

330 PORTAIS A SERVIÇO DO GOVERNO DO ESTADO: A EXPERIÊNCIA DO PARANÁ

Christianne Steil
Celepar
chris@pr.gov.br

Pedro Luis Kantek Garcia Navarro
Celepar
kantek@pr.gov.br

RESUMO

O artigo descreve o ambiente, a tecnologia e a estratégia de criação, manutenção e modernização do governo eletrônico no âmbito do Governo do Estado do Paraná.

PALAVRAS-CHAVE

governo eletrônico, serviços ao cidadão, taxonomia de serviços, guichê eletrônico.

1. INTRODUÇÃO

Este relato apresenta a história do Governo Eletrônico no âmbito do Estado do Paraná nos últimos 12 anos, desde o simples portal informativo até o robusto leque de serviços disponibilizados no dia de hoje. O item "ambiente" descreve esta história e elege alguns marcos importantes. O tópico "taxonomia" classifica as aplicações Internet do Governo do Paraná em 3 dimensões: a tecnológica, a de área de atuação e a de quantidade de interação. A seguir, apresentam-se os principais portais, escolhidos por alguma característica marcante, sempre em termos de impacto na vida cidadã. Depois, vem uma breve descrição do pacote de publicação utilizado mais recentemente no ambiente do Governo do Paraná, o XOOPS. Encerram o artigo alguns indicadores de porte e de desempenho da rede.

2. O AMBIENTE WWW.PR.GOV.BR

A Internet começou a ser realidade no Governo do Paraná por volta de 1994, quando instalou-se na CELEPAR (Companhia de Informática do Paraná) o nodo paranaense da rede que na época estava sendo montada pelo Governo Federal. Era a máquina LEPUS que só foi substituída recentemente. Tão logo os testes foram concluídos e a rede liberada, inicia-se um movimento para criar o primeiro sítio do Governo do Paraná. Em princípios de 1995 estava disponível no endereço www.pr.gov.br o nosso primeiro sítio. Vivia-se a época da tecnologia cliente-servidor e praticamente todos os sistemas de informação eram assim feitos. Mal se desconfiava que a Internet e seus protocolos -- em particular o http -- estariam substituindo completamente a arquitetura cliente servidor de sistemas por sistemas Internet.

Seguindo o caminho nos quais os bancos foram pioneiros, cada vez mais repartições do Governo começaram a construir seus portais e a disponibilizar seus serviços diretamente na rede. O papel dos bancos deve ser lembrado, já que estatísticas disponíveis da FEBRABAN sinalizam a queda de custos para as organizações quando o cliente é atendido pessoalmente na agência, em máquinas de auto-serviço ou em terminais Internet do próprio cliente. Na verdade, é só entrar em qualquer grande agência bancária nos dias de hoje para ver qual a estratégia de modernização que os bancos estão a empregar.

Ainda que grande parte dos serviços que o Governo presta a seus cidadãos não possa ser "virtualizado" (isto é, oferecido pela Internet), alguns podem, e mesmo os serviços que continuam tendo que ser prestados in loco, podem se beneficiar de suportes e apoios importantes vindos da grande rede. Por exemplo, um exame de motorista ainda tem que ser feito pelo candidato e o avaliador, ambos dentro de um carro. Entretanto, nada impede que o exame seja agendado, as taxas recolhidas, os pré-requisitos verificados pelo interessado, sem sair de sua casa, com disponibilidade de 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Por volta de 1998, a presença do Governo do Paraná na Internet já era marcante. Mais de 25 sítios estavam disponíveis. Nessa época começam as principais iniciativas de agregar serviços junto com as páginas de informação na rede. Dizendo de outra forma, começam a ser feitos sistemas de informação nos quais uma das portas de entrada de informações e solicitações é a Internet. Hoje tais sistemas têm como a principal porta de entrada a Internet, e um que outro a tem como porta única. Mas, estas são características mais recentes.

