

## Rede Governo: o Portal de Serviços e Informações para o Cidadão

Roberval de Jesus Leone dos Santos  
roberval.santos@planejamento.gov.br  
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - MP  
Esplanada dos Ministérios Bloco "C" sala 431  
Fone: 3131407 Fax: 3225447

Esta experiência, implementada com os objetivos de oferecer ao cidadão, da maneira mais rápida, inteligível, gratuita, com auto-atendimento e segura informações e serviços da internet oficial, tem seu sentido na melhoria de qualidade de atendimento ao cidadão-cliente, mediante a provisão de serviços públicos que dispensem a intervenção humana e o uso de processos morosos e de papéis, com base em tecnologia da informação. A experiência tem mostrado que o cidadão, em princípio, deseja duas coisas dos órgãos públicos: baixo tempo de espera no atendimento e rapidez na aquisição da resposta, aspectos contemplados pelo projeto. Alguns indicadores e mecanismos de accountability mostram a boa aceitação do portal e o seu nível de qualidade, sendo que sua construção permite elevá-lo a um patamar satisfatório de custo-eficiência.