

GUIA DE SERVIÇOS DE ALAGOAS

A hand is holding a tablet computer. The tablet screen is blue and displays the title 'Guia de Serviços' in white, with a magnifying glass icon integrated into the word 'de'.

Guia de Serviços

Cidadania,
transparência
e proximidade.



GOVERNO DO ESTADO

ALAGOAS

TRABALHAR MAIS PARA FAZER MAIS

Estado de Alagoas

Organizador

Guia de Serviços

Construção de uma plataforma de cidadania, transparência e proximidade através da catalogação de serviços públicos e unidades de atendimento

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio

Maceió - AL

2019

GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS

Governador - José Renan Vasconcelos Calheiros Filho

Vice-governador - José Luciano Barbosa da Silva

**Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio -
SEPLAG**

Secretário de Estado

Fabricio Marques Santos

Secretária Executiva de Gestão Interna

Lúcia Maria Canuto Gonçalves

Secretário Especial de Planejamento e Orçamento

Tadeu Geraldo Miranda de Resende Barros

Secretário Especial de Gestão e Patrimônio

Sérgio de Figueirêdo Silveira

Chefe de Gabinete

Emmanuelle Nogueira de Medeiros

EQUIPE TÉCNICA

Danila Feitosa de Carvalho

Josefa Érika de Saturnino da Silva

Carlos André Dantes de Lima

Luana Lopes de Meenezes

Thiago José Tavares Ávila

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Assessor de Comunicação -

Jessamine Rayane dos Santos

Designer Gráfico -

Sávio de Araújo Costa Silva

NORMALIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Biblioteca Prof. Luíz Sávio de Almeida

Supervisora de Acesso Ao Aprendizado

Maria Gorileide P; de Oliveira

RESPONSÁVEL PELO ESTUDO

Thiago José Tavares Ávila

Disponível para consulta e download no site dados.al.gov.br. É permitida a reprodução total ou parcial dos textos deste estudo, desde que seja citada a fonte.

Bibliotecária Responsável: Maria Gorileide P. de Oliveira

G941

Guia de serviços de Alagoas: construção de uma plataforma e cidadania, transparência e proximidade através da catalogação de serviços públicos e unidades de atendimento /organizador, Estado de Alagoas. - Maceió:

Seplag, 2019.

179 p. : il.

ISBN 978-85-69709-03-9

1 - Alagoas - Guia de serviços. 2. Informações Governamentais. 3. Serviços Públicos. 4. Plataforma. I. Ávila, Thiago José Tavares, org.

CDU: 366.612:004(036)(813.5)

■ AUTORES

BIANCA de Nigris

CARLOS André Dantas de Lima

DANILA Feitosa de Carvalho Oliveira

HUGO Felipe da Silva Lima

Josefa ÉRIKA Saturnino da Silva

LUANA Lopes de Menezes

Maria da GLÓRIA Costa Cortez

Maria de FÁTIMA Lisboa Amorim

RITA de Cássia Albuquerque Bittencourt

SUZANY Marihá Ferreira Feitosa

TERESA Márcia da Rocha Lima Emery

THIAGO José Tavares Ávila

Wilde CLÉCIO Falcão de Alencar

■ DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho a todos os brasileiros que buscam a desburocratização e simplicidade no atendimento público, à comunidade acadêmica, que busca compreender os processos interativos de inovação nos serviços públicos e, especialmente, aos cidadãos alagoanos, a quem dedicamos o Guia de Serviços do Estado de Alagoas, que por meio dele, terá acesso ao quadro geral de serviços prestados pelo Governo de Alagoas sempre atual.

(Os autores)

■ AGRADECIMENTOS ESPECIAIS

Todo grande resultado necessita de pessoas especiais que, mesmo atuando nos bastidores, fazem a diferença, facilitando o trabalho de quem atua para transformar a realidade do serviço público. Pessoas que dão a sua contribuição de alguma forma e cujas contribuições têm papel significativo para o sucesso de um projeto inovador, que gera mudanças e benefícios para os alagoanos.