O próximo marco é por volta de 2000-2001, quando os usuários de grande parte dos sítios Internet do Governo do Paraná começaram a questionar a demora de atualização de conteúdos. Ressalte-se que a CELEPAR já tinha nessa época, uma equipe ainda incipiente, mas bem atuante de designers e técnicos na construção e publicação de páginas. As solicitações eram enviadas pelos interessados através de correio eletrônico e entravam em uma fila, sendo atendidas quando possível. A demora dificilmente ultrapassava 24 horas, mas ainda assim havia queixas. Para resolver em parte esta questão, desenvolveram-se dois pacotes e software que agilizavam a publicação de notícias e de banners nas páginas web do Governo.

A quantidade de páginas e sítios e portais continuou crescendo. Mais recentemente, para uma grande quantidade de sistemas e iterações, a Internet passou a ser o canal preferido de intercâmbio de informações entre cidadão e máquina governamental. Por exemplo, já há algum tempo o principal mecanismo para aceitar inscrições de interessados em concursos públicos é a Internet. Assim como este exemplo, muitos outros poderiam ser mostrados.

Em 2003, o Governo do Paraná passou a utilizar uma ferramenta livre para correio eletrônico corporativo e para automação de escritório, denominada Expresso. Tal adoção teve seus reflexos também nas páginas web, ao permitir interações entre protocolos http e mail.

Finalmente, em 2004 premido pela demanda cada vez maior de um gestor de conteúdo que disponibilizasse a manutenção de 100% das páginas publicadas a seus autores (e não apenas partes de, tais como notícias e banners, como era até então) começou-se uma busca a gestores de conteúdo. Algumas soluções em uso no mercado foram avaliadas, mas sempre uma ou outra característica importante deixava de ser

atendida, além do fato de que soluções de mercado têm seu custo também estabelecido pelo mercado.

Coerente com a Política de Informática do Governo do Paraná, buscou-se uma ferramenta livre que permitisse agilidade, flexibilidade, segurança e facilidade aos autores de sítios. Escolheu-se a ferramenta XOOPS (eXtended Object Oriented Portal System) que passou a ser usada na construção de sítios no ambiente do Governo do Paraná, a partir de meados de 2004. O sistema inaugurador desta tecnologia foi o Portal da Agência Estadual de Notícias, que teve seu sítio remodelado e modernizado segundo esta proposta: a diferença foi da água para o vinho. Onde antes havia apenas a possibilidade de incluir alguns textos e suas fotos (estas com ainda mais dificuldade), passou-se a ter um sítio separado em editorias, com diversas instâncias de publicação e aprovação, alimentação remota e descentralizada, bibliotecas de áudios e vídeos, maior nível de interação com os leitores, facilidades de comunicação via SMS (short message system) entre outros.

De 2005 em diante, praticamente todos os novos portais passaram a ser feitos com o XOOPS. Hoje (em agosto de 2006) já são cerca de 70.

3. A TAXONOMIA DE SERVIÇOS

Os serviços e/ou sítios agregados ao ambiente www.pr.gov.br, podem ser classificados em várias dimensões. A primeira é a dimensão TECNOLOGIA e nesta os sítios são classificados em uma das seguintes categorias

- Páginas estáticas com conteúdos mantidos pela equipe de Governo Eletrônico da CELEPAR. Trata-se de sítios com finalidade principalmente informativa, e com ciclos de manutenção espaçados no tempo. Esta classe já foi maioria no passado, e hoje é cada vez menos significativa.
- Sistemas de informação com pontos de contacto com a Internet. Neste caso, os sistemas estão em geral, associados a redes do tipo "intranet" permitindo que a entrada e saída de informações se dê de maneira descentralizada. Esta estratégia é produtiva, ao permitir que, com modificações mínimas, um serviço possa migrar da intranet para a Internet e como consequência possa ser disponibilizado ao grande público.
- Páginas dinâmicas, integralmente mantidas por seus autores. Utiliza-se para tanto o sistema XOOPS que disponibiliza ferramentas para manutenção de 100% do conteúdo publicado.
- Sistemas exploratórios usando tecnologia inovadora. Esta classe compreende alguma simbiose entre tecnologia computacional e tecnologia de comunicações. É uma classe ainda pequena mas com grande taxa de crescimento.

