhos - Empresas de Energia	Utilidades	Remoção de galhos e entulhos deixados no local após a poda das árvores.	Cidadão sp
408	Remoção de Poste - Empresas de Energia	Utilidades	Remoção de postes na via pública, por adequação técnica ou por solicitação do consumidor. (serviço cobrado)	Cidadão sp
409	Remoção de Rede Elétrica - Empresas de Energia	Utilidades	Remoção de rede elétrica da concessionária, quando a mesma não estiver inutilizada, ou por adequação técnica.	Cidadão sp
410	Reparo do Cavalete ou Reparo/Troca do Registro - Sabesp	Utilidades	Solicitação de reparo do cavalete. Substituição ou reparo do registro do cavalete que apresente defeito ou vazamento. O reparo do cavalete e a troca/reparo do registro são gratuitos.	Cidadão sp
411	Reparo em Problemas de Iluminação Pública (Exceto Município de São Paulo) - Empresas de Energia	Utilidades	Serviço de reparo nos pontos de iluminação pública das cidades conveniadas com a AES Eletropaulo. Esse serviço não se aplica a consumidores do município de São Paulo.	Cidadão sp
412	Reposição de Passeio ou Leito de Rua e Retirada de Entulho - Sabesp	Utilidades	Solicitação de conserto de calçada ou leito de rua, e retirada de entulho em razão de serviços executados pela Sabesp.	Cidadão sp
413	Reprogramação ou Cancelamento de Agendamento de Serviços - Comgás	Utilidades	Reprogramação ou cancelamento de serviços previamente agendados.	Cidadão sp
414	Restabelecimento de Energia Elétrica - Empresas de Energia	Utilidades	Restabelecimento da energia elétrica. Se o problema for na rede, é providenciado o reparo. Somente se constatado que se trata de defeito interno, é cobrado o serviço.	Cidadão sp
415	Restituição de IPVA e MULTAS	Fazenda	Restituição dos IPVA e Multas de Trânsitos Estadual pagos em duplicidades ocasionando créditos de valores e disponibilizados para serem resgatados no Banco Nossa Caixa	Prodesp
416	Sanções Administrativas	Compras	Contemplando a lista dos fornecedores que receberam sanção administrativa.	Prodesp
417	Serviço de Ajuda ao Usuário - Concessionária Estradas	Cidadão	Atendimento 24 horas aos usuários das rodovias em concessão. Dispõe de ambulâncias, guinchos, veículos de inspeção e telefones de emergência, na Internet é possível obter informações sobre a localização dos postos de abastecimento e serviços, o funcionamento do sistema S.O.S Usuário, localização e preços dos pedágios, bem como sobre a infra-estrutura de fiscalização e controle de tráfego.	Cidadão sp
418	Serviço de Ajuda ao Usuário - Concessionária Ecovias dos Imigrantes	Cidadão	Atendimento 24 horas aos usuários do Sistema Anchieta -	Cidadão sp
419	Serviço de Atendimento "Fale Conosco" - Cetesb	Cidadão	Permite a obtenção de endereços, telefones e e-mails das agências ambientais do Estado de São Paulo, além de oferecer um canal de comunicação por e-mail sobre os diversos serviços, produtos e projetos da Cetesb.	Cidadão sp
420	Serviço de Informações - Comgás	Utilidades	Informações sobre gás natural e seus usos, tarifas, redes de gás, conta de gás, equipamentos a gás, programas de marketing, promoções, existência de débito. Atendimento a reclamações, elogios, críticas e sugestões, a respeito da atuação da empresa.	Cidadão sp
421	Serviço de Pesquisa Eletrônica de Processos em Segunda	Tribunais	Serviço de Pesquisa Eletrônica de Processos em Segunda Instância - Tribunal de Justiça	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Instância - Tribunal de Justiça			
422	Serviço Meteorológico - Defesa Civil	Cidadão	São emitidos boletins diários com previsão do tempo, maré de ondas, para todas as cidades do Estado de São Paulo, ordinários e extraordinários.	Cidadão sp
423	Serviços de Assistência Técnica e Orientação sobre Instalações de Gás - Comgás	Utilidades	Orientações técnicas sobre construção, reforma e conserto de instalações a gás, bem como sobre normas técnicas e empresas credenciadas para execução desses serviços.	Cidadão sp
424	Siafem/Siafísico	Fazenda	ERP do Estado	Gestor sp
425	SICAP - Sistema de Cadastro e Prestação de Contas	Gestão	Portal de Transparencia	Gestor sp
426	SIGEO - Sistema de Informações Gerenciais da Execução Orçamentária	Fazenda	BI para contabilidade do Estado	Gestor sp
427	SIMPA - Sistema de Monitoramento de Programas e Ações do PPA	Planejamento	Monitoração do PPA	Gestor sp
428	Sistema de Laudas médicas	Saúde	Sistema de Laudas médicas	Prodesp
429	Sistema de Avaliação e Frequência de alunos	Educação	Sistema de Avaliação e Frequência de alunos	Prodesp
430	Sistema Integrado de Gestão de Frotas	Gestão	Sistema Integrado de Gestão de Frotas	Prodesp
431	Sistema da Dívida Ativa	Fazenda	Sistema para efetuar acompanhamento, controle e gestão das dívidas ativas do Estado de São Paulo.	Prodesp
432	Sistema das Ouvidorias	Gestão	Sistema das Ouvidorias	Gestor sp
433	Sistema de gerenciamento Eletrônico de Formação de condutores	DETRAN	Sistema de gerenciamento Eletrônico de Formação de condutores	Prodesp
434	Sistema de Acompanhamento de Processos Judiciais	Tribunais	Sistema que possibilita o cadastramento e o acompanhamento dos processos judiciais, fiscais e administrativos em toda PGE.	Prodesp
435	Sistema de Acompanhamento de Processos de 1ª Instância Cível	Tribunais	Sistema de Acompanhamento de Processos de 1ª Instância Cível	Prodesp
436	Sistema de Acompanhamento de Viaturas do Cepol	Segurança	Sistema de Acompanhamento de Viaturas do Cepol	Prodesp
437	Sistema de Acompanhamento Legislativo Estadual	Gestão	Sistema de Acompanhamento Legislativo Estadual	Prodesp
438	Sistema de Afastamento de Funcionários junto ao Programa de Ação de Parceria Educacional Estado - Município	RH	Sistema de Afastamento de Funcionários junto ao Programa de Ação de Parceria Educacional Estado - Município	Prodesp
439	Sistema de Alimentação Escolar do Estado de São Paulo	Educação	Sistema de Alimentação Escolar do Estado de São Paulo	Prodesp
440	Sistema de Apontamento e Previsão de Férias de docentes	Educação	Sistema de Apontamento e Previsão de Férias de docentes	Prodesp
441	Sistema de Banco de Sangue	Saúde	Sistema de Banco de Sangue	Prodesp
442	Sistema de Cálculo das Cotas aos Oficiais de Justiça	Tribunais	Sistema de Cálculo das Cotas aos Oficiais de Justiça	Prodesp
443	Sistema de Controle de Estoques	Gestão	Sistema de Controle de Estoques	Prodesp
444	Sistema de Controle de Frequência	RH	Permite manter o gerenciamento das informações utilizadas para o registro de frequência dos funcionários	Prodesp
445	Sistema de Controle de Patrimônio	Gestão	Sistema de Controle de Patrimônio	Prodesp
446	Sistema de Controle de Pedidos de Laudos e Exames Periciais	Segurança	Sistema de Controle de Pedidos de Laudos e Exames Periciais	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Periciais			
447	Sistema de Distribuição de 1ª Instância - Tribunal de Justiça	Tribunais	Sistema de Distribuição de 1ª Instância - Tribunal de Justiça	Prodesp
448	Sistema de Emissão de Dupla Notificação de Multas de Trânsito	DETRAN	Sistema de Emissão de Dupla Notificação de Multas de Trânsito	Prodesp
449	Sistema de Gerenciamento de Licitações	Compras	sistemas de compras	Prodesp
450	Sistema de Gerenciamento dos Programas de Assistência Farmacêutica	Saúde	Sistema de Gerenciamento dos Programas de Assistência Farmacêutica	Prodesp
451	Sistema de Gestão da Manifestação do Cidadão	Cidadão	Atendimento ao cidadão.	Prodesp
452	Sistema de Gestão da Manifestações do Cidadão - SGMC	Gestão	Sistema de Gestão da Manifestações do Cidadão - SGMC	Gestor sp
453	Sistema de Gestão de Benefícios Previdenciários	RH	Sistema de Gestão de Benefícios Previdenciários	Prodesp
454	Sistema de Gestão de Bibliotecas	Gestão	Sistema de Gestão de Bibliotecas	Prodesp
455	Sistema de gestão de do programa Frentes de Trabalho	Emprego	Programa de trabalho	Prodesp
456	Sistema de gestão de Intermediação de Mão de Obra	Emprego	Programa de trabalho	Prodesp
457	Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão e Ouvidorias	Gestão	Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão e Ouvidorias	Gestor sp
458	Sistema de Gestão do Programa Primeiro Trabalho	Emprego	Programa de trabalho	Prodesp
459	Sistema de Identificação Civil	Segurança	Sistema de Identificação Civil	Prodesp
460	Sistema de Identificação Criminal	Segurança	Sistema de Identificação Criminal	Prodesp
461	Sistema de Informação e Gestão da Saúde	Saúde	Sistema de gestão de unidades de saúde e hospitais.	Prodesp
462	Sistema de Informações de Fundações e Empresas	Gestão	O Sistema disponibiliza dados relativos à área de pessoal das entidades da administração indireta	Prodesp
463	Sistema de Informações Gerenciais da Execução Orçamentária	Fazenda	Sistema de Informações Gerenciais da Execução Orçamentária	Prodesp
464	Sistema de Integração das Varas de Execuções Criminais - TJ	Tribunais	Sistema de Integração das Varas de Execuções Criminais - TJ	Prodesp
465	Sistema de Movimentação de Presos da Divisão de Capturas	Segurança	Sistema de Movimentação de Presos da Divisão de Capturas	Prodesp
466	Sistema de Pagamentos de Advogados	Fazenda	Sistema cuja finalidade é cadastrar, processar, e controlar os pagamentos dos advogados inscritos no convênio de prestação de assistência judiciária integral e gratuita à população carente do Estado de São Paulo	Prodesp
467	Sistema de Pessoas Desaparecidas e Encontradas	Segurança	Sistema para o Insituto médico legal	Prodesp
468	Sistema de Plano Plurianual de Programas de Governo	Planejamento		Prodesp
469	Sistema de Protocolo de Segunda Instância -TJ	Tribunais	Protocolo	Prodesp
470	Sistema de Protocolo Geral de 1ª Instância - TJ	Tribunais	Protocolo	Prodesp
471	Sistema de Registro Digital de Ocorrências da Polícia	Segurança	Boletim de ocorrência	Prodesp
472	Sistema de Registro e Porte de	Segurança	Sistema de Registro e Porte de Armas	Prodesp

