

## LEVANTAMENTO DE AÇÕES DE GOVERNO MÓVEL NO BRASIL

AGUIAR, Everson Lopes de  
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão  
*everson.aguiar@planejamento.gov.br*

### RESUMO

Este trabalho descreverá um levantamento de ações de governo móvel no Brasil sejam elas desenvolvidas para uso por meio de coletores de dados, celulares, handhelds, entre outros dispositivos ou para acesso por intermédio de centrais de serviços moveis onde veículos do Estado se deslocam, principalmente para localidades longínquas e/ ou de baixo poder aquisitivo. O estudo foi realizado por meio de uma pesquisa do tipo aplicada e exploratória. Finalizando o artigo, se sugere que o Governo Federal estimule o uso de canais móveis e os perceba como estratégicos.

### Palavras-Chave

Governo móvel, M-gov, governo eletrônico, web móvel.

### 1. INTRODUÇÃO

O avanço das novas tecnologias vem permitindo melhorias significativas na prestação de serviços públicos eletrônicos e vem obrigando o Estado a repensar e implantar novos modelos de gestão de forma a tornar esse ente mais ágil, menos burocrático, mais transparente e eficiente. Contudo as iniciativas ora desenvolvidas apresentam grau de sofisticação bastante heterogêneo e as soluções e modelos de gestão utilizados necessitam de um maior avanço se comparado a todo o potencial de produtividade e de efetividade que as tecnologias podem e já vem propiciando junto a outras instâncias sociais. Com isso, Halligan & Moore [10] explicitam que para a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) a utilização das tecnologias da informação e da comunicação e particularmente a Internet, devem ser uma ferramenta para alcançar um governo melhor.

Todavia, é fundamental o argumento de Ferrer et al [8] segundo a qual há “duas formas mais comuns de se aumentar a eficiência do governo são a mudança da gestão e o governo eletrônico, ou seja, a incorporação de novas tecnologias da informação e da comunicação aos processos”. Para aquela pesquisadora “sem a tecnologia da informação não poderíamos nem sequer pensar em certas mudanças organizacionais e burocráticas, mas o que queremos destacar é que há uma relação umbilical entre os processo de reforma do Estado e o desenho de políticas de Governo eletrônico (e-gov). Segundo ela pouco adianta implementar tecnologia em processos que não foram previamente reestruturados [Idem, 8].

No Brasil, na medida em que os dirigentes se apropriaram das tecnologias esses se deram conta da necessidade de conversão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como política de Estado. Segundo Almeida [4] nesse período se deu a percepção inicial de que elas eram instrumento de apoio ao processo de reforma do Estado. Assim, no ano de 2000 o governo brasileiro lançou a “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo” [6]. Esse documento sistematizou e estruturou as várias iniciativas de e-gov entre os órgãos da administração direta, demonstrou a importância das TICs como suporte ao processo de modernização, melhoria da prestação de serviços aos cidadãos, acesso a informações, redução de custos e controle social sobre as ações do governo.

A partir do governo do Presidente Lula o Governo Federal optou por organizar a governança de TICs e estimular a simplificação de processos. Obstante, infelizmente não foi estruturado uma política pública coordenada de disponibilização de serviços públicos eletrônicos. As ações disponíveis continuam isoladas e nem sempre tem por foco o cidadão. Em geral elas tem por principal canal de entrega a internet.

Inicialmente, este artigo fará uma “contextualização” do levantamento de ações de governo móvel (m-gov) e tentará corroborar a tese de tendência da mobilidade e do desempenho dos dispositivos portáteis no país. Na sequência é dedicado um tópico aos objetivos do estudo. Posteriormente, se apresentará um tópico para “metodologias e procedimentos” onde se tratará o Método de abordagem e a delimitação do estudo; o universo e a amostra; e, os tipos e a coleta de dados. O quinto tópico tratará do “marco teórico” e descreverá “uma compreensão do governo móvel e seus benefícios.” O tópico “Levantamento das ações de governo móvel” tecerá comentários propriamente, sobre o levantamento das ações e seu complemento em pesquisas documentais e bibliográficas. No último tópico deste artigo serão apresentadas as “lições aprendidas e conclusões” e se demonstrará uma compilação de lições apontadas por gestores e colaboradores de ações de governo móvel. Nele também, serão apresentadas sugestões de políticas públicas para melhoria da prestação de serviços públicos disponibilizados por canais eletrônicos.

## **2. CONTEXTUALIZACAO DA PESQUISA**

### **2.1. A tendência da mobilidade e o desempenho dos dispositivos portáteis**

Segundo pesquisa da consultoria Gartner Group com CIOs as aplicações que suportam mobilidade estavam em terceiro lugar no ranking das 15 tecnologias com maior índice de crescimento de investimentos até o ano de 2009. Desta forma, retomamos os argumentos de Holanda & Souto [11] os quais afirmam que as “telecomunicações, computadores e softwares estão convergindo numa infra-estrutura que tem, não apenas mudado o paradigma de comunicação, como construído uma plataforma para o desenvolvimento econômico e um meio para ampliar as interações sociais.”

Os avanços da robótica, da informática e das telecomunicações vem promovendo a convergência digital que por sua vez caminha em direção a uma forte inclinação de mobilidade. Assim, é cada vez mais urgente que os governos desenvolvam ações que facilitem a interação com a sociedade e que combinem a multiplicidade de canais de comunicação e de serviços. Essas ações são também, uma demanda social tendo em vista a evolução do setor privado no Brasil em mobile banking e a busca da satisfação dos cidadãos, pois esses têm ficado cada vez menos passíveis a ineficiência da gestão pública e exigem serviços públicos de qualidade.

O potencial de exploração de serviços de governo através de celulares é tamanho haja vista que a densidade dessa tecnologia por habitantes no país já ultrapassou 96% o que significa mais de um aparelho por habitante. O cômputo de linhas até julho de 2010 atingiu 187,02 milhões de linhas habilitadas. [3]

Segundo a Pesquisa “TIC domicílios & Usuários”, edição 2009 do Comitê Gestor de Internet do Brasil (CGI), 75% dos entrevistados utilizaram telefone celular nos últimos três meses e 59% desses utilizaram serviços de envio e recebimento de mensagens de texto. Todavia, apenas 27% dos entrevistados acessaram serviços de governo pela internet. [17]

Com isso, se percebe que emerge uma mini revolução instaurada por novos paradigmas computacionais graças à convergência tecnológica cujos avanços vem possibilitando ao Estado entregar serviços por uma série de canais alternativos como o celular e possibilitam a constante inovação e a agregação de valor a serviços e informações públicas.