A segunda dimensão é a dimensão ÁREA DE ATUAÇÃO e nesta a divisão de serviços segue o padrão estabelecido pelo comite e-gov do Governo Federal. Todos os serviços foram incluídos em uma de 19 categorias, que são:

Administração pública
Agropecuária, abastecimento
Ciência, comunicação
Comércio, serviços, turismo

Cultura, esporte, lazer
Direito, justiça, legislação
Economia, finanças, impostos
Educação
Habitação, serviços urbanos
Indústria
Meio ambiente
Pessoa, família, sociedade
Política, eleições
Relações internacionais
Saúde, bem-estar
Segurança
Trabalho
Transporte, trânsito

Uma terceira dimensão divide os sítios e portais em categorias de interação, que poderiam ser: baixo nível de interação, com nenhuma possibilidade de obtenção de serviços personalizados a partir do interessado. Um exemplo deste tipo de categoria pode ser representado pelas informações (endereços, telefones, informações sobre guias de recolhimento etc) que um cidadão precisa acessar quando quer tirar uma carteira de identidade

Médio nível de interação é representado pelos serviços onde já há um sistema de informações por trás da página que é acessada pelo cidadão. A partir de informações individualizadas fornecidas por este, o sistema é capaz de responder de maneira pessoal. Um exemplo deste tipo poderia ser a consulta à quantidade de pontos na carteira de motorista.

Finalmente, alcança-se um grande nível de interação quando boa parte das transações é realizada de maneira on-line, permitindo até que o cidadão não precise se dirigir à repartição do Governo, podendo resolver todas as questões diretamente na Internet. Um exemplo aqui poderia ser a lista significativa de transações que podem ser comandados por contadores, representantes de empresas, no sítio do Fisco Estadual.

4. PRINCIPAIS PORTAIS

Os principais portais disponíveis no âmbito do Governo do Paraná

Receita Virtual (<http://www.sefanet.pr.gov.br/>)

Trata-se de um mecanismo de contacto entre as empresas do Estado e a máquina do Fisco Estadual.

Dia a dia da educação (<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/>)

Um grande portal da educação. Dividido em 4 áreas, a saber: professor, aluno, escola e comunidade, disponibiliza serviços e conteúdos de interesse de cada um de seus alvos

Detran (<http://www.pr.gov.br/detran/>)

O grande campeão em acessos no ambiente www.pr.gov.br. Contém serviços e informações sobre condutores e veículos licenciados no Estado do Paraná.

Portal do Governo (<http://www.pr.gov.br/>)

O integrador de todos os demais portais. Utiliza uma distribuição de assuntos fortemente baseada no padrão nacional de e-gov.

Portal do dinheiro público (<http://www.gestaodineiropublico.pr.gov.br/Gestao/>)
Prestação de contas dos recursos estaduais. É um grande representante na categoria de sítios e serviços que visem à transparência de atos do Governo.

Portal do meio ambiente (<http://www.pr.gov.br/meioambiente/index.shtml>)
É considerada uma referência em informações de meio ambiente em nosso País. Tem também agregada a ela uma importante base de serviços prestados aos interessados.

De olho na obra (<http://www.pr.gov.br/seop/deolhonaobra/>)
Mais uma iniciativa buscando a transparência. Apresenta as principais obras do Governo do Paraná permitindo sua visão através da Internet, pelo uso de video-câmeras apontadas para a obra.

5. TECNOLOGIAS EM USO

O ponto chave aqui é a utilização do produto XOOPS (eXtended Object Oriented Portal System) que é um sistema de gestão de conteúdo bastante completo. Ele usa a linguagem PHP, guarda seus dados em um banco de dados MySQL e interage com o gerenciador de WEB Apache. Embora também atue com outros ambientes distintos desses, aqui ele é usado assim, com desempenho bastante satisfatório.

