

Do Guia de Serviços ao Portal Alagoas Digital: Jornada de Evolução da Oferta de Informações Sobre Serviços Públicos em Alagoas

Daniel José de Alcântara Costa (SEPLAG/AL)¹

Thiago José Tavares Ávila (SEPLAG/AL)²

Alice Marques dos Santos Gomes (UNEAL)³

Resumo

Considerando o modelo conceitual de Lopes e Macadar (2017) a criação de valor público através dos serviços digitais pode consistir num paradigma de mudança para uma perspectiva de governo centrada no cidadão. Nesse sentido, o modelo dos “oito degraus para a participação cidadã” (ARNSTEIN, 1969) aponta a informação como insumo estratégico para o empoderamento dos cidadãos. A Lei Federal 13.460/2017, que institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – CDU, trouxe diversos comandos obrigatórios para todos os entes federativos, especialmente a produção de informações especializadas sobre os serviços públicos, nas “Cartas de Serviços ao Usuário”. Esse artigo tem como objetivo fazer uma análise longitudinal da evolução da produção e consumo de informações sobre serviços públicos disponível à sociedade alagoana, bem como descrever os principais passos de implantação e consolidação do Portal Alagoas Digital. Como resultados, o Governo de Alagoas desenvolveu uma metodologia inovadora que permitiu a catalogação de mais de dois mil serviços analógicos e digitais e 17 aplicações de serviços públicos ao longo do período, de 62 instituições públicas, totalizando mais de 9 milhões de acessos entre 2017 e fevereiro/2022. Quanto ao método, o trabalho consiste em um estudo teórico-empírico, buscando aplicação prática a partir de dados e informações teóricas (SILVA, 2014). Adota a natureza quali-quantitativa, fontes secundárias, nível exploratório com técnicas bibliográficas, documentais e recorte longitudinal de dados. Quanto à amostra, serão utilizados todos os dados catalogados sobre os serviços públicos do Governo de Alagoas, bem como suas informações de acesso pelos usuários.

Palavras-chave: Governo Digital, Valor Público, Portal Alagoas Digital; Guia de Serviços; Informações Governamentais.

1 Introdução

¹ Gerente do Portal do Governo, *Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas*, daniel.costa@seplag.al.gov.br.

² Superintendente de Modernização da Gestão, *Idem*, thiago.avila@seplag.al.gov.br.

³ Acadêmica de Administração Pública, Universidade Estadual de Alagoas, alicemarques1718@gmail.com.

Nos últimos anos fala-se muito em Governo Digital e como o mesmo aperfeiçoará o relacionamento entre governo e cidadão, tornando-os mais próximos, evidenciando o cidadão o centro da prestação dos serviços públicos. Nesse contexto emerge o conceito de valor público, baseado nas ações governamentais que geram valor a sociedade (STOKER, 2006).

O estudo apresenta no referencial teórico uma análise conceitual sobre: Valor Público e Governo Digital, Relacionamento entre Estado e Sociedade na Era Digital e Cartas de Serviço ao Usuário e o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. Apresentando como *case* a evolução do Estado de Alagoas na oferta dos serviços públicos prestados à população, desde o processo de catalogação de serviços, ao planejamento e implantação do Guia de Serviços do Governo de Alagoas, passando pelas métricas desenvolvidas para monitorar e controlar os esforços das informações disponibilizadas a população, seguindo as premissas das Leis Federais: 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI e Lei 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - CDU, com o objetivo de gerar valor público ao cidadão alagoano, evidenciam as transformações ocorridas no relacionamento entre cidadãos e governo, causados pela pandemia da COVID-19, e a necessidade da evolução do Guia de Serviços em Portal Alagoas Digital e finaliza refletindo que temáticas voltadas para a prestação de serviços públicos, valor público e relacionamento entre cidadão e governo passam por um processo constante de transformação.

2 Referencial Teórico

2.1 Valor Público e Governo Digital

A prestação de serviços públicos de qualidade e condizentes com os anseios da população consistem numa das principais atribuições do Estado para com a sociedade (ÁVILA et al., 2017). Nesse sentido, Ávila; Silva e Kritski (2021) reforçam que a sociedade costuma esperar que o setor público cumpra adequadamente duas macros funções: (1) o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à melhoria das perspectivas socioeconômicas desta sociedade e (2) a entrega de serviços públicos com qualidade e geração de valor público; onde a relação entre o Estado e os cidadãos é um dos principais aspectos da Gestão Pública (PAREJA et al., 2016).

Quanto a natureza do setor público, Lopes, Luciano e Macadar (2018) referenciam a obra de Mark Moore, que menciona que “*o objetivo do trabalho gerencial no setor público é criar valor público*”. Logo, para Moore, “a criação de valor público para os cidadãos e a satisfação de suas necessidades deveria guiar as operações dos órgãos públicos

na prestação de serviço”. Cordella e Bonina (2012) acrescentam que o valor público traz para o centro das ações governamentais a busca de soluções que garantam a melhor coesão possível com as expectativas dos cidadãos. Por fim, Lopes, Luciano e Macadar (2018) reforçam que esta nova abordagem encoraja os gestores públicos a escutar e engajar o público, como usuários e cidadãos.

A OECD (2014) estabelece que “o valor público refere-se a vários benefícios para a sociedade”. Tais benefícios podem variar de acordo seis perspectivas distintas: 1) bens ou serviços que satisfaçam os desejos dos cidadãos e clientes; 2) escolhas de produção que atendam às expectativas dos cidadãos de justiça, equidade, eficiência e eficácia; 3) instituições públicas devidamente ordenadas e produtivas que reflitam os desejos e preferências dos cidadãos; 4) justiça e eficiência de distribuição; 5) uso legítimo de recursos para realizar fins públicos; e 6) inovação e adaptabilidade às mudanças de preferências e demandas.

A difusão e a adoção de tecnologias também estão mudando as expectativas sobre a capacidade dos governos de fornecer valor público. Nesse sentido, o conceito de Governo Digital emerge como “o uso de tecnologias digitais, como parte integrante das estratégias de modernização dos governos, para criar valor público” (OECD, 2014). Lopes, Luciano e Macadar (2018), ao relacionar a perspectiva do valor público com a adoção do Governo Digital ponderam que “o valor público é um elemento facilitador da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no setor público, modificando a forma de percepção sobre a relevância e o valor entregue através dessas tecnologias, bem como seus impactos nas dimensões sociais e políticas”.

Para o êxito do Governo Digital (ou eletrônico), Gil-Garcia e Luna-Reyes (2006) pontuam que a implementação de serviços digitais é considerada como um elemento fundamental. Analisando os serviços digitais, Lopes e Macadar (2017) ressaltam que, de um lado, o baixo nível de adoção de serviços eletrônicos (e-serviços) pelos cidadãos é uma realidade. Por outro lado, a utilização das TICs como geradora de valor público pode consistir num paradigma de mudança para uma perspectiva centrada no cidadão e, também, impulsionando a intenção de uso dos e-serviços.

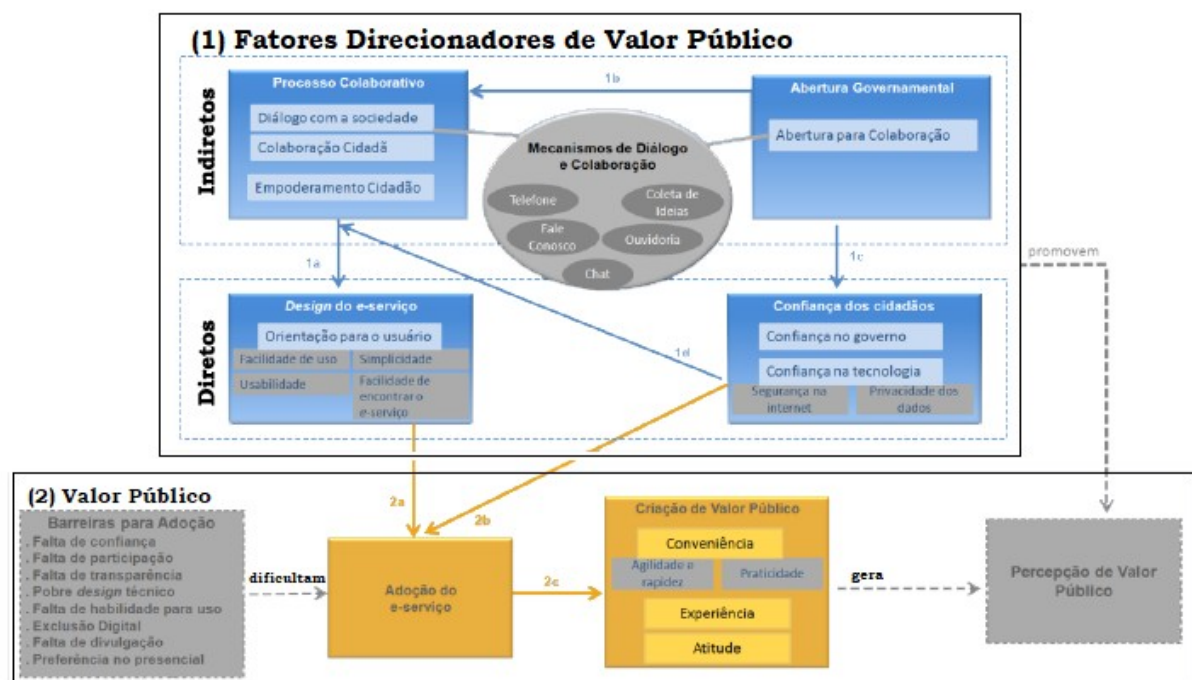
O sucesso dos serviços digitais está relacionada com a sua capacidade de atender os requisitos e demandas fundamentais dos cidadãos, pois, segundo Shareef et al. (2011) a aceitação, difusão e sucesso das iniciativas de governo digital dependem da disposição dos cidadãos em adotar esses serviços. Complementarmente, Gilbert, Balestrini e Littleboy

(2004) ponderam que sem um entendimento claro e coerente do que motiva o público a usar os e-serviços, os governos não são capazes de tomar decisões estratégicas para aumentar a adoção do uso de e-governo.