## **3. OBJETIVOS DO ESTUDO**

Aguiar [3] desenvolveu estudo para identificar as principais barreiras em ações de governo móvel no Brasil. Simultaneamente, foi realizada esta pesquisa cujo objetivo foi levantar as ações de

governo móvel entregues a cidadãos, empresas, bem como os serviços desenvolvidos para uso interno dos governos. Ela procurou catalogar os serviços desenvolvidos para acesso por intermédio de mensagem de textos (SMS); aplicações de web móvel através de dispositivos portáteis como celulares, pdas, smartphones, coletores de dados, handhelds; e, mini centrais de atendimento integrado onde veículos do Estado se deslocam principalmente, para localidades longínquas e/ou de baixo poder aquisitivo para entregar uma gama de serviços públicos.

## **4. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS**

### **4.1. Método de abordagem e delimitação do estudo**

O estudo teve por abordagem principal uma pesquisa aplicada, longitudinal e exploratória, do tipo não experimental. Ela foi, quanto à classificação do propósito, conforme Radrigan [14] classifica, do tipo aplicada, porque como argumenta Salomon [16] “se destina a aplicar leis, teorias e modelos, na solução de problemas que exigem ação e/ou diagnóstico de uma realidade (geográfica, social, econômica, política etc).” Segundo Radrigan esse tipo de pesquisa permite “modificar o modo como se fazem as coisas, os resultados dos trabalhos; para modificar instituições através da ação conjugada de seus responsáveis que devem encontrar as práticas a serem mudadas, satisfazendo necessidades e demandas da vida moderna, e acolhendo metódica e sistematicamente os resultados que comprovam seu valor.” [14]

Concluindo a justificativa pela adoção da pesquisa exploratória Appolinário [5] explicita que essa pesquisa visa também aumentar “a compreensão de um fenômeno ainda pouco conhecido, ou de um problema de pesquisa ainda, não perfeitamente delineado.” Ela realiza descrições precisas da situação e objetiva descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma.

De forma complementar foi realizado uma pesquisa documental sobre ações de governo móvel a partir de documentos sem tratamento analítico e sintético de fontes primárias das diversas esferas de governo. Por fim, para consolidar os argumentos desse estudo foi realizada uma pesquisa bibliográfica em artigos, periódicos, teses, anais de congressos científicos etc. Todo esse levantamento teve a finalidade de colher subsídios para construção do marco teórico.

Marconi & Lakatos [13] consideram como fontes primárias: dados históricos; bibliográficos e estatísticos; informações, pesquisas e material cartográfico; arquivos oficiais e particulares; registros em geral; documentações pessoais (diários, memórias, autobiografias) correspondência pública ou privada etc e como fontes secundárias a imprensa em geral e obras literárias. No caso das fontes secundárias, também foram utilizados documentos de departamentos públicos, artigos científicos, dissertações e teses e publicações de congressos.

Enfim, se buscou realizar uma “análise minuciosa de todas as fontes documentais, que sirvam de suporte à investigação projetada” como afirma Marconi & Lakatos [13]. Cabe lembrar que segundo essas últimas autoras as investigações em geral “nunca utilizam apenas um método ou uma técnica, e nem somente aqueles que se conhece, mas todos os que forem necessários ou apropriados para determinado caso” [idem, 13]. Para elas, em grande parte das vezes, se faz necessário uma combinação de dois ou mais métodos que devem ser utilizados de forma concomitante.

## **4.2. Universo e amostra**

O universo desta pesquisa foram os diversos atores envolvidos direta e indiretamente na implementação, desenvolvimento e gestão de ações de governo móvel no país. O estudo investigou os gestores ou colaboradores dessas ações. A amostragem do estudo foi do tipo não-probabilístico e a amostra intencional.

## **4.3. Tipos e coleta de dados**

Um questionário portal foi desenvolvido na ferramenta LimeSurvey versão 1.52, para coletar os dados. O instrumento de coleta apresentou perguntas em formatos variáveis, codificadas, simples, atrativas e semi-estruturadas. Esse instrumento de coleta de dados foi estruturado em duas partes onde a primeira investigou as barreiras que foram detalhadas por Aguiar [2] na 1º Conferencia Web W3C Brasil. A etapa seguinte do mesmo instrumento foi vinculada a uma questão a qual indagava sobre a responsabilidade de gestão ou co-responsabilidade em uma ação de governo móvel. Em caso positivo era apresentado ao respondente um conjunto de questões para realizar o cadastramento dos serviços. De forma que o público desta última parte foram os gestores ou colaboradores de ações de governo móvel em todo o país.

Ao construir o questionário foram utilizadas, em sua maioria, questões objetivas (fechadas), não obrigatórias, com alternativas fixas para facilitar a tabulação e a análise de dados. O instrumento de coleta também apresentou em sua composição questões de múltipla escolha a fim de apresentar aos respondentes possíveis respostas com várias dimensões do que está sendo investigado. Algumas dessas questões apresentaram alternativas seguindo a escala de Likert com adaptações.

Para participar da pesquisa foram disparadas mensagens para 2.329 endereços eletrônicos das listas citadas no trabalho de Aguiar. Essas mensagens apresentavam uma url para um breve cadastro com nome, sobrenome e endereço eletrônico. Após isso, o respondente recebia um link para preencher o questionário. A pesquisa coletou dados no período de 14 de maio a 15 de julho de 2008. A partir daquela data até esta conferência, o levantamento das ações foi complementando por pesquisas documentais e bibliográficas.