Além dos autores e das autoridades que subscrevem este livro, agradecemos a algumas destas pessoas especiais para a existência do Guia de Serviços do Estado de Alagoas:

| | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Alexandre Batista da Silva Norberto | Laura Veloso Lima |
| Allisson N. Gonçalves da Silva | Leide Isabel Fernandes Coelho |
| Ana Cristina Farias da Cunha | Luciano Costa Barros Modesto |
| Antônio Fernando Souza | Maria Teônia Melo Amorim |
| Bruna C. de Albuquerque Barbosa | Marcia Nubia Barbosa Lopes |
| Carlos Christian Reis Teixeira | Marcelo Caldas C. Trajano |
| Cristina Guimarães | Marcelo Souza |
| Ênio Lins de Oliveira | Meuzent Galvão |
| Esther Carvalho | Pablo Viana da Silva |
| Fábio Guedes Gomes | Paulo Guerra |
| Fabília Oliveira | Paulo Silva Coutinho |
| Flávia Matos Monteiro | Pollyanderson da Silva Malaquias |
| Flávia Toledo | Renata de Jesus Santos Bertolino |
| Genildo Silva | Renata Rodrigues Salustiano |
| Gilvandro Freitas | Roberson Leite Silva Júnior |
| Igor Raphael Gouveia de Queiroz | Robertson Augusto da Silva Matos |
| João Felipe de Araújo Rezende | Rose Leite Damas |
| José Cândido do Nascimento | Salete Costa Cabral |
| Kássio César Pereira Coimbra | Sônia Oliveira |
| Kerchenn Elteque de O. Pereira | Thiago Paiva Ferreira |
| Klebson da Silva | Valdenize Ferreira Lima |
| Kyssia K. de Araújo Vilela Borges | Wellington Bezerra Barreto |
| Lairson Giesel | |

... e todos os servidores públicos que atuaram direta e indiretamente para o desenvolvimento do Guia de Serviços

Registramos, ainda, agradecimentos à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas – FAPEAL, que através do Programa de Apoio do Desenvolvimento de Políticas Públicas – PDPP, contribuiu com o financiamento das pesquisas que deram subsídios ao desenvolvimento do Guia de Serviços, bem como da ferramenta FIGS – Facilitador de Integração do Guia de Serviços (<https://figs.fapeal.br>), que possibilita, de forma bastante simplificada, que as informações do Guia possam estar disponibilizadas *online* em qualquer outro *sítio web*.

Agradecemos também ao Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC, responsável pela hospedagem e disponibilidade de infraestrutura tecnológica para a alta disponibilidade do Guia de Serviços na rede mundial de computadores.

■ PREFÁCIOS

Renan Filho

Governador do Estado de Alagoas

Em tempos de transformação digital, da transparência e do conhecimento, as informações estão se tornando os principais ativos para o desenvolvimento econômico, da sociedade e do Estado, especialmente quanto ao relacionamento com os cidadãos. A população exige governos mais inteligentes, que gerem maior valor aos cidadãos em troca dos impostos arrecadados. Por outro lado, o Estado precisa ser ágil, moderno e inovador, otimizando seus recursos para fazer muito mais, mesmo em tempos de recursos escassos.

Diversas nações globais já compreenderam e estão empenhando esforços para tornar a sociedade mais digital e o Estado mais dinâmico e conectado com os anseios destes novos tempos. Para o setor público, a expectativa é grande, pois um Estado mais digital significa um Estado mais inteligente, que otimiza os recursos públicos e promove a cidadania, através da democratização e da simplificação do acesso aos serviços públicos com consequente melhoria da sua efetividade.

No meu primeiro mandato, comprometi-me com os alagoanos a *“informatizar os serviços, descentralizando e desburocratizando os processos de gestão, além de dar transparência aos atos governamentais”*, bem como *“priorizar a modernização das Secretarias e dos demais órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado de Alagoas, com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação”*. Nesta direção, e em consonância com a legislação brasileira sobre serviços públicos, especialmente a Lei Federal 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, desenvolvemos o Guia de Serviços do Estado de Alagoas (servicos.al.gov.br).

O Guia de Serviços é uma moderna plataforma eletrônica que cataloga mais de 1.700 serviços e 1.200 unidades de atendimento de todos os órgãos e entidades do

Governo do Estado. Com o Guia, os alagoanos podem ter acesso a informações confiáveis e precisas sobre a oferta dos serviços públicos estaduais, proporcionando maior objetividade e economia de tempo para aqueles que precisam obter as informações necessárias para ter acesso aos serviços do governo.

A partir desta plataforma digital, compartilhada com todos os alagoanos e especialmente com os servidores públicos, abre-se um amplo leque de possibilidades para que estes serviços sejam aprimorados de forma continuada, pois a sociedade passa a conhecer em detalhes quantos e quais serviços são ofertados pelo Governo, bem como os seus procedimentos, podendo contribuir para que tais serviços se tornem mais modernos, inovadores e conectados com os novos tempos.