Lopes e Macadar (2017), ao propor fatores direcionadores de valor público para adoção de serviços eletrônicos pelo cidadão, inicialmente consideram os quatro fatores identificados por Savoldelli, Codagnone e Misuraca (2014): (1) Processo Colaborativo; (2) Abertura Governamental; (3) Design do serviço digital e; (4) Confiança dos Cidadãos. De tais fatores, as autoras identificaram 8 variáveis a partir de investigação na literatura que precisam ser desenvolvidas em iniciativas de criação de valor público, sendo elas (1.1) Diálogo com a sociedade; (1.2) Colaboração; (1.3) Empoderamento do cidadão; (2.1) Transparência; (2.2) Abertura para colaboração; (3.1) Orientação para o usuário; (4.1) Confiança na tecnologia e; (4.2) Confiança no governo.

Aprimorando o modelo de Savoldelli, Codagnone e Misuraca (2014), as autoras propuseram um modelo conceitual direcionador para a criação de valor público contemplando duas dimensões: “Fatores Direcionadores de Valor Público” e “Valor Público”. Na primeira dimensão, são detalhados os fatores do modelo de Savoldelli, Codagnone e Misuraca (2014). Todavia, na segunda dimensão, o modelo das autoras enfatiza a adoção de serviços digitais e a criação de valor público decorrente dessa adoção, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Modelo conceitual para a criação de valor público



Fonte: Lopes e Macadar (2017)

Considerando o fator “abertura governamental”, que considera a necessidade dos atores governamentais estarem abertos a criação de novas formas de colaboração entre os cidadãos e o governo para o design e a oferta de serviços públicos, Euler e Heldt (2018) dialogam sobre a importância da informação como insumo fundamental para a participação e o empoderamento dos cidadãos. (ARNSTEIN, 1969)

Dessa maneira, considerando a informação como uma etapa basilar para o empoderamento cidadão, gerando valor público e contribuindo para a aceitação, difusão e sucesso das iniciativas de governo digital pelos cidadãos. (SHAREEF et al., 2011), exploraremos nas próximas seções características do relacionamento digital Estado-Sociedade e da importância das Cartas de Serviço ao Usuário como recurso estratégico para o desenvolvimento de iniciativas de Governo Digital.

2.2 Relacionamento entre Estado e Sociedade na Era Digital

Segundo a (OECD, 2014, p. 8), o Governo Digital: *“refere-se ao uso de tecnologias como parte integrante das estratégias de modernização dos governos, para criar valor público”*. Ainda para (OECD, 2021, p.6), um governo digitalmente maduro: *“garante que as relações dos cidadãos e órgãos sejam fomentadas em torno de políticas públicas e serviços para aumentar a produtividade econômica e melhorar o bem-estar social”*.

A OECD propõe seis dimensões para a estrutura de políticas de Governo Digital, conforme apresentado no Quadro 01.

Quadro 01: Seis dimensões para o Governo Digital

Dimensões	
<i>Digital by design</i>	“Digitalização” é considerada não apenas como um tópico técnico, mas um elemento transformador obrigatório que está incorporado em todas as políticas públicas e processos de serviço.
Orientado a Dados	Os dados são usados e gerenciados como ativos estratégicos essenciais de maneira confiável e segura para gerar valor público em todas as políticas públicas e ciclos de design e entrega de serviços.
Governo como plataforma	Os servidores públicos podem se concentrar em atender às necessidades dos usuários trabalhando em um ecossistema que alavanca ferramentas e recursos compartilhados e integrados.
Aberto por padrão	Processos de políticas públicas, ferramentas digitais, incluindo algoritmos e dados governamentais, são disponibilizados para o público se envolver dentro dos limites da legislação.
Orientado ao usuário	Os usuários recebem um papel central na formação e informação de políticas públicas e processos de design e entrega de serviços, e isso é realizado de forma inclusiva.
Produtividade	Os funcionários públicos antecipam as necessidades das pessoas individual e coletivamente e tomam medidas para respondê-las rapidamente.

Fonte: OCDE (2021 p.6 *apud* OCDE 2020)

O Brasil tem avançado bastante nos últimos 20 anos na agenda de Governo Digital, com ênfase nas ações do Governo Federal. Com o Decreto Federal 10.322/2020 foi lançada a EGD 2020-2022, com seis dimensões: (1) Governo centrado no cidadão; (2) Integrado; (3) Inteligente; (4) Confiável; (5) Transparente e Aberto e (6) Eficiente (BRASIL, 2020a, 2020b). A nova EGD tem 18 objetivos e 59 iniciativas que norteiam a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Outro destaque nacional consiste na recente Lei 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital e da Eficiência Pública – LGD, que “*dispõe sobre princípios, regras para o Governo Digital e para o aumento eficiência pública*”.(BRASIL, 2021b).

Para apoiar o nível subnacional do Governo Digital brasileiro, além da Rede Nacional de Governo Digital – Rede.gov.br (BRASIL, 2022), em maio/2019, foi criado o Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital - GTD.GOV que é a primeira iniciativa brasileira que concatena esforços de TD na esfera estadual de governo, com a missão de acelerar a TD dos serviços públicos nos Governos estaduais do Brasil (ARAÚJO; AVILA; LANZA, 2021).

Este grupo, criado pelo CONSAD (Conselho Nacional de Secretários de Estado de Administração) e pela ABEP-TIC (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação), contém servidores de todas as Unidades Federativas e Distrito Federal, tendo o propósito de: “*transformar a experiência das pessoas, com os serviços públicos, gerando valor de forma simples, próxima e confiável*”, gerando boas práticas para a implantação de um governo digital nos Estados e Distrito Federal (GTD.GOV, 2022)..

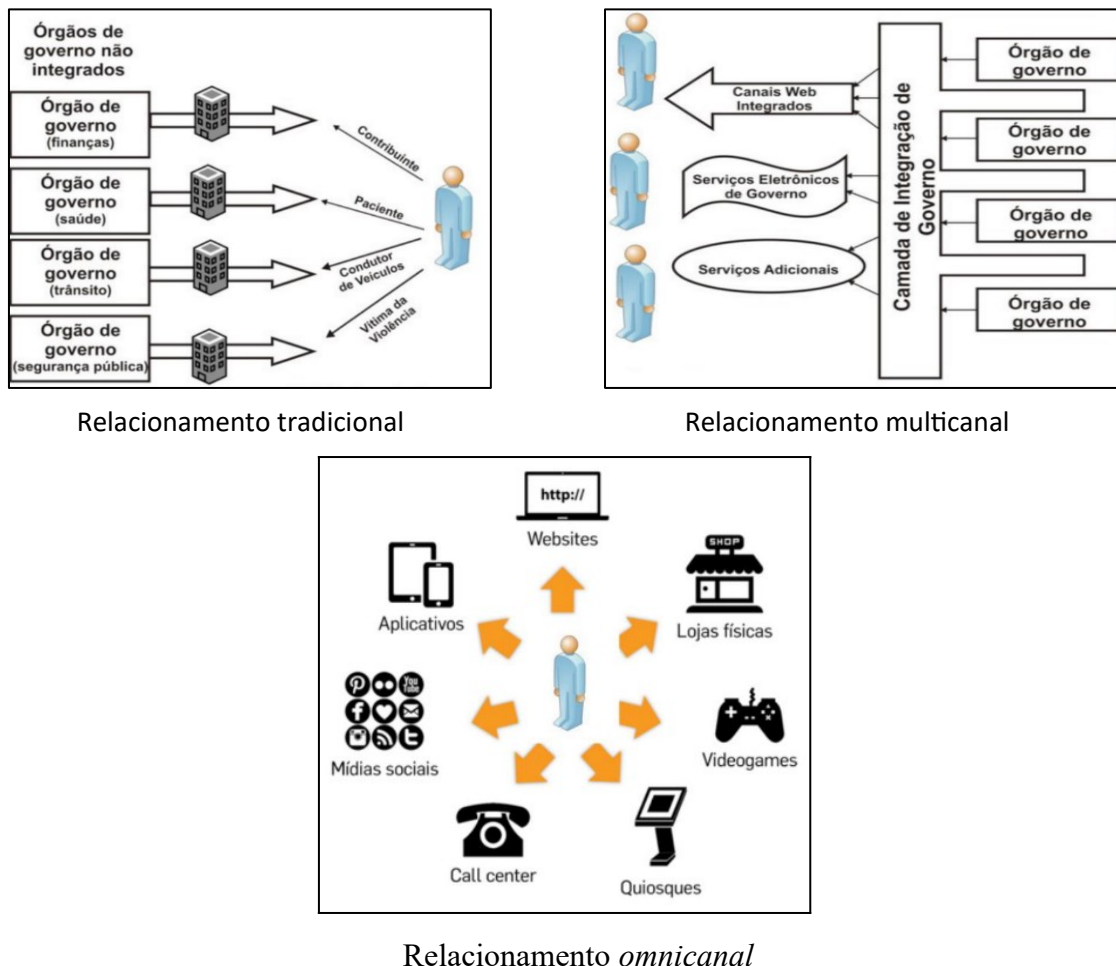
Alinhado com esses movimentos, Alagoas vem estruturando sua agenda de Governo Digital, objetivando “*aprimorar o relacionamento entre os alagoanos e o Governo por meio de ações de TD no Poder Executivo de Alagoas, o fortalecimento da gestão, da governança e capacidades digital do Estado, visando melhorar a eficiência na prestação de serviços públicos e o nível de satisfação dos cidadãos*” (BRASIL, 2021a). Para robustecer a agenda, o estado encontra-se em processo de aprovação de um grande programa estruturante de Governo Digital com o financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento, denominado “Alagoas Mais Digital”.