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Armas			
473	Sistema de Registro Nacional de Infrações de Trânsito	DETRAN	Sistema de Registro Nacional de Infrações de Trânsito	Prodesp
474	Sistema de Tabulação de Dados e Indicadores da Região Metropolitana de Campinas	Cidadão	O sistema de tabulação de dados e indicadores permite consulta a uma grande gama de informações sobre a Região Metropolitana de Campinas, os municípios que a compõem e o total do Estado de São Paulo. Para montar a tabela com as variáveis e as coberturas territorial e temporal desejadas, basta seguir os passos indicados, que permitem consultas flexíveis e bastante detalhadas. As variáveis podem ser selecionadas segundo uma lista de assuntos, apresentados em ordem alfabética, ou por tema, cobrindo desde a caracterização do território e dados populacionais, até indicadores de condição de vida e de finanças públicas, passando por diversos recortes possíveis sobre a realidade social e econômica.	Cidadão sp
475	Sistema de Veículos Furtados e Roubados	Segurança		Prodesp
476	Sistema Gestão de Atendimento	Cidadão	Gestão das filas nas praças de atendimento.	Prodesp
477	Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios	Fazenda	O SIAFEM/SP é administrado pela Contadoria Geral do Estado da Coordenadoria Estadual de Controle Interno da Secretaria da Fazenda tem por objetivo processar a contabilidade e a execução Orçamentária/Financeira do Estado, além de operacionalizar a conta única do Estado de São Paulo O SIAFISICO, módulo do Siafem que tem por objetivo acompanhar os gastos com materiais e serviços realizados pelo Governo, possibilitando obter informações sobre a quantidade, valores unitários, descrições dos materiais e serviços adquiridos pelo Estado.	Prodesp
478	Sistema Integrado de Apoio à Habilitação de Pensão Mensal	RH	Sistema Integrado de Apoio à Habilitação de Pensão Mensal	Prodesp
479	Sistema Integrado de Convênios	Gestão	Sistema Integrado de Convênios	Gestor sp
480	Sistema Integrado de Gestão de Frotas - SIGEF	Gestão	Sistema Integrado de Gestão de Frotas - SIGEF	Gestor sp
481	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES - RENAVAL	DETRAN	Trata-se de um módulo do Sistema RENAVAL que permite o cadastramento e cobrança de multas de trânsito de veículos em todo o território Nacional, possibilitando que as Prefeituras conveniadas transmitam e recebam dados das suas multas em veículos de outros Estados para o RENAVAL.	Prodesp
482	Sistema Pró-Social	Gestão	O sistema CADASTRO PRÓ-SOCIAL, portal através do qual todas as informações relacionadas às ações sociais executadas no Estado de São Paulo são integradas.	Prodesp
483	SIVISA - Informações em Vigilância Sanitária	Saúde	Sistema de saúde pública	Gestor sp
484	SOE - Sistema Orçamentário das Empresas	Gestão	Informação financeira	Gestor sp
485	Solicitação de Autorização de Queima de Material Combustível – Treinamento de Combate a Incêndio (TCI) - Cetesb	Empresas	Solicitação de autorização para queima ao ar livre de resíduos sólidos, líquidos, ou qualquer outro material combustível, para treinamento de combate a incêndio.	Cidadão sp
486	Solicitação de Carro-Tanque - Sabesp	Cidadão	Permite a obtenção de fornecimento gratuito de água, por meio de carro-tanque para hospitais, escolas, creches, asilos e postos de saúde, por falta de abastecimento.	Cidadão sp
487	Solicitação de Certificado de	Empresas	Emissão do Certificado de Dispensa de Licença para	Cidadão