Estabeleci no meu governo os pilares da Ética, da Transparência e da Proximidade com a sociedade. O Guia de Serviços é um projeto baseado nestes três pontos primordiais, pois promove a Ética, proporcionando maior clareza para o cidadão sobre como o governo oferece seus serviços, subsidiando relações éticas entre agentes públicos e a população; fortalece a Transparência pela maior disponibilidade de informações sobre os serviços oferecidos pelo Governo; e contribui com a Proximidade por facilitar a vida dos alagoanos, com informações confiáveis e disponíveis via Internet, acessíveis a qualquer cidadão.

TRANSPARÊNCIA COMO FERRAMENTA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

Diante da complexidade dos Estados modernos criou-se a necessidade de uma maior participação da sociedade em sua gestão, através do exercício do controle social, o qual, no Brasil, foi fortalecido com a publicação de diversas legislações, dentre elas, destaque-se a importância da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) e da Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Lei Federal nº 13.460/2017).

Estes normativos resultaram, do ponto de vista da sociedade, no empoderamento do cidadão e na mudança de percepção quanto à “coisa pública”. Assim, a sociedade passou a entender sua parcela de responsabilidade em relação à gestão governamental, cobrando explicações dos Governos, em todas as suas esferas, quanto à aplicação dos recursos arrecadados e, principalmente, quanto à qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos.

Já do ponto de vista governamental, as Leis de acesso à informação e de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos possibilitaram mudança de cultura, onde a transparência, junto com a proximidade e a ética, passou a compor um dos pilares da modernização do modelo da gestão pública responsável e eficiente.

Diante dessa nova postura social, o Poder Público acelerou o seu processo de modernização, passando a disponibilizar instrumentos eficazes de participação popular, e assim, diminuiu as barreiras na relação entre o Estado e a sociedade, conseguindo, deste modo, aprimorar a gestão. Como resultado dessa maior proximidade, o Governo passou a entender melhor os anseios da população, direcionando as ações governamentais para as áreas onde realmente são necessárias, obtendo ganhos em eficiência, celeridade e economicidade na aplicação

dos recursos, aprimorando a disponibilização das políticas públicas e dos serviços ofertados à comunidade.

Visualizando um terreno fértil para plantar e colher os frutos da cidadania, a equipe do GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS idealizou e desenvolveu a plataforma digital denominada “Guia de Serviços”, com objetivo de catalogar os serviços mais relevantes prestados à sociedade e os locais de atendimento ao público, tudo isso num único site. O Guia é reconhecidamente uma ferramenta intuitiva e de fácil acesso ao usuário, proporcionando maior celeridade no atendimento ao cidadão.

É nesse ambiente de esforço e trabalho, que o atual Governo do Estado de Alagoas comemora o início da integral vigência da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, popularmente conhecida como o “Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos”, buscando cada vez mais instrumentos que garantam maior proximidade com a sociedade, o efetivo exercício do controle social, estabelecendo uma relação de parceria entre Governo e comunidade.

Portanto, o Guia de Serviços é um projeto exitoso e de caráter perene, desejo que o mesmo inspire outras iniciativas semelhantes para que, assim, possamos comemorar a consolidação da Ouvidoria Pública brasileira.

Secretário de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio

Tadeu Barros

Secretário Especial de Planejamento e Orçamento

O aprimoramento do planejamento e da gestão pública consiste em um imperativo para as demandas da sociedade moderna. Neste contexto, a Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas – SEPLAG/AL vem desenvolvendo um conjunto de ações visando ao fortalecimento do planejamento e orçamento público, à gestão das informações socioeconômicas e às políticas e ações voltadas a gestão dos servidores públicos, de patrimônio público, bem como de estímulo à inovação como vetor de modernização e aproximação do cidadão ao setor público. A Administração Pública requer evolução contínua e um trabalho de Gestão para cidadania, na qual o cidadão deve estar no centro das políticas públicas.

A sociedade do conhecimento está cada vez mais conectada e deseja ter uma relação melhor com o Estado, menos burocrática, mais simples e com um custo menor. O cidadão deseja resolver suas pendências com o poder público consumindo menor tempo e preferencialmente, sem precisar se deslocar várias vezes a uma unidade de atendimento. Por outro lado, o Estado precisa maximizar sua capacidade de entrega de serviços, preferencialmente reduzindo seu custo operacional e o investimento em novos modelos de processos de negócio e ferramentas de gestão e operação são fundamentais neste sentido.