2.2.1 Modelo de Relacionamento Cidadão Estado:

Para Lara e Gosling (2016, p.4) o gerenciamento do relacionamento com o cidadão visa: “promover a melhoria dos serviços públicos e a aproximação dos gestores públicos às necessidades do cidadão, por meio da implementação de uma visão sistêmica e consistente dos relacionamentos entre governo e cidadãos no tocante a prestação de serviços públicos”.

A melhoria dos serviços públicos e a aproximação dos gestores públicos às necessidades do cidadão fazem com que o relacionamento entre Governo e o Cidadão, evolua saindo de um modelo tradicional, onde o foco é no governo, sendo o cidadão a causa, para a prestação do serviço público, passando a um relacionamento *omnicanal*, em que, o cidadão é único e o centro das ações do governo, sendo o serviço público prestado, construído a partir das experiências do cidadão e governo.

Figura 2 – Modelos de relacionamento entre o Governo e o Cidadão



Fonte: ÁVILA (2007 *apud* CARDOSO JÚNIOR, 2006)

A pandemia da COVID-19 impacta diretamente na relação entre governo e cidadão, assim como na transformação digital do setor público. A tecnologia passa a ter um fator de grande apoio ao isolamento social imposto pela pandemia. Através de recursos tecnológicos, a

população passou: a trabalhar (*homeoffice*), a frequentar aulas, realizar compras e outras atividades essenciais sem poder sair de casa (REIS; GOMES, 2021).

Nessa direção, os governos: federais e estaduais, precisaram acelerar os seus processos de transformação dos serviços públicos ofertados. Tomando exemplo do Governo Federal, mesmo preconizado na Estratégia de Governo Digital 2020-2022, o objetivo de ter cem por cento de digitalização dos serviços públicos federais (equivalente a mais de três mil serviços) até o final de 2022 (BRASIL, 2020a), salienta-se que em março/2021, o Governo Federal ultrapassara 150 serviços, transformados digitalmente, desde o início da pandemia.

Dentre alguns serviços federais digitais essenciais à população desenvolvidos nesse período destacamos: (1) ConecteSUS – integrador de dados sobre a saúde pública brasileira, vital para o gerenciamento da população vacinada no Brasil; (2) Carteira de Trabalho Digital – permite ao trabalhador acompanhar o seu histórico laboral, importante para o recebimento do benefício emergencial; e (3) Meu INSS – permite dar entrada em processos de aposentadoria da população, assim como manter os benefícios da mesma, contendo a possibilidade da realização da prova de vida, através do aplicativo.

O movimento do Governo Federal desencadeia ações semelhantes em todas as unidades federativas, buscando construir governos e sociedade mais digitais, inteligentes e inclusivas.

2.3 Cartas de Serviço ao Usuário e o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

O desenvolvimento do gerencialismo como conceito norteador da administração pública brasileira vem evoluindo desde a Emenda Constitucional 19/1998, trazendo diversas inovações para o funcionamento da Administração Pública Brasileira modificando o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos. É bastante conhecida por inserir o princípio da eficiência para a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 1998).

Dentre tais inovações, encontram-se a previsão para que a legislação discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando sobre reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, entre outras questões. Em consonância essa pesquisa, dois marcos legais, regulamentadores da EC 19/98, merecem destaque: (1) A Lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI e (2) A Lei 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - CDU.

Numa visão temporal, as duas leis criaram a estrutura normativa necessária para a transparência na oferta de informações sobre serviços públicos, articulando como a transparência e o acesso à informação propostos pela LAI podem contribuir para a modernização dos serviços públicos e para o Governo Digital, fortalecendo os comandos trazidos pelo CDU (adaptado de ÁVILA; LANZA; VALOTTO, 2021).

Inicialmente, a LAI, no seu Art. 8º instituiu a obrigação de entidades públicas divulgarem informações próprias que sejam de interesse coletivo, devendo estes utilizarem sítios oficiais na internet de forma que possibilitem acesso automatizado por sistemas externos, estruturados e legíveis por máquina (BRASIL, 2011). Por outro lado, o CDU dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, segundo o artigo 2º, parágrafo II, da referida lei, define-se serviço público como: “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” e usuário: “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (BRASIL, 2017).

Numa segunda etapa, o CDU instituiu, para toda a administração pública brasileira, nos seus Arts. 3º e 7º respectivamente, os conceitos do Quadro Geral de Serviços Públicos, “*que especifica os órgãos ou entidades responsáveis pela realização dos serviços e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados*”; e das Cartas de Serviço ao Usuário que tem por objetivo “*informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público*” (ÁVILA; LANZA; VALOTTO, 2021).

Merece destaque ainda que a Lei 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital e da Eficiência Pública – LGD, apresenta como componentes do Governo Digital a Base Nacional de Serviços Públicos - BNSP, as Cartas de Serviço ao Usuário e as Plataformas de Governo Digital (BRASIL, 2021b).

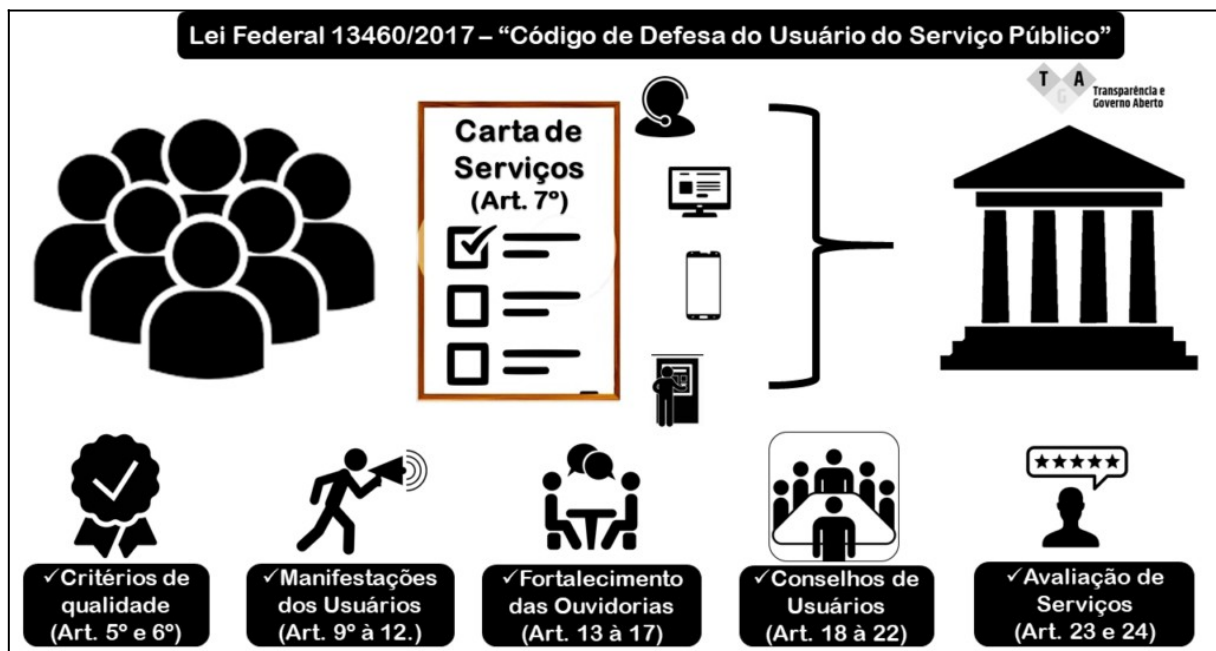
As Cartas de Serviço ao Usuário podem ser definidas como “um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais os compromissos de atendimento estabelecidos”, podendo também ser entendidas como “um compromisso da Administração Pública para com a cidadania” (CRESPO GONZÁLEZ; CRIADO GRANDE, 2011; STOECKL; STOECKL, 2017)

O CDU estabelece que “a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados” (BRASIL, 2017). A legislação ainda detalha o conteúdo mínimo a ser apresentado pela Cartas de Serviços (ÁVILA; LANZA; VALOTTO, 2021).