Nº	Identificação	Área	Descrição	Fonte
	Dispensa de Licença para Empreendimentos não passíveis de licenciamento pela CETESB		empreendimentos que não se constituírem fonte de poluição, de acordo com o Regulamento da Lei Estadual nº 997/76, aprovado pelo Decreto nº 8.468/76 e suas alterações, ou por serem regularmente existentes à data do mencionado regulamento.	sp
488	SOS-Racismo - Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo	Cidadão	O serviço SOS Racismo está instalado na sala S03 do Palácio 9 de Julho, sede da Assembléia Legislativa de São Paulo e tem um Disque Denúncia contra o preconceito, a discriminação e a intolerância racial e cultural. O SOS Racismo realiza convênios com instituições públicas, organizações não governamentais e universidades com o objetivo de garantir atendimento jurídico e psicológico às vítimas da discriminação e do preconceito. O SOS Racismo existe e trabalha para que possamos viver numa sociedade igualitária, onde ninguém seja discriminado por causa da cor, gênero, origem, credo, orientação sexual ou deficiência.	Cidadão sp
489	SPDoc - Sistema de Protocolo Único do Estado de São Paulo - Gestão de Documentos	Gestão	Gestão documental	Gestor sp
490	Teleaudiências Criminais	Tribunais	Implantação de solução que permite a execução de audiência criminal estando o juiz na Vara Criminal e o preso na Unidade Prisional	Prodesp
491	Telecurso TEC - Ensino Técnico - Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza	Educação	Programa de formação técnica de nível médio, de qualificação e habilitação profissional, feito para quem deseja investir na sua educação ou na de seus funcionários. É composto por três cursos técnicos: Administração Empresarial, Gestão de Pequenas Empresas, Secretariado e Assessoria, oferecidos em três modalidades: aberta, presencial e on-line.	Cidadão sp
492	Transferência de Nome Com Responsabilidade - Eletropaulo Metropolitana	Utilidades	Transferência de titularidade da conta, assumindo as obrigações decorrentes da prestação de serviços de energia elétrica, inclusive débitos pendentes.	Cidadão sp
493	Transmissão, Controle e Consultas (AIIMWEB)	Fazenda	Controlar a numeração / abertura dos AIIMs; Responder a consultas sobre AIIMs lavrados; Fornecer dados para os sistemas Conta Fiscal, PGSF e Contencioso.	Prodesp
494	Tratamento de Imagens - Clipping Eletrônico	Gestão	Sistema de Tratamento de Imagens de Clipping Eletrônico	Prodesp
495	Treinamento e Capacitação de Recursos Humanos - Instituto de Tecnologia de Alimentos	Agricultura	O Instituto de Tecnologia de Alimentos - Itai - oferece aos profissionais de empresas privadas e estudantes oriundos de escolas técnicas e universidades, do país e exterior, na área de ciência e tecnologia de alimentos, estágios para capacitação e aprimoramento, cursos de curta duração em todas as suas áreas de atuação, podendo ser os mesmos abertos ou fechados in company. Oferece, também, cerca de 40 eventos teórico-práticos por ano, incluindo cursos e seminários.	Cidadão sp
496	Troca de Hidrômetro Avariado - Sabesp	Utilidades	Solicitação de substituição de medidor de água com defeito.	Cidadão sp
497	Vazamento de Água e/ou Esgoto - Sabesp	Utilidades	Solicitação para verificação de vazamentos na rua ou passeio.	Cidadão sp
498	Venda de Espaço para Publicidade Legal - Imprensa Oficial	Empresas	Venda de espaço para publicação legal no Diário Oficial da Imprensa Oficial	Cidadão sp
499	Venda de Livros - Edições e Co-edições - Imprensa Oficial	Cidadão	Venda de edições e co-edições do acervo da Imprensa Oficial ou em parceria com outras editoras.	Cidadão sp
500	Venda de Publicações - Editora - Universidade Estadual de Campinas - Unicamp	Cidadão	A Editora da Unicamp possui duas Livrarias localizadas no campus da Universidade. Realiza vendas de exemplares via web.	Cidadão sp



<b>Nº</b>	<b>Identificação</b>	<b>Área</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fonte</b>
501	Venda de Publicações - Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz – USP	Agricultura	Venda, em consignação, de publicações da Série Produtor Rural, editada pela Biblioteca da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, destinada a pequenos produtores rurais, em função de seu caráter de extensão.	Cidadão sp
502	Verificação de Medidor de Luz - Empresas de Energia	Utilidades	Verificação das condições aparentes do medidor de consumo e da caixa do(s) medidor(es): leitura, lacres, estado da caixa de medição, etc. Somente será cobrada taxa se for constatado que o equipamento não apresenta defeito.	Cidadão sp
503	Verificação e Reclamação de Nível de Tensão-Oscilação de Voltagem - C Empresas de Energia	Utilidades	Verificação para constatar se a voltagem (V) fornecida ao consumidor está fora dos padrões exigidos, causando oscilações de voltagem. Somente será cobrada taxa se for constatado que o fornecimento está dentro dos padrões estabelecidos pela legislação.	Cidadão sp
504	Visitas Monitoradas a Estações de Tratamento de Água e Esgoto - Sabesp	Utilidades	Visitas monitoradas de estudantes, associações de moradores e outros grupos, a estações de tratamento de água ou de esgotos.	Cidadão sp

## **APÊNDICE C – Sistemas de Governo e Potencial de Integração**

A tabela deste apêndice tem como objetivo apresentar os sistemas de governo que tem um potencial de melhoria se forem integrados a outros sistema.

Estes sistemas foram selecionados dos sistemas apresentados no APÊNDICE B e que possuem maior relevância por serem sistemas relacionados a serviços muito utilizados pelo cidadão, informação obtida através dos serviços prestados nos postos de atendimento ao cidadão do Estado, o Poupatempo e outros serviços prioritários do Estado: Educação, Saúde e Segurança Pública.

Os campos da tabela são:

- Número do sistema: Numeração que relaciona ao sistema da tabela do APÊNDICE B.
- Identificação: Nome do sistema de informação e/ou serviço
- Área: área principal de atuação do sistema podendo ser com foco no cidadão ou empresas, saúde, DETRAN, compras públicas, educação, habitação, relacionado com a Secretaria da Fazenda, referente a sistemas de gestão utilizados pelos servidores públicos, segurança pública, tribunais, planejamento e recursos humanos do Estado.
- Integrado: Apresenta se o sistema já possui algum tipo de integração com outro sistema de governo, sem considerar como essa integração foi feita.
- Potencial com a Integração: Análise da possibilidade de melhoria do sistema caso a integração fosse feita de forma mais abrangente, considerando o ponto de vista da prestação de serviço ao usuário e principalmente do cidadão.
- Respondente: Quem foi o responsável por informar se o sistema é Integrado e se tem potencial com a Integração.

Para verificar se os sistemas da tabela já possuíam integração e se tem possibilidade de melhoria com uma maior integração, foram consultados especialistas do governo do Estado de São Paulo e que conhecem o sistema. São eles:

Nota 1: Quem forneceu a informação foi o Sr. Antonio Francisco de Castilho Filho, ex gestor de tecnologia do PROCON e atualmente trabalhando no IPEM.

Nota 2: Quem forneceu a informação foi o Sr. Jair Zenzuke Miyashiro, especialista gerencial da Prodesp.

Nota 3: Quem forneceu a informação foi o Sr. Ruggero Ruggieri, especialista de informática, funcionário da Prodesp atuando na Secretaria da Fazenda com foco na Coordenadoria de Administração Tributária.

Nota 4: Quem forneceu a informação foi o Sr. Marcos Ide, especialista de informática, funcionário da Prodesp atuando na Secretaria da Fazenda com foco na Coordenadoria de Administração Financeira.