O Governo do Estado de Alagoas, com a contribuição da Seplag, tem priorizado o investimento em novos processos, ferramentas e metodologias para melhorar o funcionamento das rotinas administrativas, a melhoria do atendimento ao cidadão e o aprimoramento da gestão de Estado. Dentre estas, o Guia de Serviços consiste em um importante instrumento de aprimoramento do relacionamento do Estado com o cidadão. Ao longo de dois anos e meio de trabalho, todos os órgãos e entidades do Governo engajaram-se em um levantamento de informações sobre

serviços públicos de forma inédita na administração pública de Alagoas, resultando em uma das maiores bases de informações sobre serviços públicos do Brasil.

O Guia de Serviços já recebeu mais de 1,5 milhões de consultas desde o seu lançamento em 2017, envolvendo mais de 200 servidores públicos de 64 órgãos e entidades do Governo do Estado e instituições parceiras. Lideramos uma importante articulação com o Governo Federal, através da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, na qual fomos pioneiros na integração da nossa base de informações sobre serviços com o Governo Federal e atualmente, todos os serviços do Governo de Alagoas também podem ser encontrados pela população no Portal de Serviços do Governo Federal (servicos.gov.br). Após Alagoas, esta integração também foi desenvolvida pelos Estados do Paraná, Rio Grande do Sul e Minas Gerais, ajudando a construir uma grande base de informações sobre serviços para todos os brasileiros.

Estamos na era do conhecimento e a disponibilização confiável e atualizada de informações sobre os serviços públicos consiste em um passo relevante para a construção das bases de um Estado mais moderno e inteligente. Neste livro, você conhecerá a trajetória desde a concepção à implantação do Guia de Serviços e como Alagoas está trabalhando firme para melhorar a sua oferta de serviços à sociedade.

■ APRESENTAÇÃO

A prestação de serviços públicos de qualidade e condizentes com os anseios da população consiste numa das principais atribuições do Estado para com a sociedade. No âmbito da Constituição Federal de 1988, foram estabelecidos fundamentos da "participação popular" na gestão pública, especialmente no Art. 37º §3º, para que haja uma sociedade mais democrática, possibilitando ao cidadão intervir em mudanças que contribuam na melhoria de aspectos sociais que satisfaçam seus direitos.

Com isso, um passo relevante para a existência de uma sociedade verdadeiramente democrática é possibilitar ao cidadão o acesso à informação de em que medida seus direitos são protegidos pelo Estado e de que forma eles podem acionar o poder público na defesa desses direitos (ROCHA, 2011).

Visando regulamentar o acesso a informações de interesse coletivo previsto no Art. 37, §3º, I da Constituição Federal, foi sancionada a Lei nº 12.527/2011, conhecida popularmente como "*Lei de Acesso à Informação - LAI*", que em seu artigo Art. 8º determina que:

Art. 8º "É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas" (BRASIL, 2011).

Complementarmente, regulamentando outro importante dispositivo constitucional, previsto no Art. 37, §3º, II, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017, conhecida como "*Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - CDU*" onde em seus artigos 3º e 7º estipulam que:

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados (BRASIL, 2017).

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário (BRASIL, 2017).

Neste aspecto, a Administração Pública Brasileira busca prover maior transparência de informações de interesse da sociedade, como por exemplo, a criação dos Portais de Transparência possibilitando ao cidadão ter acesso aos gastos públicos. A previsão legal para a criação das “*Cartas de Serviços ao Cidadão*” e conseqüentemente os Portais de Serviços Governamentais, que disponibilizam informações e *softwares* para o consumo de serviços públicos, possibilitaram ao Brasil e seus entes subnacionais, condições para o desenvolvimento de projetos inovadores para a melhoria dos serviços públicos, como a “Plataforma de Cidadania Digital” do Governo Federal.

No âmbito Estadual, Alagoas, visando ao cumprimento da “Lei de Acesso à Informação”, promoveu iniciativas voltadas para o desenvolvimento de sites oficiais para órgãos e entidades governamentais, Portais de Transparência, Portais de Dados Abertos e outras plataformas digitais que disponibilizam informações como endereços, telefones, informações sobre serviços presenciais, eletrônicos, dentre outros.