Os dados foram tabulados com o suíte de escritório Microsoft Office, mais propriamente com o Microsoft Excel versão 2003 para Windows XP e o software LimeSurvey para Ubuntu 8.04 LTS.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1. Uma compreensão do governo móvel e seus benefícios**

Aguiar [3] realiza uma construção teórica sobre o conceito de governo móvel. Para esse pesquisador embora esse conceito ainda esteja sendo moldado ele permeia o uso intensivo de tecnologias e dispositivos portáteis para acessar serviços direcionadas à cidadãos, empresas e para o próprio governo. Esse acesso pode ocorrer diretamente pelo usuário, como por exemplo, por intermédio de envio de um sms ou através da interação humana em que unidades móveis (veículos) do Estado se deslocam para determinadas áreas a fim de entregar serviços públicos.

Para GERMANAKOS; SAMARAS & CHRISTODOULOU [9] a entrega de serviços pelo canal móvel está se tornando relevante tendo em vista as taxas de crescimento e a penetração da telefonia móvel em relação as aquisições de desktop e de pacotes de acesso a banda larga. A propósito, esses autores argumentam que “a comunicação móvel tem provocado um profundo impacto econômico e social na Europa e além”. Nesse sentido CUNHA; ANNENBERG & AGUNE [7] destacam que “é preciso atentar para a ampliação da prestação eletrônica de serviços, que auxiliará na universalização e na democratização do acesso da população aos serviços essenciais.”

A Carta Ibero americana de Governo Eletrônico [18] ratificada por diversos ministros de Estado durante a IX Conferencia Ibero americana de Ministros da Administração Pública e Reforma do Estado em 2007, chama a atenção para a necessidade de “uso de distintos meios eletrônicos como

são: o computador, a televisão digital terrestre, as mensagens sms em celulares, entre outros”, no relacionamento entre os diversos entes sociais.

A utilização das TICs nos governos tem gerando uma série de benefícios, vantagens e oportunidades. Assim, o governo eletrônico que já vinha promovendo a universalização e a democratização dos serviços; uma maior comodidade e conveniência para cidadãos; a possibilidade de maior fiscalização e monitoramento dos recursos públicos; a elevação do controle social; a ampliação da qualidade dos serviços; a redução no tempo de atendimento; a ampliação da participação da sociedade civil; o acesso a dados e informações acumulados de diferentes agências; o atendimento por intermédio de centros virtuais; a condução e realização de transações em tempo real; a redução dos custos administrativos; o aumento da eficiência; a maior prontidão e a agilidade na prestação de serviços; a padronização e a reorganização de procedimentos e de processos administrativos; a descentralização e desconcentração de atividades e pessoas; e uma série de outros benefícios, agora esses poderão ser ampliados e consolidados com o governo móvel pelo fato dele possibilitar a disponibilização de serviços de forma personalizada, flexível e portátil.

Lallana [12] destaca entre as vantagens do governo móvel a ampliação dos canais de interação com o público; a otimização do serviço em termos de rapidez, melhora e economia; o incremento da produtividade e da efetividade do serviço público graças a personalização na entrega; o baixo custo na condução para alta participação popular; o acesso a informações críticas para cidadãos e empresas, inclusive para tomadas de decisões por vezes necessárias a cidadãos e empresas, e para formar opiniões. Enfim, essas ações por serem uma alternativa melhor, mais rápida, conveniente, personalizada, flexível e mais efetiva possibilitam grande mudança rápida e direta para melhorar a entrega de informações e serviços públicos.

Abramowicz *et al* [1] acrescentam ainda, algumas vantagens e benefícios da utilização de serviços públicos móveis compreendidas no projeto UseMe-Gov dentre elas: o m-gov é um novo e complementar canal de disseminação de informações e serviços públicos de várias naturezas (informações em geral, críticas e notificações específicas); elevação da acessibilidade, da transparência e da satisfação dos cidadãos; ampliação da imagem de cidades, organizações e governos; canal de comunicação entre autoridades e cidadãos/ empresas; redução do tempo médio de processamento, principalmente em simples notificações; instantaneidade e ubiquidade do contato; redução de custos; maior disponibilidade de tempo para ser gasto em atividades particulares; satisfação dos cidadãos e usuários; estímulo a participação democrática nos processos políticos; facilidade em detecção de problemas relatados por cidadãos; promoção e suporte a empresas; contribuição para sustentabilidade; e, por fim, o governo móvel pode também, ser utilizado como veículo de promoção local (cultural, feiras, eventos etc).

De forma complementar se percebe que alguns serviços móveis podem ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar; permitem a disseminação de informações e serviços a um grande número de pessoas de forma rápida; e, ampliam o canal de comunicação entre Estado e Sociedade principalmente, para a reportação de problemas pelos cidadãos.

Neste sentido a facilidade de uso dos aparelhos celulares, a alta comunicabilidade e o baixo custo de aquisição dos dispositivos vem provocando uma nova dinâmica no mercado ao passo que os cidadãos começam a pressionar o Estado pelas mesmas vantagens na prestação de serviços governamentais. Enfim, a comoditização de tecnologias integradas como o telefone celular em detrimento a canais tradicionais de contato com cidadãos e empresas pode ser um excelente caminho para interligar os diversos atores sociais.

## **6. LEVANTAMENTO DE AÇÕES DE GOVERNO MÓVEL**

O levantamento das ações de governo móvel identificou por meio do questionário apenas 20 serviços. Todavia, apenas 18 foram considerados válidos, mas apenas 13 serão detalhados como resultados do mapeamento de ações de governo móvel tendo em vista possíveis dificuldades de compreensão do instrumento de coleta de dados por parte dos respondentes.

Os resultados apontaram que apenas essas já atenderam aproximadamente 3.891.055 pessoas. Dentre elas mais de 69% pertencem a esfera de governo estadual. O mesmo percentual de respondentes apontaram que suas ações são disponibilizadas totalmente de forma eletrônica por intermédio de celulares, PDAs, smatphones, coletores de dados, entre outros. Entre essas últimas 77,7% foram financiadas com recursos públicos. A questão 17 do questionário pode ter sido mal interpretada ou formulada uma vez que entre as 13 ações 77,19% dos respondentes não informaram se as ações eletrônicas são cobertas por todas as operadoras de telecomunicações.

A pouca documentação inclusive científica sobre ações de governo móvel no Brasil sinaliza a existência de menos que uma centena de iniciativas compreendidas como eletrônicas ou prestadas por intermédio de centrais de atendimento móvel (física e espacial). Contudo, o quantitativo das ações levantadas ficaram bastante aquém do esperado. Desta forma, complementou-se o trabalho com uma pesquisa documental e uma pesquisa bibliográfica. A consolidação do levantamento está registrada ao final deste trabalho no Anexo I.