Nesse sentido, Nascimento (2021) considera que o CDU representou notável avanço na proteção dos direitos básicos dos destinatários dos serviços públicos, trazendo inovações essenciais à garantia da participação, à defesa dos direitos daqueles que interagem com o Estado e à busca por uma prestação de serviços adequada. Merece destaque que a nova lei se aplica à União, Estados e Municípios, contemplando os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e ainda o Ministério Público, advocacia pública bem como as concessionárias e permissionárias de serviços públicos (BRASIL, 2017; SANTOS, 2021).

Buscando sistematizar os comandos e conceitos do CDU, Ávila (2019) apresenta na Figura x as seis principais inovações trazidas pelo código que são: (i) Cartas de Serviços ao Usuário; (ii) Critérios de qualidade dos serviços públicos; (iii) Manifestações dos Usuários; (iv) Fortalecimento das Ouvidorias; (v) Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e (vi) Avaliação de serviços públicos.

Figura 3 – Inovações do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público



Fonte: Ávila (2019)

De acordo com Ávila (2019) as Cartas de Serviço ao Usuário, por terem sido instituídas por comando legal e por apresentarem os procedimentos de prestação de cada

serviço público ofertado, constitui-se de inovação relevante no contexto das relações entre Estado e Usuário do Serviço Público. As cartas não somente fazem a função de “cardápio de serviços públicos” de cada instituição, mas também estabelece informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

Os critérios de qualidade a serem considerados pelos serviços públicos são trazidos pelo CDU no conjunto de comandos estabelecidos pelos artigos 5º e 6º, trazendo diretrizes para a prestação de serviços e os direitos básicos dos usuários. Dentre tais comandos destacam-se presunção de boa-fé do usuário, como, também, o a importância do atendimento por ordem de chegada; e a autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sendo vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade (SANTOS, 2021).

Os órgãos e entidades públicos deverão avaliar os serviços prestados, atentando, principalmente, em aspectos de qualidade e constante melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço. As avaliações serão realizadas por pesquisa de satisfação feita, anualmente, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados. Ressalta-se ainda que, os resultados dessa avaliação deverão ser publicados integralmente no site da instituição prestadora de serviços públicos, servindo de instrumento para subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário (BRASIL, 2017; SANTOS, 2021).

Por fim, Pfeiffer (2020) conclui que o CDU traz inovações que reforçam a proteção dos usuários dos serviços públicos e concretiza prerrogativas já existentes, em especial a disciplina do dever da informação, do atendimento ao consumidor e da facilitação e comprovação de seus direitos.

3. Metodologia

O trabalho consiste em um estudo teórico-empírica com o objetivo de apresentar uma linha temporal do Guia de Serviços ao Portal Alagoas Digital: Jornada de Evolução da Oferta de Informações sobre Serviços Públicos em Alagoas – Implantação e Evolução do Portal de Serviços de Alagoas – desde o planejamento, estratégias e governança para a implantação, até os resultados obtidos. Adota a natureza qualitativa, nível exploratório com técnicas bibliográficas, Leis Federais e Estaduais, com análise e combinação de fontes secundárias em

recorte transversal e quantitativa para a análise de dados feita a partir de ferramentas utilizadas para dar suporte a equipe gestora do Portal de Serviços de Alagoas.

4. Análise e Resultados

4.1 Guia de Serviços do Governo de Alagoas

4.1.1 Problemática

A falta de informações sobre os serviços públicos estaduais e também a necessidade do cidadão alagoano em ter acesso às informações quanto à oferta dos serviços, etapas a serem realizadas, documentos necessários, valores e locais onde os serviços estaduais são prestados (evitando assim deslocamentos desnecessários por parte da população), em um portal de informações único, suprimindo as informações, quando existentes, disponibilizadas em locais diversos, confundindo a população, em 31/01/2017 é lançado à sociedade alagoana o Guia de Serviços do Governo de Alagoas, com o intuito de ser um marco inicial para a resolução dessa problemática. O portal, cujo, objetivo: contribuir com a melhoria da oferta de serviços do governo para a sociedade, mediante a catalogação e publicação de um Guia de Serviços online e na internet, atuando como um instrumento de integração governamental com foco nas informações que o governo precisa ofertar à sociedade com qualidade e tempestividade, buscando reunir e coordenar a participação dos órgãos e entidades do Governo do Estado num modelo colaborativo de produção e disponibilização de informações sobre serviços.

O Guia também foi subsidiado pelo CDU, lei que “*dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*”, criando condições para que os órgãos e entidades da administração pública estadual já disponham das informações necessárias para a disponibilização da “Carta de Serviços ao Usuário”, corroborada pela referida Lei, em seu Art. 7º.

Em tempo, o Guia de Serviços buscou aderência aos pilares estabelecidos pela Gestão Estadual:

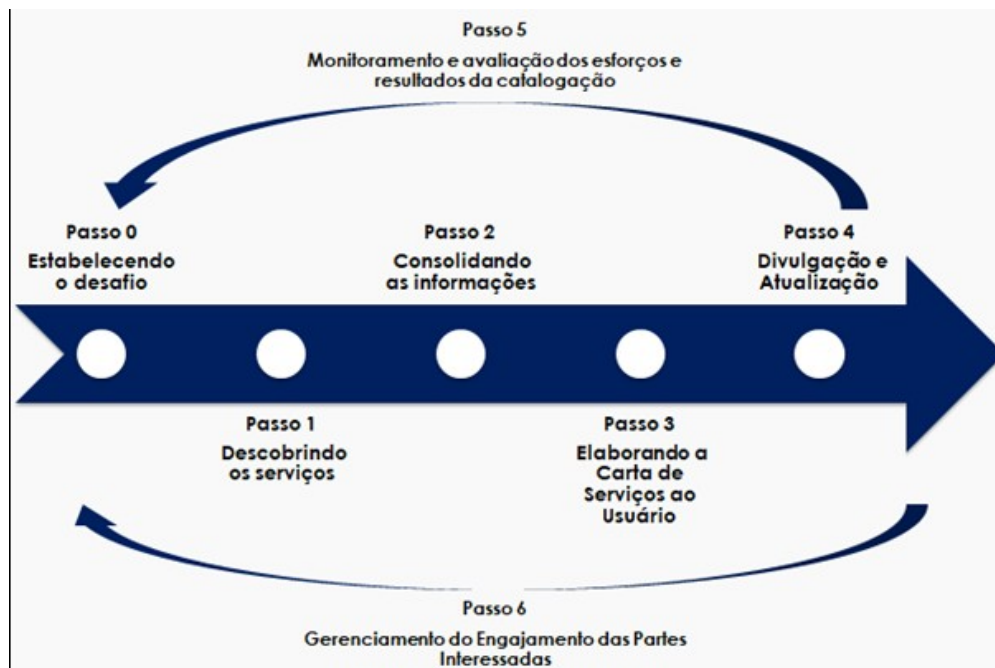
Quadro 02: Pilares da Gestão Estadual / Guia de Serviços do Governo de Alagoas

Pilar da Gestão Estadual	Como o Guia de Serviços contribui para o pilar?
Ética	Elucidando ao cidadão a forma como o governo estadual oferta os serviços à população, otimizando o relacionamento entre servidores públicos e os cidadãos alagoanos.
Transparência	Disponibilizando, em um portal único, informações sobre os serviços oferecidos pelo Governo de Alagoas.
Proximidade com a sociedade	Facilitando a população, com um portal único eletrônico, contendo informações confiáveis, disponíveis a qualquer momento.

4.1.2 Catalogação de serviços públicos

O processo de planejamento e implantação do Guia foi estabelecido em seis passos:

Figura 4 – Processo para Catalogação dos Serviços



Fonte:

Adaptado de (BRASIL, 2020c)

O cronograma de implantação foi feito em ondas sucessivas, segundo o descrito no quadro abaixo:


Quadro 03: Fases de Implantação - Guia de Serviços do Governo de Alagoas

Onda	Período	Quantidade de Órgãos/Entidades Implantados
1ª	Dezembro/2016 a fevereiro/2017	10
2ª	Março a junho/2017	14
3ª	Julho a outubro/2017	12
4ª	Novembro/2017 a maio/2018	27

Fonte: ÁVILA *et al* (2019)

Para obter as informações referentes: aos órgãos, serviços, unidades de atendimento, foram desenvolvidas planilhas padronizadas, seguindo as diretrizes da Lei Federal 13460/2017, cujo objetivo: coletar e catalogar as informações dispostas no portal.