Nota 5: Quem forneceu a informação foi o Sr. Mauricio de Moraes, especialista de informática, funcionário da Prodesp atuando na Secretaria de Gestão Pública em Sistemas Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação

Nº	Identificação	Área	Integrado ?	Potencial com a Integração ?	Respondente
1	Acertos de GAREs	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
10	Acolhimento de Informações com Vistas à Fiscalização - Procon	PROCON	NÃO	SIM	Nota 1
24	Agendamento de Prova para Renovação de CNH - Detran	DETRAN	NÃO	SIM	Nota 2
25	Agendamento de Vistoria de Veículos - Detran	DETRAN	NÃO	SIM	Nota 2
26	AIDF Eletrônica - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
40	Arrecadação DR	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
41	Arrecadação ICMS	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
42	Assistência à Saúde - Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual-Iamspe	Saúde	NÃO	SIM	Nota 2
44	Atendimento a Emergências 190 - Polícia Militar	Segurança	SIM	SIM	Nota 2
46	Atendimento ao Consumidor – Procon	PROCON	NÃO	SIM	Nota 1
52	Atestado de Antecedentes Criminais - RG de São Paulo - Dird	Segurança	SIM	SIM	Nota 2
65	Boletim de Ocorrência Policial pela Internet – Departamento de Inteligência da Polícia Civil	Segurança	SIM	SIM	Nota 2
66	Boletim Escolar - Secretaria da Educação	Educação	SIM	SIM	Nota 2
74	Cadastro de Alunos da rede estadual	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
82	Cadastro de Unidades Habitacionais	Habitação	NÃO	SIM	Nota 2
83	Cadastro dos Conselhos Tutelares	Gestão	NÃO	NÃO	Nota 5
87	Cálculo de Débito de Prestação - CDHU	Habitação	NÃO	SIM	Nota 2
88	Cálculo e Geração de Guia para Pagamento do IPVA e Seguro Obrigatório - DPVAT para Veículos Novos - Secretaria de Estado da Fazenda	DETRAN	SIM	SIM	Nota 3
89	Cálculo ICMS	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
94	Central de Atendimento – Secretaria da Educação - Sede	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
102	Cobrança e Arrecadação de Multas de Trânsito	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
109	Consulta a Créditos do Programa Nota Fiscal	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4

Nº	Identificação	Área	Integrado ?	Potencial com a Integração ?	Respondente
	Paulista - Secretaria da Fazenda				
113	Consulta à Situação Financeira de Mutuário - CDHU	Habitação	SIM	SIM	Nota 2
123	Consulta sobre Licenciamento de Veículo - Secretaria de Estado da Fazenda	DETRAN	SIM	SIM	Nota 3
125	Conta Fiscal Dívida Ativa	Fazenda	NÃO	SIM	Nota 4
126	Conta Fiscal ICMS	Fazenda	SIM	NÃO	Nota 4
139	Controle de Licenças-Saúde	Saúde	SIM	SIM	Nota 2
141	Controle de Parques	Gestão	NÃO	NÃO	Nota 5
159	Declaração do Simples	Fazenda	NÃO	SIM	Nota 4
187	Emissão Aviso/Notificação ICMS	Fazenda	NÃO	NÃO	Nota 3
188	Emissão da Conta Fiscal do ICMS em lote	Fazenda	NÃO	NÃO	Nota 3
191	Emissão de 2ª Via de Boleto de Prestação - CDHU	Habitação	SIM	SIM	Nota 2
193	Emissão de Atestados de Antecedentes pela Internet	Segurança	NÃO	SIM	Nota 2
196	Emissão de Carteira Nacional de Habilitação, Envio Via Correio a Residência. Autenticação Digital	DETRAN	SIM	SIM	Nota 2
206	Emissão de RG Digitalizado	Segurança	NÃO	SIM	Nota 2
215	Estatísticas do Poupatempo	Gestão	NÃO	NÃO	Nota 5
217	Evolução Funcional não Acadêmica	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
218	Evolução Funcional Acadêmica de PEB I - Professor de Educação Básica I	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
228	Gerenciamento do Programa Ação Jovem	Emprego	NÃO	NÃO	Nota 5
229	Gerenciamento Eletrônico de Veículos Registrados	DETRAN	NÃO	SIM	Nota 2
239	Gestão hospitalar - Módulo de Agendamento de Consultas para hospitais	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
241	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Exames Complementares	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
243	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Nutrição	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
244	Gestão hospitalar -Módulo de Controle de Prontuários	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
245	Gestão hospitalar -Módulo de Identificação e Matrícula de Pacientes	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
246	Gestão hospitalar -Módulo de Informações de Pronto Atendimento	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
247	Gestão hospitalar -Módulo de Internação e Controle de Leitos	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
249	Gestão hospitalar -Módulo de Pronto Socorro	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
250	Gestão hospitalar -Sistema de Convênios e Assistência Médica	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
253	Gestão hospitalar -Sistema de Notificação e Acompanhamento dos Casos de Tuberculose	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
257	ICMS - Parcelamento de Débito - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	NÃO	SIM	Nota 4
266	Informação do Sistema Financeiro da Habitação	Habitação	NÃO	NÃO	Nota 2
297	Informações sobre Financiamento – CDHU	Habitação	NÃO	NÃO	Nota 2
311	Informações sobre Procons Municipais - Procon	PROCON	NÃO	NÃO	Nota 1
312	Informações sobre Programas Habitacionais - CDHU	Habitação	NÃO	NÃO	Nota 2
314	Informações sobre Reajuste de Prestações - CDHU	Habitação	NÃO	NÃO	Nota 2
325	Intermediação de Vagas de Trabalho - Programa Emprega São Paulo - Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	Emprego	NÃO	SIM	Nota 5
328	IPVA Eletrônico	DETRAN	SIM	SIM	Nota 3
344	Matrícula Informatizada	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
346	Nota Fiscal Eletrônica	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
347	Obtenção de Programas via Internet - Secretaria de Estado da Fazenda	Fazenda	NÃO	NÃO	Nota 4

Nº	Identificação	Área	Integrado ?	Potencial com a Integração ?	Respondente
354	Parcelamento das Prestações Atrasadas - CDHU	Habitação	NÃO	SIM	Nota 2
355	Parcelamento Inscrito	Fazenda	NÃO	SIM	Nota 4
356	Parcelamento Não Inscrito	Fazenda	NÃO	SIM	Nota 4
362	Permissão Internacional para Dirigir	DETRAN	NÃO	SIM	Nota 2
366	Pontos na Carteira de Motorista (CNH) - Extrato da Pontuação - Detran	DETRAN	SIM	SIM	Nota 2
369	Portal da Secretaria da Cultura	Educação	NÃO	NÃO	Nota 2
370	Portal e-DETRAN	DETRAN	SIM	SIM	Nota 2
371	Portal Educacional Think	Educação	NÃO	NÃO	Nota 2
378	Professor na Classe	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
381	Programa de Segurança nas Escolas - Ocorrências	Segurança	NÃO	NÃO	Nota 2
382	Programa Jovem Cidadão - Meu Primeiro Trabalho - Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho - Sede	Emprego	NÃO	SIM	Nota 5
387	Proposta de Renegociação de Dívida - CDHU	Habitação	NÃO	NÃO	Nota 2
392	Quitação Antecipada de Saldo do Devedor do Financiamento Habitacional	Habitação	NÃO	SIM	Nota 2
415	Restituição de IPVA e MULTAS	DETRAN	NÃO	SIM	Nota 3
428	Sistema de Laudas médicas	Saúde	NÃO	SIM	Nota 2
429	Sistema de Avaliação e Frequência de alunos	Educação	NÃO	NÃO	Nota 2
431	Sistema da Dívida Ativa	Fazenda	SIM	SIM	Nota 4
432	Sistema das Ouvidorias	Gestão	NÃO	NÃO	Nota 5
433	Sistema de gerenciamento Eletrônico de Formação de condutores	DETRAN	SIM	SIM	Nota 2
439	Sistema de Alimentação Escolar do Estado de São Paulo	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
440	Sistema de Apontamento e Previsão de Férias de docentes	Educação	NÃO	SIM	Nota 2
441	Sistema de Banco de Sangue	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
448	Sistema de Emissão de Dupla Notificação de Multas de Trânsito	DETRAN	SIM	SIM	Nota 2
450	Sistema de Gerenciamento dos Programas de Assistência Farmacêutica	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
452	Sistema de Gestão da Manifestações do Cidadão - SGMC	Gestão	NÃO	NÃO	Nota 5
455	Sistema de gestão de do programa Frentes de Trabalho	Emprego	NÃO	SIM	Nota 5
456	Sistema de gestão de Intermediação de Mão de Obra	Emprego	NÃO	SIM	Nota 5
457	Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão e Ouvidorias	Gestão	NÃO	NÃO	Nota 5
458	Sistema de Gestão do Programa Primeiro Trabalho	Emprego	NÃO	SIM	Nota 5
461	Sistema de Informação e Gestão da Saúde	Saúde	NÃO	NÃO	Nota 2
471	Sistema de Registro Digital de Ocorrências da Polícia	Segurança	SIM	SIM	Nota 2
473	Sistema de Registro Nacional de Infrações de Trânsito	DETRAN	NÃO	NÃO	Nota 2
481	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES - RENAVAN	DETRAN	SIM	SIM	Nota 2
482	Sistema Pró-Social	Gestão	NÃO	SIM	Nota 5