## **7. LIÇÕES APRENDIDAS E CONCLUSÕES**

O levantamento destas ações conseguiu captar durante a coleta de dados algumas lições aprendidas com líderes de ações pioneiras de governo móvel no Brasil com destaques para as abaixo elencadas:

### **7.1. Sobre as políticas dos Governos**

- Os governos precisam construir políticas públicas articuladas visando a redução dos custos de operação e transmissão de mensagens de texto e de dados;
- É latente a necessidade de instauração, por parte das diversas esferas de governo com o órgão regulador de telecomunicações, de um processo de discussão sobre preços de mensagens sms para serviços públicos;
- Há necessidade de que os governos considerem em suas políticas de serviços por múltiplos canais, a acessibilidade e o impacto de serviços móveis;
- As ações de governo móvel deverão ser construídas e consolidadas como projetos de Estado e não de governo para evitar problemas de continuidade, confiabilidade e credibilidade;
- As ações de governo móvel deverão ter a maior capilaridade possível para atingir populações longínquas; e
- Problemas de natureza legal, administrativa e orçamentária figuram entre as principais dificuldades para a adoção do SMS por parte dos governos.

### **7.2. Sobre a Gestão dos Projetos**

- Em geral se recomenda que as ações de governo móvel, desde a fase de planejamento até a operação, quando for o caso, contemplem parcerias com as operadoras de telecomunicações;
- Em geral os serviços públicos móveis tem abrangência limitada;
- Ações de governo móvel na modalidade física e espacial apresentam altos custos por atendimento em relação a prestação de serviços presenciais das centrais de atendimento integrado;
- No caso das ações móveis, disponibilizadas por meios físicos, a qualidade do atendimento em relação a centrais presenciais (one-stop-government) podem ficar um pouco aquém devido a questões de espaço físico, problemas de comunicação, iluminação etc; e

- A experiência demonstrou que nem todos os serviços podem ser disponibilizados a sociedade ou ao próprio governo por intermédio de canais móveis.

### **7.3. Sobre a Contratação**

- A contratação de empresas integradoras para o envio de mensagens de texto facilita a disponibilização dos serviços móveis. Contudo, isto impacta e eleva diretamente os custos dos serviços. A contratação direta sem intermediação exige elevado volume para se obter condições vantajosas;
- Se as instituições públicas concentram suas demandas de contratações de pacotes de mensagens de texto em um único órgão este poderá lograr melhores condições de negociação de preços e unificar os procedimentos jurídico-administrativos; e
- Existe a necessidade de participação de gerentes de alto nível no processo de negociação com as prestadoras de serviços de telecomunicação;

### **7.4. Sobre o processo de desenvolvimento**

- As ações de governo móvel apresentam serviços com características e especificidades distintas de outros canais;
- No processo de desenvolvimento do serviço móvel existe a necessidade de que a organização considere uma análise de segurança, de vias e de espectros para transmissão exclusiva de dados restritos (oferecidos pelas integradoras);
- Os governos precisam capacitar o corpo técnico das organizações para o desenvolvimento de ações de governo móvel;
- As ações de governo móvel devem considerar os vários tipos de público;
- Os serviços disponibilizados por meio de dispositivos móveis devem ser o mais simples e elementar possível;
- Alguns serviços entregues por outros canais não podem ser disponibilizados por canais móveis sem adaptações. Em alguns casos é necessário revisar procedimentos, ferramentas, tecnologias, logísticas etc;
- As ações de governo móvel devem promover a maior conveniência possível para seus usuários;
- As estratégias de governo móvel devem considerar diversos tipos de tecnologias para facilitar o acesso dos usuários a serviços públicos;
- No caso de portais de governo móvel, desenvolvidos com tecnologia Wap, esses devem disponibilizar conteúdos centrados no usuário, de forma intuitiva e categorizados por áreas temáticas, a fim de facilitar o acesso. Portanto, da mesma forma que os portais de Internet eles deverão considerar questões de acessibilidade, usabilidade, e apresentarem uma padronização visual e uma boa arquitetura da informação. Eles também deverão propiciar a melhor experiência possível e proporcionar satisfação com o serviço. Dessa forma, os usuários voltarão a utilizá-los;
- O desenvolvimento de aplicações móveis de forma modular poderá facilitar o re-uso em outras aplicações principalmente, nos casos de sistema de informação geográfica móvel;
- A adoção de tecnologias de vanguarda nos projetos provoca elevação dos custos. Junto a isto, poderá haver poucos profissionais no mercado que dominem essas tecnologias;
- Aplicações móveis deverão considerar, desde seu desenvolvimento, a capacidade de armazenamento e de processamento dos dispositivos uma vez que a maioria dos equipamentos em posse da população usuária é de baixo poder computacional;

### **7.5. Sobre a mudança cultural, a capacitação no uso e a inovação na entrega de serviços públicos.**

- Em ações de governo para governo os serviços móveis deverão sempre considerar a capacitação no uso do serviço móvel principalmente, se a solução for relativamente complexa;

- Embora os diversos teóricos recomendem a simplicidade e a facilidade de uso da ação de governo móvel, não se poderá subestimar a capacidade de adaptação e de utilização de inovações em serviços por parte do público em geral;
- Experiências piloto e implantadas já demonstraram que existe uma boa aceitação por parte dos usuários e condições técnicas que permitirão a rápida absorção da tecnologia de mensagem de texto em aplicações móveis;
- Os governos precisam trabalhar os valores e o impacto cultural que a ação poderá gerar para seus usuários; e
- O governo deverá promover iniciativas que estimulem a divulgação e a credibilidade dos serviços móveis disponíveis.

Tal como mencionado na introdução deste artigo se percebe a necessidade de que o Governo Federal delinee e implemente uma política pública de e-serviços que compreenda o desenvolvimento de uma plataforma que propicie a entrega de serviços transacionais e que permita o acesso por canais portáteis tendo em vista a massificação de celulares no país.

O levantamento das ações demonstrou limitações no método e no instrumento de coleta de dados. Embora o questionário tenha sido testado várias vezes a coleta apontou falhas de interpretação ou de formulação do instrumento.