Figura 5 – Ficha Cadastral para a Coleta de Informações

 ESTADO DE ALAGOAS SECRETARIA DE POLÍTICA, GOVERNO E PLANEJAMENTO	FORMULÁRIO DE COLETA DE INFORMAÇÕES PARA O CATÁLOGO DO PORTAL ALAGOAS DIGITAL	Revisão: 01
Ficha Cadastral de Serviços - PORTAL ALAGOAS DIGITAL		
Informações gerais sobre a Instituição		
Nome da Instituição*:		
Sigla Instituição:		
Nomes populares da Instituição:		
Natureza da Instituição*:		
Endereço completo*:		
Município:		
HORÁRIOS		
Segunda:		
Terça:		
Quarta:		
Quinta:		
Sexta:		
Dirigente Principal*:		
Cargo*:		
Email Oficial da Instituição*:		
Site Oficial da Instituição*:		
Telefones da Instituição:		
Whatsapp do Órgão:		
Facebook do Órgão:		
Instagram do Órgão:		
LinkedIn do Órgão:		
Descrição do Órgão (nome, finalidade, legislação, etc.)*		
Prioridade de atendimento*		
Previsão do tempo de espera para atendimento*		
Mecanismo de comunicação com os		

Fonte: Elaborado pelos autores (2020) a partir de ÁVILA *et al* (2017)

As informações, catalogadas nas fichas, servem de fonte, para que os representantes dos órgãos aderentes ao portal possam inseri-las e disponibilizar a população alagoana, através do sistema gerenciador de conteúdo de informações.

Figura 6 – Sistema Gerenciador de Conteúdo de Informações - Guia de Serviços

Ir para o botão salvar'." data-bbox="242 101 792 389"/>

Fonte: Elaborado pelos autores (2020) a partir de ÁVILA *et al* (2017)

Para validar as informações cadastradas pelos órgãos, criou-se um conceito de perfis de acesso e permissão.

O coordenador local dos órgãos é o servidor responsável por todas as informações dispostas, do órgão no qual é lotado, no portal. Ao coordenador local cabe: cadastrar, retirar e validar as informações referentes à Carta de Serviços ao Usuário, Serviços, Unidades de Atendimento e Aplicativos.

Ao passo que o mantenedor é servidor que apoia o coordenador local, cabendo ao mesmo atualizar as informações sobre serviços e unidades de atendimento, previamente aprovadas pelo coordenador local.

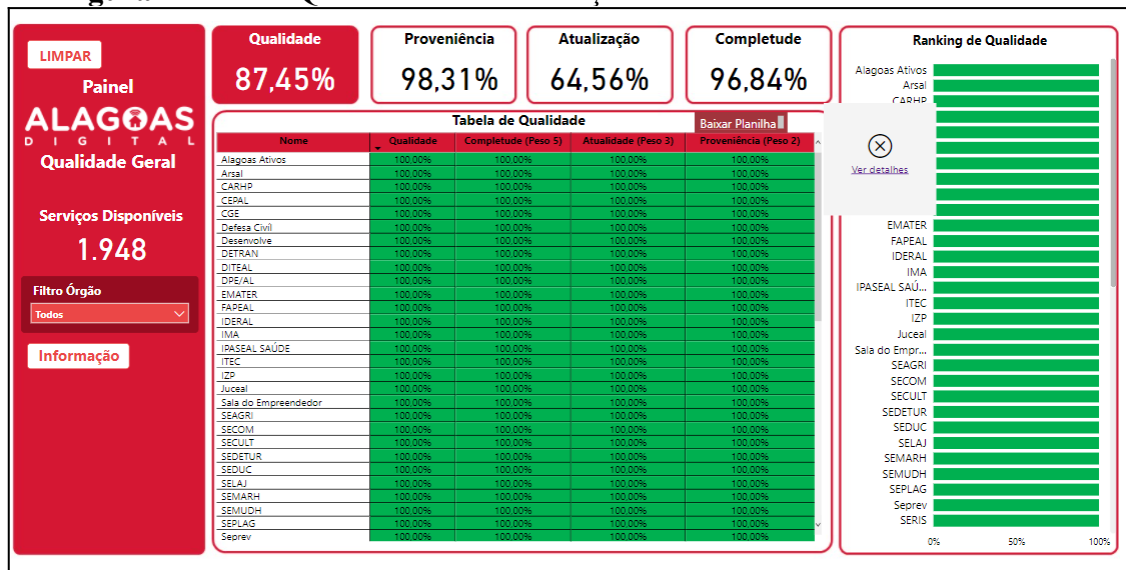
4.1.3 Índice de Avaliação do Guia de Serviços - IAGS

Tomando como premissa o artigo 7^a, inciso 4^o, do CDU, “A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet” (BRASIL, 2017), desenvolveu-se o IAGS - Índice de Avaliação do Guia de Serviços. Este Índice objetiva qualificar as informações sobre os serviços do Governo de Alagoas para: (1) Melhorar a oferta de informações sobre serviços públicos; (2) Melhorar a experiência dos usuários dos serviços públicos; (3) Ampliar a transparência sobre serviços públicos; (4) Contribuir com a melhoria da reputação do governo (e dos Órgãos e Entidades) junto a sociedade.

O IAGS é dividido em três indicadores: completude, atualidade e proveniência.

As notas avaliativas do IAGS são disponibilizadas, a população alagoana, através de um painel interativo, hospedado no Portal Alagoas em Dados e Informações.

Figura 7 – Painel Qualidade das Informações



Fonte: Alagoas (2022)

4.1.4 Normatização da Carta de Serviços ao Usuário

Em uma ação conjunta da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas (SEPLAG Alagoas), idealizadora e mantenedora do Portal Guia de Serviços do Governo de Alagoas, e da Controladoria Geral do Estado (CGE/AL), o Governo do Estado normatizou e disponibilizou a população alagoana, as Cartas de Serviços ao Usuário, de todos os órgãos estaduais, seguindo as diretrizes do artigo 7º, incisos: 1º ao 4º do CDU.

A regulamentação deu-se, através do Decreto Estadual 58.690/2018 que: *“instituiu no âmbito do poder executivo estadual, normas para a oferta e disponibilização de informações sobre serviços públicos à população”* (ALAGOAS, 2018).

O referido decreto abrange normativas catalogação e disponibilização das informações sobre os serviços, destacando o artigo 5º *“os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto devem disponibilizar a Carta de Serviços ao Usuário na internet”*. O artigo 6º instituiu o Guia de Serviços *“plataforma eletrônica que consolida e disponibiliza, de forma integrada, as informações contidas nas Cartas de Serviços ao Usuário de todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual”*. O mesmo decreto, no seu art. 9º, determinou que *“os órgãos e entidades do poder público deverão alimentar o Guia de Serviços do Governo de Alagoas com as informações das suas Cartas de Serviços ao Usuário”* (ALAGOAS, 2018).

O decreto estabeleceu para a SEPLAG/AL algumas competências como: (1) *“prestar todo o suporte tecnológico para que os órgãos pudessem disponibilizar as informações sobre*

as: *Cartas de Serviços ao Usuário, serviços ofertados a população e unidades de atendimento*”; (2) fortalecer a governança da qualidade da informação disposta no Portal; e (3) oferecer treinamentos aos demais órgãos e entidades do poder executivo estadual.

Figura 8 – Carta de Serviços da SEPLAG AL



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

A importância da regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário, no estado de Alagoas, permitiu que a população alagoana pudesse ter acesso ao portfólio de serviços ofertados pelo governo estadual, além dos procedimentos e documentos quanto ao uso desses serviços.

Do âmbito estadual, ter uma análise de quantitativa e qualitativa dos serviços prestados à população, assim como iniciar o processo de transformação digital, visando gerar mais valor público a população alagoana.

4.2 Portal Alagoas Digital do Governo de Alagoas

A pandemia da COVID-19 impacta diretamente na relação entre governo e cidadão, assim como na transformação digital do setor público. Através de soluções digitais, a população passou a realizar atividades essenciais, a partir de suas residências, no período de isolamento social (REIS e GOMES, 2021). O fechamento, dos órgãos públicos, evidenciou um aceleração da digitalização total ou parcial dos serviços públicos ofertados ao cidadão.

Nesse caminho, um movimento nacional, visando o desenvolvimento e/ou evolução dos portais únicos de serviços, a nível federal e nos estados, vide exemplos: Portal do Governo Federal⁴, SAC Digital na Bahia⁵, Portal Expresso Goiás⁶, Portal Minas Gerais⁷

⁴ <https://www.gov.br/pt-br>

⁵ <https://sacdigital.ba.gov.br>

⁶ <https://www.go.gov.br/home>

⁷ <https://www.mg.gov.br>

dentre outros, buscaram agilizar o processo de transformação dos serviços públicos e a oferta dos mesmos ao usuário.