## APÊNDICE D – Participantes

Este anexo apresenta a lista de pessoas que participaram de alguma forma neste trabalho, através de entrevistas, reuniões ou fornecendo informações, percepções e sugestões.

Adriana Langone Ferme – Secretaria de Administração Penitenciária

Agnaldo do Carmo Lopes - Prodesp

André Luiz de Almeida – Secretaria da Saúde

Antonio Celso de Paula Albuquerque Filho - CEPAM

Antonio Francisco de Castilho Filho – PROCON e IPEM

Carlos Antonio Chiacchio – UFRJ e empresa Masterdom

Carlos Leony Fonseca da Cunha – Secretaria de Gestão Pública e Secretaria de Desenvolvimento

Carlos Salgado Nunes – Prodesp

Cássio da Silva Lopes - Prodesp

Catarina Veit de Barros – DAEE – Departamento de Águas e Energia Elétrica

Cel. João Antonio Ribeiro Ferreira – Policia Militar do Estado de São Paulo

Claudio Lucena de Carvalho – IPT

Daniel Satiro da Rocha - FUNAP

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Márcia Ito – Centro Paula Souza

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Senira Anie Ferraz Fernandez – Centro Paula Souza

Edmar Neves do Lago – Empresa Microsoft

Eduardo Pontes - Prodesp

Edward Ribeiro Gerth – Secretaria da Saúde e Prodesp

Eloi Juniti Yamaoka - SERPRO

Enock Godoy de Souza – Secretaria da Fazenda

Felix Sobral – Secretaria de Administração Penitenciária

Geraldo Tanamati - CEPROMAT

Jair Zenzuke Miyashiro - Prodesp

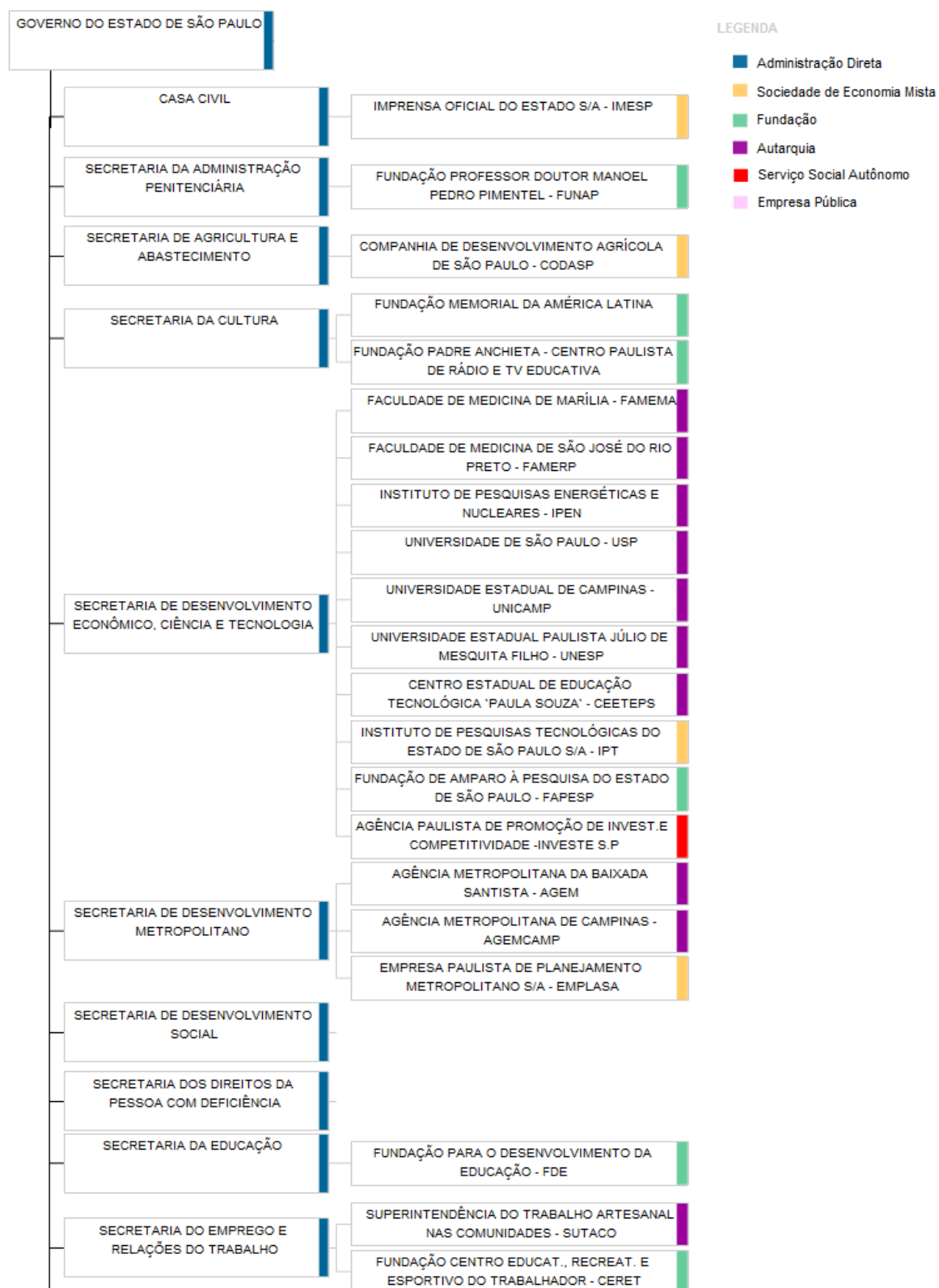