Conforme defende Aguiar [2] as ações de governo móvel devem ser construídas e consolidadas como projeto de Estado, para que sejam garantidas a continuidade, a confiabilidade e a credibilidade das mesmas. Dessa forma, essas ações poderão compor uma política pública de e-serviços que compreenda o desenvolvimento de uma plataforma que propicie a entrega de serviços transacionais e que permita o acesso por canais portáteis.

Finalizando este artigo, concordamos com ROSSEL, FINGER & MISURACA [15] que compreende a necessidade do governo móvel ser considerado como estratégico tal como já o fizeram os governos pioneiros de Malta, Dubai, Reino Unido, o estado de Idaho - USA, a Coréia, a Nova Zelândia, a China, entre outros. Segundo esses pesquisadores além dos governos citados a Suécia, o Japão, a África do Sul e Hong Kong se destacam por apresentarem projetos de desenvoltura em governo móvel. Para se ter uma noção de como o tema está evoluindo internacionalmente, em El Salvador o Estado definiu em sua estratégia de governo eletrônico normas para ampliar o uso de celular para prover serviços principalmente, em aplicações para a gestão interna. Assim, se faz necessário que o governo brasileiro tenha a mesma percepção.

## **8. AGRADECIMENTO**

À Deus por me permitir produzir este artigo. À memória de meu pai e a minha mãe que me ensinaram a ser perseverante e por sempre me incentivarem em meus estudos. À minha esposa por ser compreensível nas horas de estudo e por me estimular a finalizar o mestrado. À memória de meu irmão que me inspirou na infância a gostar de estudar. Ao meu chefe Msc João Batista Ferri de Oliveira, Diretor do Departamento de Governo Eletrônico, e aos colegas de trabalho que contribuíram direta ou indiretamente para a pesquisa. Aos organizadores e ao Comitê do Programa das duas edições desta Conferência por selecionar meus artigos e abrir espaço na programação para eu apresentá-los.



## 9. REFERÊNCIAS

- [1] ABRAMOWICZ Witold, et al. **USE-ME.GOV** (USability-driven open platform for Mobile Government) [On line]. In: The First Euro Conference on Mobile Government Euro mGov 2005 10-12 July 2005. Sussex University, Brighton UK, 2005. Disponível: <http://www.mgoblabs.org>. Acesso: 02/08/2010.
- [2] AGUIAR, Everson L. **Um ensaio sobre as principais barreiras para a disseminação de ações de governo móvel no Brasil**. In: 1ª Conferencia Web W3C Brasil, São Paulo, 2009.
- [3] AGUIAR, Everson L. **Quais as principais barreiras para a disseminação de ações de governo móvel no Brasil?** Dissertação de mestrado não publicada. Universidad Tecnológica Metropolitana do Chile, Santiago, Chile, 2010.
- [4] ALMEIDA, Marcos Osório. **Governo eletrônico no Brasil**. In: VII Congresso Internacional do CLAD sobre a Reforma do Estado e da Administração Pública. Portugal, Oct. 2002.
- [5] APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2007. 300 p.
- [6] BRASIL. **Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo federal**. Grupo de trabalho “novas formas eletrônicas de interação”. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2000.
- [7] CUNHA, Maria Alexandra, ANNENBERG, Daniel y AGUNE, Roberto Meizi. **Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão**. In: KNIGHT, Peter; CAMPOS, Ciro; CUNHA, M. A.; (Orgs.). e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo subsídios e programa e-Brasil. São Caetano do Sul, SP: Yendis, 2007.
- [8] FERRER, Florência et al. **Gestão Pública eficiente: impactos econômicos de governo inovadores**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- [9] GERMANAKOS, Panagiotis; SAMARAS, George & CHRISTODOULOU, Eleni. **Multi-channel delivery of services – The road from eGovernment to mGovernment: further technological challenges and implications** [On line]. In: Euromgov 2005, University of Sussex, Brighton, Reino Unido, 2005. Disponível: <http://www.mgovernment.org/resources/euromgov2005/INDEX.HTM>. Acesso: 10/08/2010.
- [10] HALLIGAN, John & MOORE, Trevor. **E-government in Australia: The challenges of moving to integrated services** [On line]. University of Canberra, Austrália. Disponível: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019249.pdf>. Acesso: 10/02/2008.
- [11] HOLANDA, Giovani Moura de & SOUTO, Átila A. **As cidades digitais no mapa do Brasil: uma rota para a inclusão digital**. Brasília – DF: Ministério das Comunicações, 2006.
- [12] LALLANA, Emmanuel C. **eGovernment for Development mGovernment Definitions and Models Page** [On line]. Disponível: <http://www.mgovlab.org>. Acesso: 27/11/2007.
- [13] MARCONI, Marina de Andrade & LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed., 3 reimpr. São Paulo: Atlas, 2006. 315 p.
- [14] RADRIGAN, M. (s.f.). **Metodología de la investigación. Apunte de clase 2: investigación**. Recuperado em 11 de dezembro de 2007, do sítio Web da Universidad Santo Tomás. Disponível: [http://www.ust.cl/html/cree/asignaturas/material\\_profesor/material\\_met\\_trabajo\\_intelectual/clase2.pdf](http://www.ust.cl/html/cree/asignaturas/material_profesor/material_met_trabajo_intelectual/clase2.pdf). Acesso: 1º/08/2010.
- [15] ROSSEL, Pierre; FINGER, Mathias & MISURACA, Gianluca; **MOBILE’ e-government options: between technology-driven and user-centric**. Electronic Journal of e-government, volume 4, issue 2.2006 (79-86).
- [16] SALOMON. Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia – elementos de metodologia do trabalho científico**. 4ª ed. Belo Horizonte, Interlivros, 1974. 317p

[17] **TIC domicílios & Usuários**. Comitê Gestor de Internet do Brasil, edição 2009, São Paulo, 2009.

[18] \_\_\_\_\_. **Carta Iberoamericana de Governo Eletrônico** – IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública Reforma do Estado [On line], Pucón, Chile 31 de maio e 1º de junho de 2007. Disponível: <http://www.clad.org.ve/cartagobelec.pdf>. Acesso: 11/08/2010.