Pesquisas do GTD.GOV (Grupo de Transformação Digital dos Estados e do Distrito Federal) “*Teletrabalho no Setor Público Brasileiro Durante a Covid-19 – Percepção e prontidão para o teletrabalho nos Governos Estaduais e DF*” (LANZA, ÁVILA, 2020) e “*Processo Eletrônico no Setor Público Brasileiro – COVID-19*” (LANZA, LARA, OLIVEIRA, 2020) - demonstraram que dos vinte estados participantes das pesquisas, os que estavam em um estágio maior de maturidade na transformação digital dos seus processos internos e finalísticos (serviços), conseguiram adaptar-se melhor as mudanças, prosseguindo em funcionamento.

O Governo de Alagoas, sob a liderança da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio (SEPLAG Alagoas) desenvolvem um novo projeto, para o Portal de Serviços do Governo de Alagoas, evoluindo o Guia de Serviços, mantendo os mesmos objetivos e regulamentações (Decreto Estadual 58.690/2018), do anterior, porém com a proposta de apresentar a população alagoana, no período pandêmico, os serviços digitais e aplicações, dos órgãos estaduais e entidades parceiras, facilitando o acesso aos mesmos, objetivando gerar valor público, sendo um produto, para o desenvolvimento da transformação digital dos serviços públicos do Estado de Alagoas.

Em 22 de junho de 2020, foi lançado a sociedade, o Portal Alagoas Digital do Governo de Alagoas, como uma solução para auxiliar a população do estado de Alagoas, no enfrentamento da COVID-19.

Figura 9 – Tela principal do Portal Alagoas Digital



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

De acordo com as Organizações das Nações Unidas (ONU), no *E-Government Survey – E-Government for the people* (UNITED NATIONS, 2012), são apresentados os seguintes estágios de maturidade (serviços: informacionais, interativos e transacionais) para um governo digital.

Aplicando os conceitos acima mencionados ao Portal Alagoas Digital evidenciam-se os seguintes números:


Quadro 04: Nível de Maturidade dos Serviços - Portal Alagoas Digital do Governo de Alagoas

Nível de Maturidade	Total de Serviços
Serviços Digitais (Transacionais)	168
Serviços Semi Digitais (Interativos)	224
Serviços Informacionais	1527
Total de Serviços Disponibilizados	1948

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

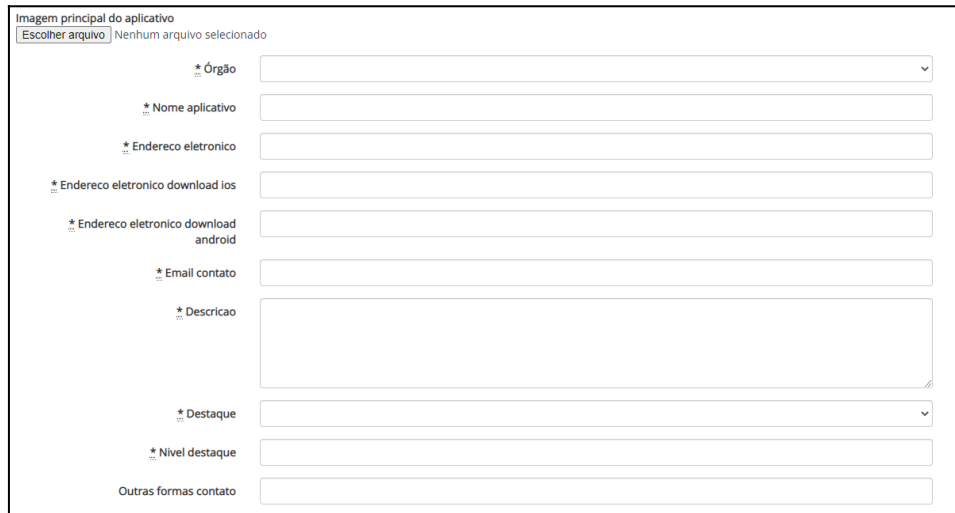
O Portal Alagoas Digital, além de continuar a catalogação de serviços, unidades de atendimento e a disponibilizar a Carta de Serviços ao Usuário, inseriu a catalogação de aplicações *mobile* e *web*, seguindo o *case* do Guia de Serviços, utilizando planilhas que contém as mesmas informações dispostas no sistema gerenciador de informações do portal, facilitando a inserção das informações por parte dos órgãos.

Figura 10 – Ficha Cadastral para a Coleta de Informações - Aplicativos

 <small>ESTADO DE ALAGOAS</small> <small>SECRETARIA DO PLANEJAMENTO, GESTÃO E</small> <small>PERFORMÂNCIA</small>		<small>FORMULÁRIO DE COLETA DE INFORMAÇÕES PARA O</small> <small>PORTAL ALAGOAS DIGITAL</small>	<small>Revisão: 00</small>
Ficha Cadastral de Aplicativos - PORTAL ALAGOAS DIGITAL			
Informações gerais sobre o aplicativo			
Órgão*:	<input type="text"/>		
Nome do Aplicativo*:	<input type="text"/>		
Classificação do Aplicativo*:	<input type="text"/>		
Endereço Eletrônico:	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
Descrição do aplicativo*:	<input type="text"/>		
Destaque*:	<input type="text"/>		
Outra forma de contato*:	<input type="text"/>		
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO DA SECRETARIA/ÓRGÃO:	<input type="text"/>	CPF:	<input type="text"/>
RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DA SECRETARIA/ÓRGÃO:	<input type="text"/>	CPF:	<input type="text"/>
(*) Cadastro básico			

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Figura 11 – Sistema Gerenciador de Conteúdo de Informações - Aplicativos – Portal Alagoas Digital



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Até fevereiro/2022, o Portal Alagoas Digital do Governo de Alagoas, tem catalogado dezessete aplicações.

Com relação ao quantitativo de acessos, desde o seu lançamento em 2017, como Guia de Serviços do Governo de Alagoas, passando, em 2020, por sua evolução denominada Portal Alagoas Digital, como um dos principais portais governamentais, de maior acesso pela sociedade alagoana.

Quadro 05: Acessos do Guia de Serviços e Portal Alagoas Digital

Ano	Acessos Guia de Serviços	Acessos Portal Alagoas Digital	Quantitativo Total de Acessos por Ano
2017	127.483	-	127.483
2018	1.126.290	-	1.126.290
2019	2.247.348	-	2.247.348
2020 ⁸	598.582	1.407.936	2.004.701
2021	-	3.518.668	3.518.668
2022 ⁹	-	392.062	392.062
Total de Acessos	-	-	9.4M.

Fonte: Elaborado pelos autores mediante dados do *Google Analytics* (2022)

Para otimizar e ampliar as premissas, do IAGS (Índice de Avaliação do Guia de Serviços), foi desenvolvido um painel de qualidade das informações do Portal Alagoas Digital. O painel é composto das seguintes funcionalidades, conforme apresentado no Quadro 06 e Figura 12.

⁸ Até 21/06/2020 - último dia do Guia de Serviços do Governo de Alagoas, a partir de: 22/06/2020 - data de lançamento do Portal Alagoas Digital.

⁹ Acessos contabilizados até 07/02/2022.

Quadro 06: Painel – Qualidade das Informações do Portal Alagoas Digital

Funcionalidade	Descritivo
Serviços Digitais	Apresenta o quantitativo de serviços de acordo com o nível de maturidade, além dos <i>rankings</i> : órgãos que possuem mais serviços digitais; e esforço digital (porcentagem do quantitativo dos serviços digitais / quantitativo total de serviços).
Acessos	Apresenta o quantitativo de acessos ao Portal Alagoas Digital e variações como: origem dos acessos, quantitativo de acesso por: órgão, serviços, unidades de atendimento.
Compleitude	Avalia a disponibilidade e qualidade de informações dos serviços e unidades de atendimento.
Atualização de Serviços	Verifica a atualidade da informação (máximo 90 dias – data da última modificação - data de publicação) dos serviços dispostos no Portal.
Atualização de Unidades de Atendimento	Verifica a atualidade da informação (máximo 90 dias – data da última modificação - data de publicação) das unidades de atendimento dispostas no Portal.
Proveniência	Avalia informações atualizadas sobre o órgão/entidade e também sobre a Carta de Serviços ao Usuário.
Nota da Qualidade das Informações	<i>Ranking</i> com as notas da qualidade das informações dispostas pelos 62 órgãos/entidades do Portal. A nota da qualidade é calculada através de uma média ponderada dos indicadores do IAGS (completude, atualidade e proveniência) e compõe parte da nota de avaliação da Governança, sobre os órgãos estaduais.
Mapa de Serviços	Localização, no mapa do estado de Alagoas, das unidades de atendimento catalogadas e os respectivos serviços prestados nas mesmas.