José Antônio Carlos - EMPLASA

José Baldin Filho - Prodesp

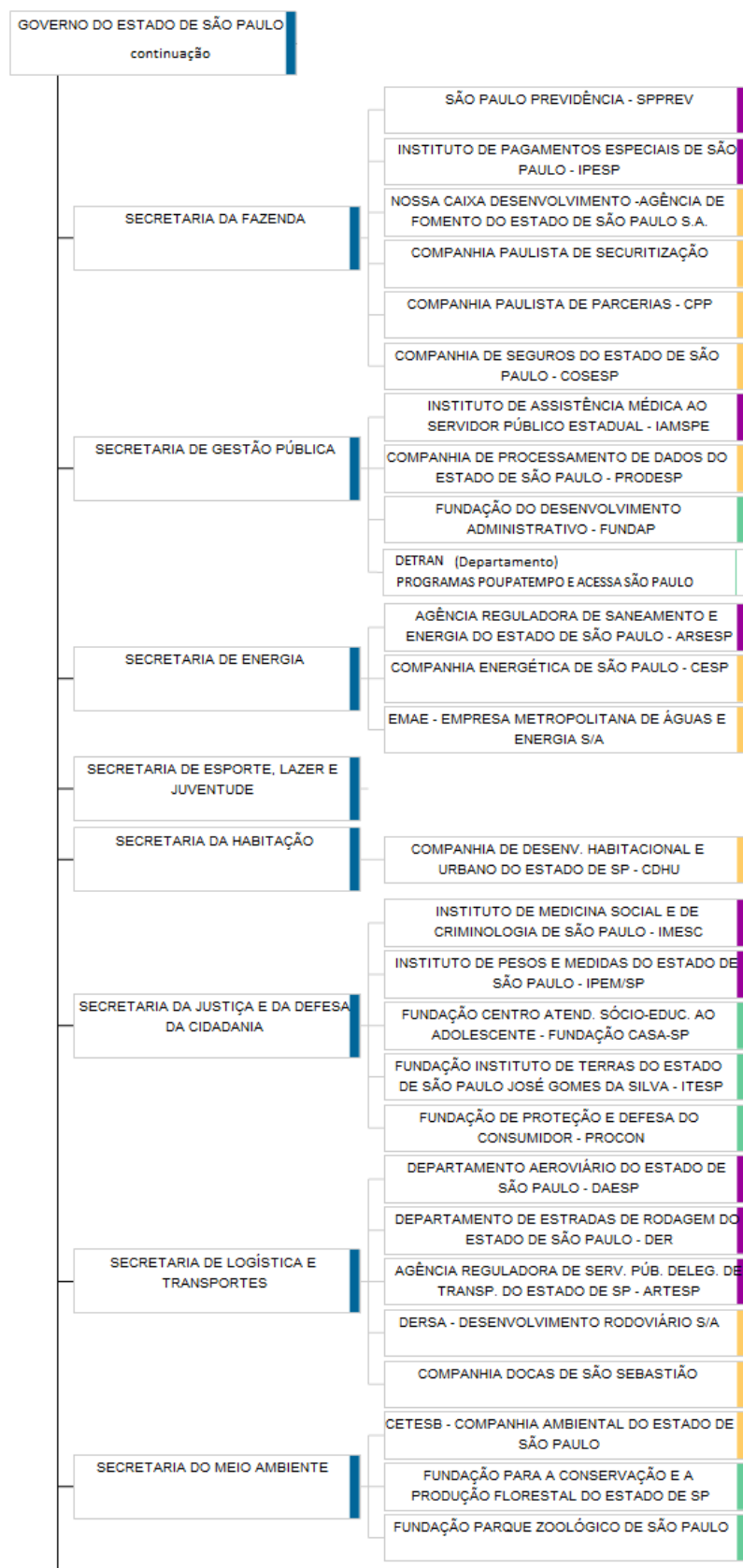
José Eduardo Soler - Prodesp

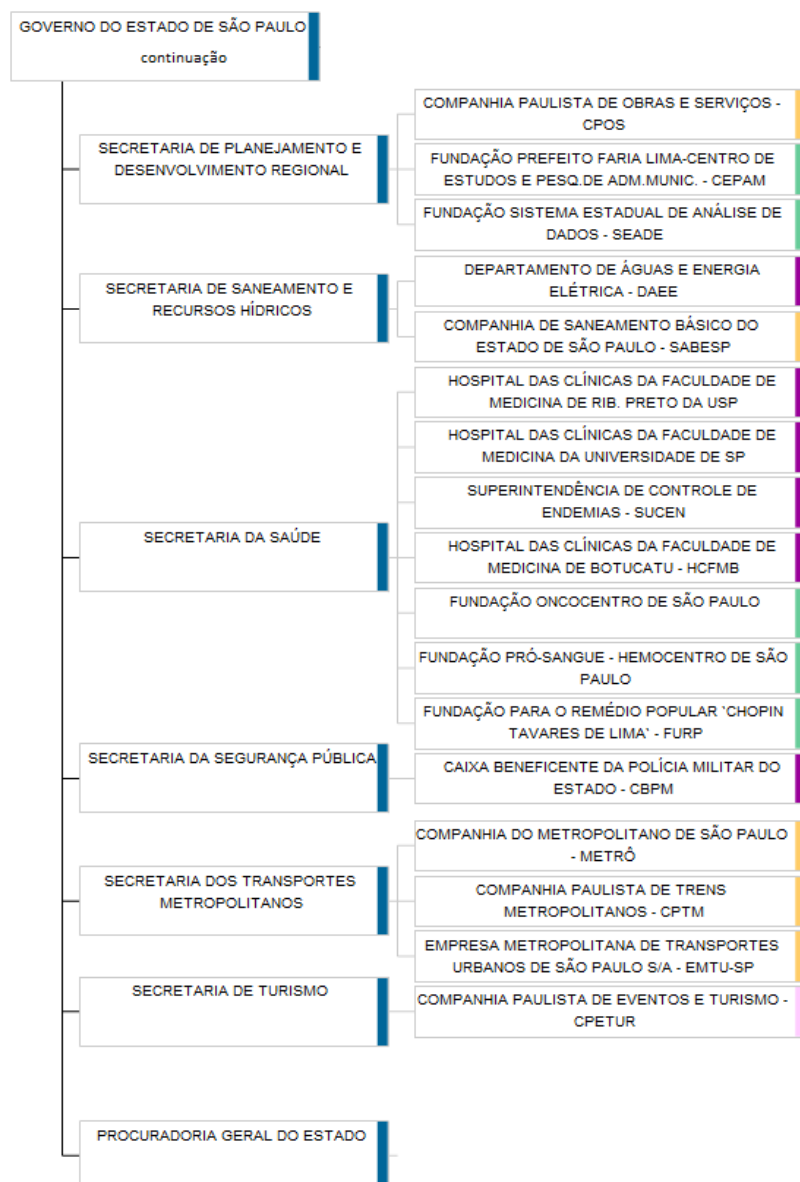
Marcelo Eidi Kimura - Secretaria de Agricultura  
Marco Aurélio Rodrigues Silva - FUNAP  
Marcos Ide - Prodesp  
Marcos Roberto de Barros Silva – Empresa Masterdom  
Marisa Gennari Julião Strazzacappa - Prodesp  
Mauricio de Moraes – Prodesp e Secretaria de Gestão Pública  
Miriam de Cássia Tomaz Canoas -Prodesp  
Nemer Tarraf - IAMSPE  
Nilson Roberto Brito dos Santos - CPTM  
Oberdan Francisco Storelli - Prodesp  
René Lapyda - Prodesp  
Ruggero Ruggieri - Prodesp  
Salete Abrão lunes – Secretaria de Desenvolvimento Metropolitano  
Silvia Helena Negrini Campanille - Prodesp  
Vasco Pestana Neto - Dersa  
Wagner Diaz - Prodesp  
Walter Constantino Junior – Prodesp e COETIC

## ANEXO A – Estrutura do Governo do Estado de São Paulo









PERFIL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PAULISTA  
www.fundap.sp.gov.br (acessado em 14/12/2011)

## **ANEXO B – E-government Development Index**

Índice de desenvolvimento de governo eletrônico extraído do documento desenvolvido por Qian para as Nações Unidas e publicado com o título “E-Government Survey 2010”. De acordo com a publicação o objetivo não é ter um índice absoluto e sim uma possibilidade de comparação de um país em relação aos outros, visando a análise e busca de melhores praticas a serem replicadas.