Usando XOOPS são facilmente criados 2 ambientes distintos: o primeiro é o conjunto de aplicativos e páginas que serão usadas durante a navegação dos internautas. O segundo é um componente que permite atualizar tudo o que faz parte do primeiro ambiente. Feito segundo as modernas tendências de software, os produtos são bastante compartimentados, garantindo facilidade de manutenção e permitindo integridade e robustez.

O design visual das páginas está estabelecido à parte, pode ser alterado e corrigido em tempo real, sem interferir no funcionamento do sistema. Cada um dos componentes do sítio tem vida independente, tanto em termos de atualização, como no momento da montagem dinâmica da página a mostrar. Existem muitos (cerca de 200) componentes que podem ser usados, mas os que usualmente fazem parte de nossos sítios são

- Construtor de páginas, que permite a construção de páginas como se um editor de textos fosse. Imagens, gráficos, arquivos PDF e similares podem ser incluídos. Também ligações ("links") tanto internos ao sítio quanto externos a ele podem ser facilmente incluídos.
- Gestor de menus, permite a construção e manutenção da árvore de assuntos do sítio em todos os seus níveis, ligando cada uma de suas entradas a uma parte específica do sítio (ou da Internet)
- Gestor de banners, o que garante facilidade e agilidade na manutenção de uma biblioteca de banners e na fácil escolha de quais estarão ativos em um dado momento.
- Gestor de notícias, talvez um dos módulos mais completos, já que permite editorias, diversos papéis hierárquicos (reporter, editor, supervisor, por exemplo), bem como planejamento temporal de disponibilização de conteúdos.

- Galeria de fotos, organizando em álbuns, gerando várias resoluções para a mesma foto, permitindo buscas via thumbstone.

O uso desta ferramenta tem consequências importantes: o responsável pelo sítio ganha acesso a 100% das áreas que o compõe. Pode efetuar atualizações em tempo real. A facilidade de uso da ferramenta garante que após um rápido treinamento (tipicamente 3 horas) qualquer usuário qualificado a usar um editor de texto seja capaz de garantir a manutenção do sítio. Pelo uso criterioso de grupos e de direitos é possível estabelecer fluxos de trabalho que garantem agilidade combinada com segurança e facilidade.

6. DESEMPENHO DA REDE E ÍNDICES DE UTILIZAÇÃO

Nossa rede de servidores atinge hoje o número de 268 servidores devidamente instalados no Data Center da CELEPAR. Esses servidores processam uma média de 190.000.000 de hits/mês, na média dos últimos três meses. O conjunto de páginas publicadas ultrapassa a quantidade de 30.000 páginas e o número de portais é de cerca de 350 portais.

7. CONCLUSÃO

Nossa infraestrutura de Governo Eletrônico caminha para completar seus 12 anos. Iniciada com uma única pessoa, que logo passou a ser auxiliada por uma pequena equipe, chega hoje aos 13 funcionários devidamente auxiliados por 3 estagiários. Além de manter todo o ambiente operacional, a equipe trabalha hoje com as seguintes propostas:

- Garantir estabilidade ao ambiente 24/7
- Integrar os sistemas de informação do Estado a páginas Internet especialmente criada para eles. Dito de outra maneira, garantir que todos os sistemas tenham uma perna na Internet
- Agregar tecnologias novas (comunicação com celulares de usuários, adoção de plataformas livres cada vez mais abrangentes, para ficar só em dois exemplos) com ênfases crescentes
- Padronizar o processo de produção de sítios, de maneira a poder entregar um sítio completo em 72 horas.

Tais objetivos não são perseguidos de maneira descompromissada, ou apenas “porque estão lá”. Na verdade, a CELEPAR crê que o futuro dos sistemas de informação e consequentemente o futuro da máquina pública modernizada e o futuro da Internet não são duas coisas independentes. Na verdade, sistemas, máquina pública e Internet caminham rapidamente a se fundir transformando-se em uma conexão não invasiva mas presente, eficiente e eficaz entre cidadão e Governo.