## 10. ANEXO I

A seguir serão detalhados todos os resultados do levantamento, que foram categorizados por áreas e de acordo com a modalidade de entrega. Elas totalizaram 82 ações de governo móvel, sendo essas: 11 “serviços públicos diversos”, 13 de “segurança e justiça”, 23 de “saneamento, saúde e educação”, 05 de “fiscalização e tributação”, 03 de “transporte”, 04 de “economia e estatística” e 09 de “gestão interna do governo”. Se ressalte que essas ações são disponibilizadas na modalidade eletrônica. Na tabela 8, situada na página 18, consta a lista dos demais serviços disponibilizados na modalidade física e espacial.

**Tabela 1 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como “serviços públicos diversos”, disponibilizadas à sociedade na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
Cidadão.SP e Perto de Você (portal móvel)	Secretaria de Gestão Pública do Estado de São Paulo	Licenciamento eletrônico, atestado de antecedentes, emissão de documentos e de certidões, serviços públicos federais, localização de postos prestadores de serviços, entre outros.
Porto Alegre Móvel (portal móvel)	Cia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA)	Consulta a processos, previsão do tempo, IPTU, autenticidade de certidões, autorização de impressão de documentos fiscais, entre outros.
O uso corporativo de SMS no Governo do Paraná (torpedo)	Cia de Informática do Estado do Paraná (CELEPAR)	Oferta de emprego, cotação de hortifrutigranjeiros, programação cultural, notícias do governo, Detran, avisos de reuniões de governo e alertas de geadas.
Móvel – Informações e Serviços via Celular (portal móvel)	Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas	Consulta a notícias de Governo, legislações, consultas de trânsito, acomp. administrativos, entre outros.
Projeto SMS – Utilização de SMS em serviços públicos* (torpedo)	Secretaria de Gestão Pública do Estado de São Paulo (SGP)	Agend. p/ retirar 2ª via de identidade; result. de concurso de bolsa para a área de saúde, alerta de consultas agendadas no hospital InCor, serviços do dept. de trânsito e alerta de cotação de preços de produtos agrícolas.
Urna Digital – Votação por Celular* (aplicação e torpedo)	Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC)	Sistema para votação via celular.
Emprega São Paulo (torpedo)	Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho de SP	Envio de vagas abertas pelas empresas.
Onde está o seu Bloco/ Badauê (torpedo e Wap)	Cia de Processamento de Dados de Salvador (Prodasa) e Empresa de Turismo (EMTURSA)	Envio de SMS durante os dias do carnaval de Salvador com informação de localização dos blocos carnavalescos.
Correios mobile web (portal móvel)	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	Situação da coleta, postagem, aviso de entrega, pedido de coleta, malote, entre outros.
Sem identificação (torpedo)	Eletropaulo	Comunicação de falta de luz, solic. de 2ª via da conta e religação de energia de urgência.
Sem identificação* (torpedo)	EMBRATUR e INFRAERO	Informações turísticas em geral.

Fonte: Elaboração própria

\* Projeto piloto ou em prototipagem

**Tabela 2 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como da área de “segurança e justiça”, disponibilizadas à sociedade na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
Sistema Integrado de Gestão Operacional - SIGO (aplicação)	Secretaria de Justiça e Segurança Pública do Estado de Mato Grosso do Sul	Consulta criminal e civil de cidadãos, veículos roubados, transporte carcerário, boletim de ocorrência e aplicação de multas de trânsito.
Polícia Militar de Tocantins (aplicação)	Polícia Militar de Tocantins	Rastrear e monit. de viaturas (GPS).
Detran/ RJ (portal móvel)	Deptº de Transito do Estado do Rio de Janeiro	Agendar licenc. anual, consulta cadastro de veículos e notícias.
Andamento de processos (portal móvel)	Supremo Tribunal Federal	Acompanhamento processual.
Sistemas móveis (aplicação)	Deptº de Polícia Rodoviária Federal	Emissão de multas de trânsito, registro de ocorrências, consulta a veículos, entre outros.
PDA's e tecnol. abertas padrão XML no trabalho pericial da PF (aplicação)	Polícia Federal (PF)	Laudo de perícia em veículos.
1º Batalhão do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais (aplicação)	Corpo de Bombeiros - MG	Vistoria e prevenção a prédios públicos, serviços de busca e salvamento, combate a incêndios e outras rotinas.
Zona azul eletrônica*# (torpedo ou aplicativo)	Cia de Engenharia de Trafego de São Paulo	Permite a compra de horas de estacionamento rotativo.
TJDF Móvel (portal móvel)	Tribunal de Justiça do DF	Consulta processual, acesso a jurisprudência, endereços, telefones e notícias.
Informe fácil – Piauí Cidadania Móvel -SPID (aplicacao)	Deptº de Trânsito do Estado Piauí (Detran-PI)	Multas, licenciamento, impostos de veículos, contra-cheque, contas de água e luz, entre outros.
Sem identificação (portal móvel)	Agência Estadual de TI de Pernambuco	Consulta atendimento de ocorrência 190 e consulta solicitação de RG.
Sem identificação (torpedo)	Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	Envio de mensagem sobre causas de processos.
Sem identificação (torpedo)	Cia de Engenharia de Trânsito (CET)	Informações para fiscalização de trânsito.