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Alagoas (2022)

Figura 12 – Painel de Qualidade das Informações do Portal Alagoas Digital

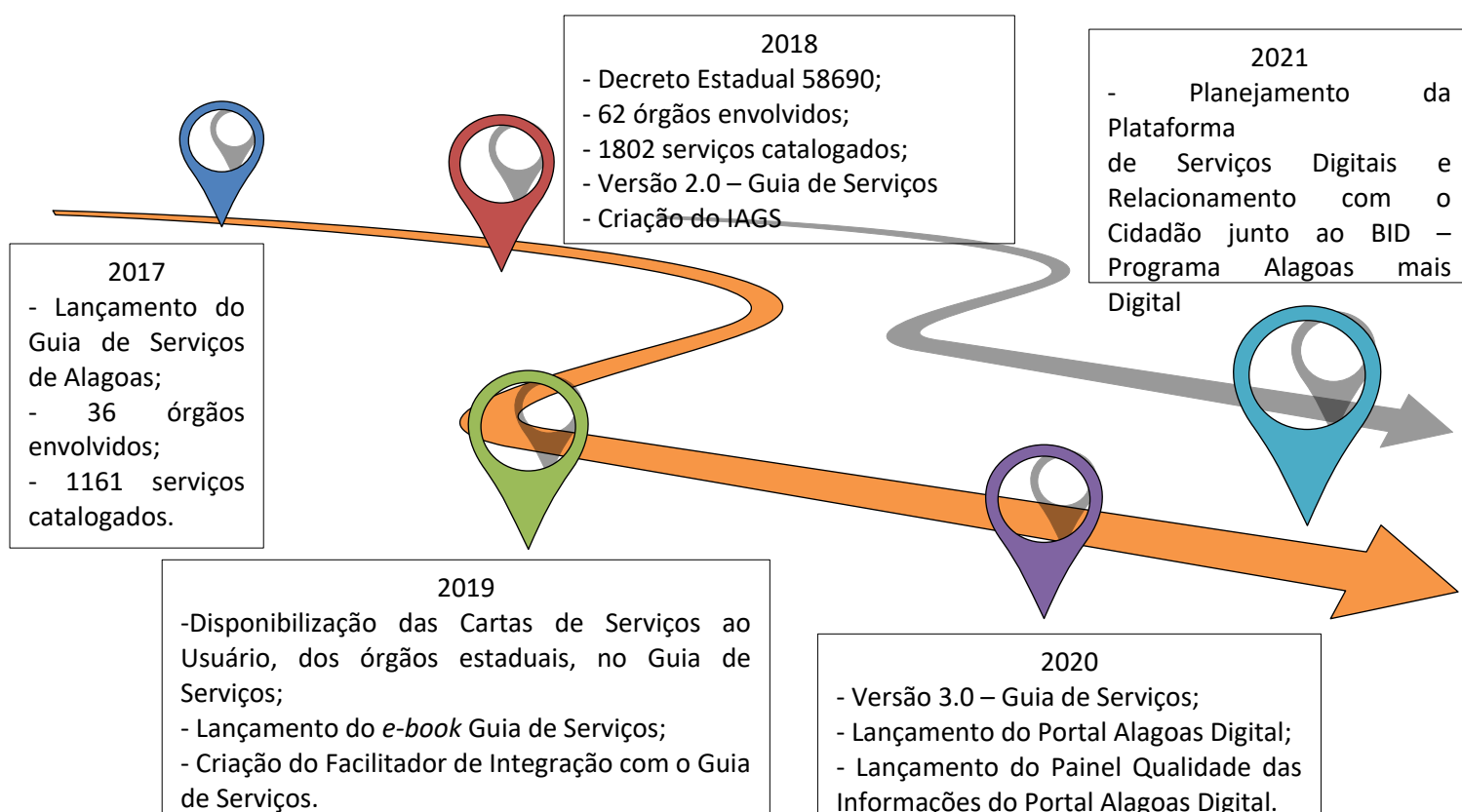


Fonte: Alagoas (2022)

O Painel Qualidade das Informações do Portal Alagoas Digital, encontra-se hospedado no Portal Alagoas em Dados e Informações¹⁰, disponível a toda a população.

Por fim, observa-se que a Alagoas desenvolveu sua jornada de evolução da oferta de informações sobre serviços públicos em alagoas conforme as etapas e recursos desenvolvidos ao longo dos últimos 5 anos. A figura 13 apresenta os principais marcos desta jornada.

Figura 13 – Linha do tempo - Oferta de Informações sobre Serviços Públicos em Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Ademais, é importante pontuar que o desafio do aprimoramento da oferta de serviços públicos à sociedade. Este artigo teve como foco o desenvolvimento das Cartas de Serviços ao Usuário, não contemplando as demais ações voltadas as outras dimensões do Código de Defesa do Usuário, conforme apresentado na Figura 3 (ÁVILA, 2019)..

5 Considerações finais

¹⁰ Disponível em: < <https://dados.al.gov.br/catalogo/dataset/portal-alagoas-digital/resource/6d42cc00-9dab-4639-ad83-134f323fe0f7>>.

Considerando a teoria do valor público e as seis perspectivas propostas pela OECD (2014), o Quadro 07 analisa como o Portal Alagoas Digital contribui para a geração de valor público em cada uma das perspectivas.

Quadro 07: Perspectivas do Valor Público - Portal Alagoas Digital

Perspectivas	Contribuição do Portal Alagoas Digital
1) bens ou serviços que satisfaçam os desejos dos cidadãos e clientes	O Portal procura satisfazer os desejos dos cidadãos, ofertando, em um canal único, as informações sobre os serviços, unidades de atendimento, centrais de atendimento Já! e aplicações <i>web</i> e <i>mobile</i> , cujo principal cliente é o cidadão.
2) escolhas de produção que atendam às expectativas dos cidadãos de justiça, equidade, eficiência e eficácia	Um dos principais gargalos do Portal Alagoas Digital, está na efetividade da qualidade das informações dispostas, com uma ausência de uma linguagem simples e a dificuldades de entendimento do que é: pré-serviço, serviço e pós serviço.
3) instituições públicas devidamente ordenadas e produtivas que reflitam os desejos e preferências dos cidadãos	Outro gargalo encontrado, a ser trabalhado nas instituições, a ausência da centralidade no cidadão.
4) justiça e eficiência de distribuição	O Portal contribui para a justiça e distribuição ao disseminar as informações para todos os cidadãos com acesso a <i>internet</i> .
5) uso legítimo de recursos para realizar fins públicos	Tanto o Guia de Serviços, quanto o Portal Alagoas Digital, foram planejados, desenvolvidos e implantados utilizando recursos próprios.
6) inovação e adaptabilidade às mudanças de preferências e demandas.	Tanto o Guia de Serviços, quanto o Portal Alagoas Digital foram subsidiados pela LAI e CDU, sendo umas das grandes inovações do estado de Alagoas, ao proporcionar aos órgãos estaduais um meio para disponibilizar a Carta de Serviços ao Usuário. Os Portais de Serviços de Alagoas, proporcionaram a gestores e a população uma análise dos serviços públicos prestados, sendo o início para o processo de transformação deles.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Nesse sentido, os esforços realizados no Estado de Alagoas, desde 2016, para catalogar, padronizar e disponibilizar as informações sobre os serviços públicos ofertados a população alagoana, seguindo as diretrizes da LAI e do CDU tiveram êxito, conforme apresentado.

O artigo evidencia que os portais: Guia de Serviços do Governo de Alagoas e Alagoas Digital, desenvolvido com recursos próprios, cumprem o seu objetivo, contribuindo com a

melhoria da oferta de serviços do governo para a sociedade, sendo um: *“instrumento de integração governamental com foco nas informações que o governo precisa ofertar à sociedade com qualidade e tempestividade”*, reforçando o Art. 6º do Decreto Estadual 58.690/2018 (ALAGOAS, 2018).

Entretanto, entende-se, que ainda há esforços a serem feitos, para cada vez mais, aprimorar o relacionamento entre cidadão/governo, o valor público gerado e a oferta de serviços prestados à população. Nem todas as premissas do CDU ainda não foram implementadas em Alagoas como: utilização de linguagem simples e compreensível, conselho de usuários e avaliação continuada dos serviços públicos. Mensurando esse desafio, apontamos que no resultado do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital (2021) no qual o estado de Alagoas, foi classificado em 17º, dentre as 27 unidades federativas (ABEP-TIC, 2021).

Isto posto, o Governo do Estado de Alagoas, sob a liderança da Secretaria de Estado, do Planejamento, Gestão e Patrimônio (SEPLAG Alagoas), contando com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), desenvolve o Programa Alagoas Mais Digital - Transformação Digital do Governo do Estado de Alagoas, contendo doze projetos, sendo um deles, a evolução do Portal Alagoas Digital, transformando-o em uma Plataforma de Serviços Públicos Digitais e Relacionamento ao Cidadão, cujo resultados esperados: implementar nova política de relacionamento com a população - cidadão no centro do pensamento governamental; efetivar estratégia de digitalização dos serviços e antever demandas; reduzir os custos dos serviços prestados.