O índice geral denominado EGDI (E-government Development Index) é obtido através da composição de três outros índices:

- Índice de serviços on-line (Online service index) com peso 0,34. Neste índice são avaliados os portais Internet dos países, estágio de desenvolvimento e o nível de prestação de serviços por ele fornecido.
- Índice de telecomunicação (Telecommunication index) com peso 0,33. Este índice é formado por indicadores que medem o potencial de uso dos serviços eletrônicos pelo cidadão, tomando como base parâmetros como o número de computadores por 100 habitantes, número de usuários por 100 habitantes, número de telefones celulares por 100 habitantes e número de acessos em banda larga fixa por 100 habitantes.
- Índice de capital humano (Human capital index) com peso 0,33. Ele é calculado em indicadores quanto ao desenvolvimento escolar da população e a taxa de alfabetização.

As tabelas são reprodução do documento:

Rank	Country	Index value	Of which		
			Online service component	Telecommunication infrastructure component	Human capital component
1	Republic of Korea	0.8785	0.3400	0.2109	0.3277
2	United States	0.8510	0.3184	0.2128	0.3198
3	Canada	0.8448	0.3001	0.2244	0.3204
4	United Kingdom	0.8147	0.2634	0.2364	0.3149
5	Netherlands	0.8097	0.2310	0.2530	0.3257
6	Norway	0.8020	0.2504	0.2254	0.3262
7	Denmark	0.7872	0.2288	0.2306	0.3278
8	Australia	0.7863	0.2601	0.1983	0.3278
9	Spain	0.7516	0.2601	0.1683	0.3231
10	France	0.7510	0.2321	0.1965	0.3225
11	Singapore	0.7476	0.2331	0.2107	0.3037
12	Sweden	0.7474	0.1792	0.2482	0.3200
13	Bahrain	0.7363	0.2483	0.1932	0.2948
14	New Zealand	0.7311	0.2170	0.1864	0.3278
15	Germany	0.7309	0.1867	0.2295	0.3146
16	Belgium	0.7225	0.2126	0.1880	0.3218
17	Japan	0.7152	0.2288	0.1730	0.3134
18	Switzerland	0.7136	0.1511	0.2537	0.3088
19	Finland	0.6967	0.1630	0.2059	0.3278
20	Estonia	0.6965	0.1705	0.2070	0.3190
21	Ireland	0.6866	0.1695	0.1894	0.3277
22	Iceland	0.6697	0.1349	0.2110	0.3238
23	Liechtenstein	0.6694	0.1781	0.1786	0.3127
24	Austria	0.6679	0.1619	0.1893	0.3167
25	Luxembourg	0.6672	0.1295	0.2355	0.3021
26	Israel	0.6552	0.1986	0.1430	0.3136
27	Hungary	0.6315	0.1716	0.1432	0.3167
28	Lithuania	0.6295	0.1641	0.1456	0.3198
29	Slovenia	0.6243	0.1360	0.1659	0.3224
30	Malta	0.6129	0.1597	0.1605	0.2927
31	Colombia	0.6125	0.2418	0.0799	0.2908
32	Malaysia	0.6101	0.2148	0.1134	0.2819
33	Czech Republic	0.6060	0.1543	0.1405	0.3112
34	Chile	0.6014	0.2072	0.0895	0.3047
35	Croatia	0.5858	0.1436	0.1393	0.3030
36	Uruguay	0.5848	0.1630	0.1050	0.3168
37	Latvia	0.5826	0.1414	0.1241	0.3171
38	Italy	0.5800	0.0982	0.1622	0.3196
39	Portugal	0.5787	0.1317	0.1382	0.3088
40	Barbados	0.5714	0.0680	0.1819	0.3215
41	Greece	0.5708	0.1209	0.1263	0.3235
42	Cyprus	0.5705	0.1263	0.1428	0.3015
43	Slovakia	0.5639	0.1177	0.1390	0.3072
44	Bulgaria	0.5590	0.1392	0.1112	0.3086
45	Poland	0.5582	0.1317	0.1113	0.3152
46	Kazakhstan	0.5578	0.1792	0.0593	0.3194
47	Romania	0.5479	0.1414	0.1021	0.3045
48	Argentina	0.5467	0.1403	0.0928	0.3136
49	United Arab Emirates	0.5349	0.0853	0.1793	0.2703
50	Kuwait	0.5290	0.1565	0.0833	0.2892
51	Jordan	0.5278	0.1813	0.0596	0.2869
52	TFYR Macedonia	0.5261	0.1090	0.1255	0.2916
53	Mongolia	0.5243	0.1889	0.0342	0.3012
54	Ukraine	0.5181	0.1177	0.0821	0.3184

Rank	Country	Index value	Of which		
			Online service component	Telecommunication infrastructure component	Human capital component
55	Antigua and Barbuda	0.5154	0.0410	0.1730	0.3014
56	Mexico	0.5150	0.1500	0.0713	0.2936
57	Andorra	0.5148	0.0788	0.1457	0.2903
58	Saudi Arabia	0.5142	0.1058	0.1330	0.2754
59	Russian Federation	0.5136	0.1123	0.0913	0.3101
60	Montenegro	0.5101	0.1069	0.1093	0.2940
61	Brazil	0.5006	0.1252	0.0838	0.2916
62	Qatar	0.4928	0.0950	0.1046	0.2932
63	Peru	0.4923	0.1392	0.0590	0.2941
64	Belarus	0.4900	0.1025	0.0687	0.3188
65	Bahamas	0.4871	0.0788	0.1156	0.2927
66	Tunisia	0.4826	0.1641	0.0641	0.2544
67	Trinidad and Tobago	0.4806	0.1155	0.0760	0.2891
68	Brunei Darussalam	0.4796	0.0961	0.0892	0.2943
69	Turkey	0.4780	0.1177	0.0852	0.2752
70	Venezuela	0.4774	0.1036	0.0766	0.2971
71	Costa Rica	0.4749	0.1036	0.0800	0.2913
72	China	0.4700	0.1252	0.0631	0.2817
73	El Salvador	0.4700	0.1446	0.0635	0.2619
74	Bosnia and Herzegovina	0.4698	0.0939	0.0827	0.2932
75	Saint Kitts and Nevis	0.4691	0.0345	0.1417	0.2929
76	Thailand	0.4653	0.1133	0.0576	0.2943
77	Mauritius	0.4645	0.1004	0.0874	0.2768
78	Philippines	0.4637	0.1338	0.0368	0.2931
79	Panama	0.4619	0.0961	0.0727	0.2932
80	Republic of Moldova	0.4611	0.1004	0.0638	0.2970
81	Serbia	0.4585	0.0756	0.0889	0.2940
82	Oman	0.4576	0.1252	0.0690	0.2633
83	Azerbaijan	0.4571	0.1101	0.0439	0.3031
84	Dominican Republic	0.4557	0.1241	0.0547	0.2769
85	Albania	0.4519	0.1058	0.0538	0.2924
86	Egypt	0.4518	0.1803	0.0414	0.2301
87	Uzbekistan	0.4498	0.1284	0.0282	0.2931
88	Saint Lucia	0.4471	0.0378	0.1158	0.2934
89	Jamaica	0.4467	0.0777	0.0930	0.2759
90	Viet Nam	0.4454	0.1036	0.0746	0.2672
91	Kyrgyzstan	0.4417	0.1079	0.0303	0.3035
92	Maldives	0.4392	0.0550	0.0952	0.2889
93	Lebanon	0.4388	0.0907	0.0648	0.2833
94	Saint Vincent and the Grenadines	0.4355	0.0443	0.1216	0.2697
95	Ecuador	0.4322	0.1079	0.0526	0.2716
96	Cuba	0.4321	0.0820	0.0206	0.3296
97	South Africa	0.4306	0.1047	0.0476	0.2783
98	Bolivia	0.4280	0.1036	0.0302	0.2942
99	Grenada	0.4277	0.0637	0.0795	0.2845
100	Georgia	0.4248	0.0842	0.0384	0.3022
101	Paraguay	0.4243	0.0896	0.0473	0.2875
102	Iran (Islamic Republic of)	0.4234	0.0907	0.0712	0.2616
103	Palau	0.4189	0.0183	0.0840	0.3165
104	Seychelles	0.4179	0.0194	0.1002	0.2983
105	Dominica	0.4149	0.0173	0.1177	0.2800
106	Guyana	0.4140	0.0615	0.0424	0.3101
107	Honduras	0.4065	0.1004	0.0419	0.2642