Fonte: Elaboração própria

\* Projeto piloto ou em prototipagem

# Serviço corresponde a uma ação de m-payment

**Tabela 3 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como da área de “saneamento, saúde e educação”, disponibilizadas à sociedade na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
Prontuário Eletrônico (aplicação)	Secretaria de Saúde do Estado de Minas Gerais	Uso de PDA's e dispositivos portáteis para controle de pacientes em atendimento.
SMS e a dengue (torpedo)	Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo	Mensagens de alerta sobre prevenção e combate à dengue.
Projeto SIGES - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo (aplicação)	Secretaria de Saneamento e Energia de São Paulo	Acesso a sistemas corporativos, lista de serviços de água e esgoto a executar com ortofotos, cartografia, e redes da COMGÁS; registro fotográfico do local e localiz. de outras equipes de trabalho.
Distribuição de faturas para concessionárias de serviços públicos de água, energia e gás (aplicação)	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT)	Faturamento de concessionárias de serviços público de água, energia e gás.
Diário Escolar Digital – DED (aplicação e torpedo)	Secretaria de Educação de Pernambuco	Controle de frequência de professores, alunos, do conteúdo programático transmitido em sala de aula, rendimento dos alunos, entre outras informações.
Chamada pela vida (torpedo) +	Fundação Pró Sangue/ Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo	Convocação para doação de sangue.
Webdengue (aplicação)	Prefeitura de Fortaleza/CE e Univ. estadual do Ceará/ Univ. Federal do Rio de Janeiro	Software de geo-referenciamento para controle de focos de dengue e para otimização do tratamento. Efetua o cruzamento de dados de meteorologia com ciclos de eclosão dos focos.
Farmácia cidadã (torpedo)	Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo e PRODEST Tecnologia da Informação	Trâmite e solicitação de medicamentos.
SMS Enem (torpedo)	Ministério da Educação	Consulta a locais de prova do Enem.
SMS social (torpedo) +	1. Tribunal Superior Eleitoral  2. Hemocentro do Rio Grande do Sul  3. Defesa civil do Rio de Janeiro  4. Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, de São Paulo e do Rio Grande do Sul	1. Envio de informações sobre a importância do voto e as novas regras eleitorais. 2. Solicitação de doação de sangue.  3. Informações sobre frentes frias, previsão de vendavais, tempestades e ocorrência de deslizamento de encostas.  4. Campanhas de mobilização contra rubéola, dengue e doações para as vítimas das enchentes em Santa Catarina.
Doação de sangue (torpedo)	Secretaria de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul	Envio de mensagens para doadores de sangue.
Sistema integrado de computação móvel para atendimento domiciliar de saúde (aplicação)	Univ. de São Paulo (IME-USP) e Instituto Microsoft Research - Fapesp de Pesquisas em TI	Soluções para os serviços de atendimento domiciliar (prontuário médico eletrônico).
Qualidade Assistencial: o uso da TI à beira do leito para aumentar a segurança do paciente.	Hospital de Clínicas de Porto Alegre - Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS),	Informações sobre tratamento de pacientes.

Agência virtual da Caesb (portal)	Cia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb)	2ª via de conta, consumo de água, informe de leitura, entre outros.
Influenza H1N1 – Campanha de vacinação+ (torpedo)	Ministério da Saúde	Informações sobre a vacinação contra a Gripe H1N1.
Sistema de Tele-Eletrocardiografia Digital (aplicação)	Ministério da Saúde e o Hospital do Coração de São Paulo	Aparelho chamado tele-eletrocardiógrafo digital portátil que coleta dados de elétrodos instalados no paciente e codifica os sinais para transmissão por celular.
M.I. Dengue (aplicação)	Secretaria de Saúde de Três Lagoas de Mato Grosso do Sul	Conjunto de aplicativos para a transmissão, processamento e visualização, em mapas, de informações coletadas por agentes de campo.
Matrícula (torpedo)	Universidade de Caxias do Sul	Realiza matrículas de graduação.
M-gov: Inf. sobre processos via celular e matrícula integrada (torpedo)*	Centro de TICs do Estado do Rio de Janeiro (Proderj)	Confirmação de matrícula aos alunos da rede estadual de ensino e acompanhamento de processos em trâmite na justiça estadual.
Sem identificação (torpedo)	Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo	Envio do boletim estudantil.
Sem identificação + (torpedo)	Prefeituras de Angra dos Reis e São Luiz do Paraitinga	Envio de SMS em pró das vítimas de alagamentos e desabamentos.
Sem identificação (torpedo e Wap)	Secretaria do Meio Ambiente e a Cia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb)	Envio de sugestões e críticas, inform. a condição de banho das praias e indica o posto da entidade mais próximo do imóvel do cidadão.
Sem identificação + (torpedo)	Secretaria de Comunicação do Governo do Estado de São Paulo	Campanha educacional sobre lei antifumo.

Fonte: Elaboração própria

\* Projeto piloto ou em prototipagem

+ Serviço temporário - parceria com operadoras

**Tabela 4 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como da área de “fiscalização e tributação”, disponibilizadas à sociedade na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
Sistema de automação de fiscalização e Protocolo SMS (torpedo)	Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação e Secretaria de Gestão do Município de São Paulo	Apuração de denúncias relativas a posturas municipais e informações sobre o encaminhamento das solicitações dos cidadãos no sistema 156.
Receita Federal móvel (portal móvel, aplicação e torpedo)	Receita Federal do Brasil	Informações sobre a liberação da restituição do imposto de renda.
Sefaz Móvel (aplicação)	Secretaria de Fazenda do Estado da Bahia	Informações sobre arrecadação, impostos de veículos, antecipação tributária, regime especial, entre outros.
Consultas no Siscomex* (aplicação)	Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)	Consulta à declaração de importação e ao saldo da balança comercial.
Mobilidade Total (torpedo)	Secretaria de Estado da Tributação - RN	Consulta de informações sobre arrecadação de tributos. Se encontra em fase de teste uma aplicação denominada Unidade Móvel Informatizada (UMI), que consiste no uso de smartphones para acesso a informações diversas nos bancos de dados da instituição.

Fonte: Elaboração própria

\* Projeto piloto ou em prototipagem

**Tabela 5 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como da área de “transporte”, disponibilizadas à sociedade na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
SMS – Denúncia (torpedo)	Cia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM)	Denúncias de comércio ilegal, pregação religiosa, vandalismo e outras infrações e delitos nos trens.
Sem identificação (torpedo)	Serviço de Informação Metropolitano (SIM) e Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos de Goiânia (RMTC)	Informações sobre horários de ônibus municipais.
Sem identificação (torpedo)	Cia Metropolitana de São Paulo - Metrô	Informações sobre destinos.

Fonte: Elaboração própria

**Tabela 6 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como da área de “economia e estatística”, disponibilizadas à sociedade na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
Caixa # (torpedo e Wap)	Caixa Econômica Federal	Saldo, extrato e movimentação bancária, resultados de loterias, saldo de FGTS, calendários de pagamento do INSS, Bolsa Família, entre outros.
Gestão de Serviços Públicos por Indicadores – GESPI (portal móvel)	Centro de TICs do Estado do Rio de Janeiro (Proderj) e Subsecretaria de Projetos Especiais do Governo	Coleta de informações por meio de palms, que fiscalizam em tempo real escolas e hospitais.
Gestor On Line (aplicação e torpedo)	Prefeituras de Guarulhos e de São José dos Campos	Ferramenta de análise de informações gerenciais e BI que envia indicadores e alertas.
IBGE (aplicação e Wap)	Fund.Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)	Censo Agropecuário, contagem da população, principais indicadores conjunturais mensais e outras informações.