Referências

ABEP-TIC. **Índice de Oferta de Serviços Digitais 2021 | ABEP-TIC**. Disponível em: <<https://www.jornaldaabep.com.br/indice-de-oferta-de-servicos-2021>>. Acesso em: 25 jan. 2022.

ALAGOAS. Decreto Estadual Nº 58.690 de 25 de Abril de 2018. . 26 abr. 2018, Sec. ATOS E DESPACHOS DO GOVERNADOR, p. 8–10.

ALAGOAS. **Alagoas em Dados e Informações – A plataforma de dados abertos do estado de Alagoas**. Disponível em: <<https://dados.al.gov.br/>>. Acesso em: 17 fev. 2022.

ARAUJO, G. R.; AVILA, T. J. T.; LANZA, B. B. B. **Impacts of an articulation group for the development of the Digital Government in the Brazilian Subnational Government**. DG.O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research. **Anais...** In: DG.O’21: THE 22ND ANNUAL INTERNATIONAL CONFERENCE ON DIGITAL GOVERNMENT RESEARCH. Omaha NE USA: ACM, 9 jun. 2021. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3463677.3463680>>. Acesso em: 25 jan. 2022

ARNSTEIN, S. R. A Ladder Of Citizen Participation. **Journal of the American Institute of Planners**, v. 35, n. 4, p. 216–224, jul. 1969.

ÁVILA, T. J. T. **Gerenciamento de Projetos de Governo Eletrônico: Um Estudo de Caso no Estado de Alagoas**. Monografia—Maceió, Alagoas: Fundação Getúlio Vargas, 25 jan. 2007.

ÁVILA, T. J. T. et al. **Guia de serviços do governo de Alagoas – transparência e proximidade através da catalogação a oferta de informações sobre serviços e unidades de atendimento**. Anais do X Congresso CONSAD de Gestão Pública. **Anais...** In: X CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA. Brasília, Brasil: Conselho Nacional de Secretários de Administração, 7 jul. 2017. . Acesso em: 9 fev. 2022

ÁVILA, T. J. T. **A Lei 13460 entra em vigor ... e a Lei do Governo Digital está por vir Governos Abertos**, 17 jun. 2019. Disponível em: <<http://governosabertos.com.br/sitev2/a-lei-13460-entra-em-vigor-e-a-lei-do-governo-digital-esta-por-vir/>>. Acesso em: 9 fev. 2022

ÁVILA, T. J. T.; LANZA, B. B. B.; VALOTTO, D. D. S. Base Nacional de Serviços Públicos do Brasil: sistematização e interoperabilidade de informações para o Governo Digital. **Gestão.org**, v. 19, n. 2, 14 dez. 2021.

ÁVILA, T.; SILVA, A. N. G. DA; KRITSKI, P. M. **Impact of Digital Government on the Efficiency of the Public Machine and the Competitiveness of Brazilian States from the perspective of the Digital Public Services Offer Index**. Anais do XLV Encontro da ANPAD - EnANPAD 2021. **Anais...** In: XLV ENCONTRO DA ANPAD - ENANPAD 2021. Online: ANPAD, 4 out. 2021. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/355424526_Impact_of_Digital_Government_on_the_Efficiency_of_the_Public_Machine_and_the_Competitiveness_of_Brazilian_States_from_the_perspective_of_the_Digital_Public_Services_Offer_Index>. Acesso em: 25 jan. 2022

BRASIL. EC 19/98. Emenda Constitucional N° 19, de 04 de junho de 1998. . 4 jan. 1998.

BRASIL. Lei Federal N° 12.527, de 18 de novembro de 2011. . 19 nov. 2011.

BRASIL. Lei Federal N° 13.460, de 26 de Junho de 2017. . 27 jun. 2017, Sec. 1, p. 4.

BRASIL. **Estratégia de Governo Digital 2020-2022**. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020/estrategia-de-governo-digital-2020-2022>>. Acesso em: 26 jan. 2022a.

BRASIL. Decreto Federal N° 10.332 de 28 de Abril de 2020. . 29 abr. 2020 b, Sec. 1, p. 6.

BRASIL. **Defesa do Usuário e Simplificação [Curso]**. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), , 20 out. 2020c. Disponível em: <<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/56300>>. Acesso em: 18 fev. 2022

BRASIL. **Carta Consulta N° 60751 - Programa Alagoas Mais Digital - Transformação Digital do Governo do Estado de Alagoas**, 14 jan. 2021a. . Acesso em: 26 jan. 2022

BRASIL. Lei Federal N° 14.129 de 29 de Março de 2021. . 30 mar. 2021 b, Sec. 1, p. 3.

BRASIL. **Rede Nacional de Governo Digital**. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital/rede-nacional-de-governo-digital>>. Acesso em: 25 jan. 2022.

CORDELLA, A.; BONINA, C. M. A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 4, p. 512–520, out. 2012.

CRESPO GONZÁLEZ, J.; CRIADO GRANDE, J. I. Evaluando el impacto de la implantación de la calidad en la Administraciones Públicas. Las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid. **Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica**, 1 jun. 2011.

EULER, J.; HELDT, S. From information to participation and self-organization: Visions for European river basin management. **Science of The Total Environment**, v. 621, p. 905–914, abr. 2018.

GILBERT, D.; BALESTRINI, P.; LITTLEBOY, D. Barriers and benefits in the adoption of e-government. **International Journal of Public Sector Management**, v. 17, n. 4, p. 286–301, jun. 2004.

GIL-GARCIA, J. R.; LUNA-REYES, L. F. Integrating Conceptual Approaches to E-Government. In: **Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce**. [s.l.] Khosrow-Pour, Mehdi, 2006. p. 636–643.

GTD.GOV. **GTD.GOV - Quem somos**. Disponível em: <<https://gtdgov.org.br/quem-somos>>. Acesso em: 25 jan. 2022.

LARA, R. D.; GOSLING, M. DE S. UM MODELO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO ENTRE OS CIDADÃOS E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **READ. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, v. 22, n. 2, p. 333–362, ago. 2016.

LOPES, K. M. G.; LUCIANO, E. M.; MACADAR, M. A. Criando Valor Público em Serviços Digitais: uma proposta de conceito. **GESTÃO.Org**, v. 16, n. Extra 7, p. 207–221, 2018.

LOPES, K. M. G.; MACADAR, M. A. **Um Novo Mundo é Possível: Fatores Direcionadores de Valor Público para Adoção de Serviços Eletrônicos pelo Cidadão**. Anais do XLI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2017. **Anais...** In: XLI ENCONTRO DA ANPAD - ENANPAD 2017. São Paulo: ANPAD, 4 out. 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjI2MTE=>>. Acesso em: 9 fev. 2022

NASCIMENTO, V. DE S. O código de defesa dos usuários dos serviços públicos : análise da efetividade no estado de Sergipe e dos desafios e oportunidades do novo normal. 21 jul. 2021.

OECD. **OECD Recommendation on Digital Government Strategies - OECD**. [s.l.] Organisation for Economic Co-operation and Development, 2014. Disponível em: <<https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>>. Acesso em: 9 fev. 2022.

OECD. **The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government**. [s.l.] OECD, 2021.

PAREJA, A. et al. **Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos | Publications**. Washington, D.C, U.S.A.: Banco Interamericano de Desarrollo, 2016. Disponível em: <<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%BAblicos.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2022.

PFEIFFER, R. A. C. Proteção Dos Usuarios De Serviços Públicos: Reflexões Sobre A Lei 13.460/2017. **Revista de Direito do Consumidor**, 27. v. 120, p. 19–39, 10 jun. 2020.

REIS, C. L.; GOMES, F. L. Governo Digital: Os Impactos do Covid-19 na Administração Pública. **REVISTA JURÍDICA LUSO-BRASILEIRA**, v. 7, n. 3, p. 381–400, 2021.

SANTOS, F. CONSIDERAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS: CONTRIBUTOS DA LEI 13.460/2017 (CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS). **Revista Direitos Fundamentais e Alteridade**, v. 3, n. 2, p. 249–273, 8 jan. 2021.

SAVOLDELLI, A.; CODAGNONE, C.; MISURACA, G. Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. **Government Information Quarterly**, v. 31, p. S63–S71, jun. 2014.

SHAREEF, M. A. et al. e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. **Government Information Quarterly**, v. 28, n. 1, p. 17–35, 1 jan. 2011.

STOECKL, K.; STOECKL, B. P. QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA ANÁLISE DA DIVULGAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS. **Práticas em Gestão Pública Universitária**, v. 1, n. 1, p. 102–121, 26 maio 2017.

STOKER, G. Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? **The American Review of Public Administration**, v. 36, n. 1, p. 41–57, mar. 2006.

UNITED NATIONS. **United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for The People**. New York, USA: United Nations, 2012. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2012>>. Acesso em: 18 fev. 2022.