Rank	Country	Index value	Of which		
			Online service component	Telecommunication infrastructure component	Human capital component
108	Cape Verde	0.4054	0.0917	0.0543	0.2593
109	Indonesia	0.4026	0.0831	0.0377	0.2818
110	Armenia	0.4025	0.0594	0.0422	0.3009
111	Sri Lanka	0.3995	0.0885	0.0357	0.2753
112	Guatemala	0.3937	0.1047	0.0504	0.2386
113	Fiji	0.3925	0.0626	0.0461	0.2839
114	Libya	0.3799	0.0464	0.0371	0.2963
115	Samoa	0.3742	0.0486	0.0270	0.2986
116	Tonga	0.3697	0.0237	0.0419	0.3040
117	Botswana	0.3637	0.0680	0.0357	0.2601
118	Nicaragua	0.3630	0.0863	0.0250	0.2516
119	India	0.3567	0.1252	0.0192	0.2123
120	Belize	0.3513	0.0540	0.0462	0.2511
121	Lesotho	0.3512	0.0896	0.0132	0.2484
122	Tajikistan	0.3477	0.0302	0.0203	0.2972
123	Gabon	0.3420	0.0270	0.0366	0.2784
124	Kenya	0.3338	0.0810	0.0210	0.2319
125	Namibia	0.3314	0.0227	0.0402	0.2685
126	Morocco	0.3287	0.0810	0.0584	0.1894
127	Suriname	0.3283	0.0076	0.0400	0.2807
128	São Tomé and Príncipe	0.3258	0.0302	0.0273	0.2683
129	Zimbabwe	0.3230	0.0432	0.0193	0.2605
130	Turkmenistan	0.3226	0.0097	0.0137	0.2992
131	Algeria	0.3181	0.0335	0.0412	0.2435
132	Angola	0.3110	0.1155	0.0149	0.1806
133	Syrian Arab Republic	0.3103	0.0140	0.0399	0.2564
134	Bangladesh	0.3028	0.1209	0.0109	0.1710
135	Congo	0.3019	0.0270	0.0195	0.2555
136	Iraq	0.2996	0.0518	0.0182	0.2295
137	United Republic of Tanzania	0.2926	0.0594	0.0111	0.2221
138	Equatorial Guinea	0.2902	0.0108	0.0198	0.2596
139	Madagascar	0.2890	0.0561	0.0099	0.2230
140	Cambodia	0.2878	0.0464	0.0098	0.2316
141	Myanmar	0.2818	0.0281	0.0015	0.2522
142	Uganda	0.2812	0.0345	0.0158	0.2309
143	Zambia	0.2810	0.0356	0.0141	0.2313
144	Côte d'Ivoire	0.2805	0.1101	0.0205	0.1498
145	Swaziland	0.2757	.....	0.0202	0.2555
146	Pakistan	0.2755	0.0842	0.0254	0.1658
147	Ghana	0.2754	0.0507	0.0195	0.2051
148	Rwanda	0.2749	0.0594	0.0067	0.2089
149	Cameroon	0.2722	0.0518	0.0136	0.2069
150	Nigeria	0.2687	0.0324	0.0196	0.2167
151	Lao People's Democratic Republic	0.2637	0.0270	0.0109	0.2259
152	Bhutan	0.2598	0.0637	0.0204	0.1757
153	Nepal	0.2568	0.0572	0.0075	0.1921
154	Sudan	0.2542	0.0529	0.0235	0.1778
155	Vanuatu	0.2521	0.0043	0.0124	0.2354
156	Solomon Islands	0.2445	0.0151	0.0063	0.2232
157	Mauritania	0.2359	0.0302	0.0263	0.1793
158	Democratic Republic of the Congo	0.2357	0.0302	0.0046	0.2009
159	Malawi	0.2357	0.0054	0.0060	0.2243
160	Comoros	0.2327	0.0097	0.0067	0.2162

Rank	Country	Index value	Of which		
			Online service component	Telecommunication infrastructure component	Human capital component
161	Mozambique	0.2288	0.0583	0.0083	0.1623
162	Timor-Leste	0.2273	0.0453	0.0022	0.1797
163	Senegal	0.2241	0.0604	0.0235	0.1403
164	Yemen	0.2154	0.0162	0.0098	0.1894
165	Togo	0.2150	0.0237	0.0150	0.1763
166	Liberia	0.2133	0.0216	0.0062	0.1855
167	Gambia	0.2117	0.0281	0.0315	0.1521
168	Afghanistan	0.2098	0.0788	0.0108	0.1202
169	Haiti	0.2074	0.0065	0.0221	0.1789
170	Djibouti	0.2059	0.0162	0.0049	0.1848
171	Papua New Guinea	0.2043	0.0248	0.0075	0.1719
172	Ethiopia	0.2033	0.0680	0.0024	0.1329
173	Benin	0.2017	0.0399	0.0150	0.1468
174	Burundi	0.2014	0.0140	0.0030	0.1844
175	Eritrea	0.1859	0.0076	0.0037	0.1746
176	Malì	0.1815	0.0626	0.0096	0.1093
177	Sierra Leone	0.1697	0.0011	0.0059	0.1627
178	Burkina Faso	0.1587	0.0529	0.0066	0.0992
179	Guinea-Bissau	0.1561	0.0054	0.0118	0.1388
180	Guinea	0.1426	0.0119	0.0094	0.1213
181	Central African Republic	0.1399	0.0000	0.0015	0.1384
182	Chad	0.1235	0.0065	0.0060	0.1110
183	Niger	0.1098	0.0130	0.0038	0.0930
<b>Other UN Member States</b>					
184	Democratic People's Republic of Korea	.....	0.0065	.....	.....
184	Kiribati	.....	0.0097	0.0049	.....
184	Marshall Islands	.....	0.0086	0.0138	.....
184	Micronesia (Federated States of)	.....	0.0432	0.0268	.....
184	Monaco	.....	0.0464	0.2297	.....
184	Nauru	.....	0.0043	.....	.....
184	San Marino	.....	0.0626	0.1759	.....
184	Somalia	.....	0.0000	0.0040	.....
184	Tuvalu	.....	0.0043	0.0567	.....
<b>Regional and economic groupings</b>					
	Africa	0.2733	0.0489	0.0221	0.2039
	Americas	0.4790	0.1069	0.0857	0.2864
	Asia	0.4424	0.1085	0.0657	0.2659
	Europe	0.6227	0.1480	0.1598	0.3123
	Oceania	0.4193	0.0532	0.0548	0.2766
	Developed countries	0.6542	0.1369	0.1719	0.3136
	Developing countries other than LDCs	0.4443	0.0960	0.0675	0.2774
	Least developed countries	0.2424	0.0381	0.0147	0.1895
	Small island developing States	0.3924	0.0479	0.0657	0.2685