Fonte: Elaboração própria

# banco público que entrega à sociedade alguns serviços de governo



**Tabela 7 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como da área de “gestão interna do governo”, disponibilizadas na modalidade eletrônica**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
Sistema de Inteligência Pública Gestor On line (torpedo)	Prefeitura de Embu das Artes/ SP	Informações financeiras e administrativas das diversas áreas da administração pública municipal.
Gestor On line (aplicação e torpedo)	Pref. de Guarulhos, Santo André, São José dos Campos e Campo Limpo Paulista - SP; Pref. de Queimados - RJ e São Luís-MA	Informações sobre obras, financeiro, empenhos, entre outras.
Sistema de Disseminação de Conteúdo para Dispositivos Móveis – Sismóvel (aplicação)	Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas (ITEC)	Converte informações extraídas de sistemas legados para o formato web ou Wap, de modo que possam ser acessadas pelo celular ou outro dispositivo móvel.
M-clipping (torpedo)	Centro de TICs do Estado do Rio de Janeiro (Proderj)	Envio de notícias para autoridades do governo
SIG Pocket – Sistema de Informação Geográfica Móvel (aplicação)	Prefeitura Municipal de Rio Branco/AC	Auxilia a manutenção de dados cadastrais do órgão.
SIG Pocket - Boletim de cadastro imobiliário – BCI (aplicação)	Prefeitura Municipal de Rio Branco/AC	Alterar e cadastrar dados de lotes e imóveis.
Portal Intragov (portal móvel)	Centro de TICs do Estado do Rio de Janeiro (Proderj) e Subsecretaria de Projetos Especiais do Governo	Consultas e relatórios de apoio a tomada de decisão.
Ordem do dia e correio eletrônico (aplicativo)	Prodasen	Conhecimento da “Ordem do Dia”, tramitação de matérias legislativas, resultado de votações em Plenário das comissões: votações, audiências públicas, notícias da Agência Senado e pesquisas ou Enquetes do serviço.
Sistema móvel de gerenciamento de árvores urbanas – SISGAU (aplicação)	Centro de tecnologia da informação, Automação e Mobilidade / Prefeitura de São Paulo	Gestão de arborização de cidades – inventário das árvores, localização, espécie, família, gênero, entre outras. A solução visa evitar quedas de árvores em áreas urbanas.

Fonte: Elaboração própria

Por fim, se apresenta uma tabela com 14 “serviços públicos diversos” disponibilizados à sociedade na modalidade física e espacial por meio de mini centrais de atendimento.

**Tabela 8 – Mapeamento das ações de governo móvel categorizadas como “serviços públicos diversos”, disponibilizados à sociedade na modalidade física e espacial**

Nome do serviço	Órgão responsável	Descrição
UAI	Cia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE)	Carteira de identidade, serviços da Copasa, Cemig, Jucemg, entre outros.
Prefeitura móvel/ governo itinerante	Secretaria de Finanças de Campinas - SP	Acesso gratuito à internet e a serviços públicos das diversas esferas de governo.
SAC Móvel	Secretaria da Administração do Estado da Bahia.	Carteira de identidade, registro civil, ouvidoria do estado, certificado de antecedentes criminais, entre outros.
Organização em Centros de Atendimento (OCA)	Secretaria de Estado de Gestão Pública do Acre	Emissão de documentos, notas de serviço avulso do IPTU, entre outros.
Vapt Vupt Móvel	Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos	Emissão de documentos, corte de cabelo, consultas médicas, testes de glicemia, vacinações, orientações jurídicas, fotos para documentos, entre outros.
Pronto Atendimento Itinerante (Pai)	Secretaria de Estado Trabalho e Cidadania do Amazonas	Orientação previdenciária, habilitação e concessão de benefícios, exames médicos periciais, inscrição de beneficiários/contribuintes, serviços médicos, emissão de documentos e assistência jurídica.
Expresso Cidadão Móvel	Secretaria de Interior, Justiça e Cidadania do Estado de Rio Grande do Norte	Emissão de doc., exposições sobre saúde bucal e enfermidades sexuais, verif. de pressão arterial e testes de diabetes, corte de barba, limp.de pele, entre outros.
Shopping Móvel	Coordenadoria Geral de Apoio a Governadoria de Rondônia	Emissão de doc., de contas e impostos públicos, procedimentos de registro de empresas, entre outros.
1 - Poupatempo móvel  2 - e-poupatempo wireless  3 - O Labihc móvel	Superintendência do Poupatempo de São Paulo	1 - Emissão de docum., atestado de antecedentes criminais e uma série de serviços públicos eletrônico .  2 - Disseminação de serviços públicos entregues a sociedade em salas construídas com conectiv. sem fio. Nessas os usuários são orientados para uso de suas necessidades em desktops. Nesse ambiente o atendente dispõe de PDAS para registro do perfil dos usuários, princ. dific. etc.  3 – Ident. os perfis, necessidades e dific. da população quanto ao uso de serviços públicos eletrônicos.
SEC MÓVEL Fluvial/ Terrestre	Governo do Estado do Pará	Emissão de documentos, titularidade de terras, serviços básicos de saúde, dentre outros.
Na Hora Móvel	Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania	Serviços públicos de diversos órgãos do DF e do Governo Federal.
Caminhão do cidadão	Secretaria de Justiça e Cidadania do Ceará	Emissão de documentos.
O Viva cidadão	Secretaria de Estado da	Prestação de serviços públicos em geral

	Administração e Previdência Social	(modalidade: ferroviária, rodoviária e alternativas)
Ceac Móvel – Centro de Atendimento ao Cidadão	Secretaria de Estado de Administração de Sergipe	Emissão de documentos de identidade, certidões de nascimento, foto, carteira de trabalho, serviços bancários, entre outros.

Fonte: Elaboração própria