Dentro desse cenário, no que tange às obrigações legais para cumprimento do “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, o Governo do Estado de Alagoas encontrava-se em uma situação desfavorável em relação às informações sobre serviços públicos disponibilizadas em sites governamentais, uma vez que as informações ofertadas necessitavam de padronização, atualização e melhores informações. Tais percalços eram sentidos pela sociedade e impactam diretamente na qualidade de acesso à informação e na realização dos serviços desejados. Em alguns casos, tal situação ocasionava gastos desnecessários e demandavam mais tempo do que o realmente preciso.

Nesse contexto, visando contribuir com a oferta de serviços padronizados, com informações atuais e de qualidade, esta publicação apresenta a experiência do Governo do Estado de Alagoas para a catalogação e gestão de dados e informações sobre serviços públicos e unidades de atendimento em um mesmo lugar, em consonância com a legislação vigente ao tema e especialmente a necessidade de proporcionar maior transparência sobre os serviços governamentais visando à proximidade entre o Governo e a sociedade.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| PARTE 1 | 18 |
| Construção de uma plataforma de cidadania, transparência e proximidade através da catalogação de serviços públicos e unidades de atendimento | 18 |
| 1 Evolução do relacionamento entre estado e sociedade na era digital | 19 |
| 1.1 Considerações sobre o contexto brasileiro | 19 |
| 1.2 Conceitos relevantes para o novo relacionamento Estado-Sociedade..... | 22 |
| 1.2.1 Governo Eletrônico | 22 |
| 1.2.2 Governo Digital | 24 |
| 1.2.3 Proteção, Participação e Defesa dos Direitos do Usuário, Racionalização Administrativa e Simplificação de Serviços Públicos | 26 |
| 1.3 Instrumentos e recursos do Governo Digital | 37 |
| 1.3.1 Ambientes de democracia e participação digital | 37 |
| 1.3.2 Portais de Dados e Informações | 39 |
| 1.3.3 Portais e Guias de Serviços | 40 |
| 1.3.4 Ouvidorias e Serviços de Informações ao Cidadão | 42 |
| 1.3.5 Aplicativos Governamentais | 44 |
| 2 Estruturação de uma plataforma de Cidadania, Transparência e Proximidade | 49 |
| 2.1 O Guia de Serviços de Alagoas..... | 49 |
| 2.2 Diagnóstico e identificação do problema | 50 |
| 2.3 Estruturação da solução | 53 |
| 2.3.1 Definição dos atores envolvidos no processo de catalogação e gestão | 54 |
| 2.3.2 Critérios para implantação do Guia de Serviços nos órgãos e entidades do Governo de Alagoas | 55 |
| 2.3.3 Capacitações para técnicos dos órgãos e entidades do Governo de Alagoas | 61 |
| 2.3.4 Preenchimento das planilhas padronizadas para cadastramento de serviços e unidades de atendimento | 61 |
| 2.3.5 Gerenciamento das informações no Sistema Gerenciador do Guia de Serviços | 65 |
| 2.3.6 Produção das informações para o Guia de Serviços do Governo de Alagoas | 67 |
| 2.3.7 Divulgação e disseminação do Guia de Serviços | 68 |
| 2.3.8 Considerações sobre a estruturação da plataforma | 71 |
| 3 Necessidade de monitoramento das informações disponibilizadas à sociedade através do guia de serviços..... | 74 |
| 3.1 Relatórios de esforços de catalogação de informações no Guia de Serviços – Indicadores de Esforços | 75 |
| 3.2 Relatórios de resultados da catalogação de informações no Guia de Serviços – Indicadores de Resultado | 79 |
| 3.3 Relatórios específicos de informações gerenciais para os órgãos e entidades | 81 |
| 3.4 Relatórios de qualidade das informações catalogadas - Indicador de Qualidade | 83 |
| 3.4.1 Atualidade | 84 |
| 3.4.2 Completude..... | 85 |
| 3.4.3 Proveniência | 87 |
| 3.5 Outros dados que podem ser analisados pelo Google Analytics | 88 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 4 | Resultados Obtidos com o Guia de Serviços | 93 |
| 4.1 | <i>Ambiente integrado de relacionamento entre Governo e Sociedade mediante a consolidação de dados e informações sobre serviços e unidades de atendimento governamentais numa única plataforma</i> | 94 |
| 4.2 | <i>Um ambiente para ampliação das políticas de transparência e proximidade do Governo de Alagoas</i> | 95 |
| 4.3 | <i>Possibilidade do escrutínio público quanto à forma de como os serviços são oferecidos atualmente pelo Governo do Estado.....</i> | 95 |
| 4.4 | <i>Visão integrada da oferta de serviços governamentais com busca integrada e inteligente de serviços</i> | 97 |
| 4.4.1 | <i>Acesso aos serviços por público-alvo, órgão prestador e unidade de atendimento.</i> | 99 |
| 4.4.2 | <i>Informações consolidadas sobre serviços, unidades de atendimento e órgãos e entidades governamentais</i> | 100 |
| 4.4.3 | <i>Disponibilização de dados sobre serviços e unidades de atendimento em formato processável por máquina (via API).....</i> | 102 |
| 5 | Considerações finais sobre o desenvolvimento e implantação do Guia de Serviços do Estado de Alagoas | 104 |
| | PARTE 2 | 106 |
| | <i>Aprimoramento da gestão pública em Alagoas a partir do Guia de Serviços.....</i> | 106 |
| 6 | Interface de programação de Aplicação do Guia de Serviços..... | 107 |
| 6.1 | Motivação | 108 |
| 6.2 | Importância da API | 110 |
| 6.3 | Resultados das Integrações com API do Guia de Serviços | 110 |
| 6.4 | Utilização da API do Guia de Serviços | 114 |
| 6.5 | Acesso ao <i>endpoint</i> de consulta aos serviços - <i>Services.json</i>..... | 115 |
| 6.6 | Acesso ao <i>endpoint</i> de consulta às instituições prestadoras de serviços - <i>Organs.json</i> | 116 |
| 6.7 | Acesso ao <i>endpoint</i> de consulta às unidades de atendimento prestadoras de serviços - <i>Units.json</i> | 116 |
| 6.8 | Acesso ao <i>endpoint</i> de consulta as Centrais de Atendimento - <i>Centers.json</i>..... | 118 |
| 6.9 | Planejamento para o futuro da aplicação..... | 118 |
| 6.10 | Conclusão..... | 119 |
| 7 | Guia de Serviços do Estado de Alagoas: ferramenta de governança e transparência..... | 121 |
| 7.1 | <i>Introdução</i> | 121 |
| 7.2 | <i>Companhia de Saneamento de Alagoas (CASAL)</i> | 122 |
| 7.2.1 | <i>Histórico.....</i> | 122 |
| 7.2.2 | <i>Planejamento</i> | 123 |
| 7.2.3 | <i>Integração com o Cidadão.....</i> | 127 |
| 7.2.4 | <i>Análise e Discussão</i> | 128 |
| 7.3 | <i>Resultados</i> | 129 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 7.4 | Considerações Finais..... | 130 |
| 8 | O Guia de Serviços na Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas: Uma Iniciativa Inovadora..... | 133 |
| 8.1 | Contextualização..... | 133 |
| 8.2 | Implantação do Guia de Serviços na Sesau..... | 134 |
| 8.3 | Processo metodológico..... | 137 |
| 8.4 | Conclusão..... | 138 |

■ ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1 | - Linha do tempo 2000-2009 das realizações de Governo Eletrônico e Digital no Brasil..... | 23 |
| Figura 2 | - Linha do tempo 2010-2018 das realizações de Governo Eletrônico e Digital no Brasil..... | 24 |
| Figura 3 | - Relação entre os princípios da Governança digital, os eixos estratégicos e os benefícios para a sociedade..... | 26 |
| Figura 4 | - Fluxo de funcionamento do Simplifique!..... | 34 |
| Figura 5 | - Captura de tela da plataforma PPA 2016-2019 online, voltada a participação social na formulação do Plano Plurianual do Estado de Alagoas..... | 38 |
| Figura 6 | - Exemplo de recurso de dados abertos disponibilizados pelo Estado de Alagoas..... | 39 |
| Figura 7 | - Exemplo de serviço disponibilizado no Portal de Serviços do Governo Federal..... | 40 |
| Figura 8 | - Captura de tela da plataforma e-OUV, voltada ao recebimento e processamento de manifestações para Ouvidorias, no âmbito do Governo Federal..... | 43 |
| Figura 9 | - Captura de tela do aplicativo Já! Mobile..... | 45 |
| Figura 10 | - Ilustração do modelo conceitual do Guia de Serviços do Governo de Alagoas..... | 54 |
| Figura 11 | - Integração dos atores envolvidos no processo de catalogação de informações e gestão do Guia de Serviços..... | 55 |
| Figura 12 | - Planilha padronizada de cadastramento de Serviços..... | 63 |
| Figura 13 | - Planilha padrão de cadastramento de unidades de atendimento..... | 65 |
| Figura 14 | - Tela de Gerenciamento de Serviços no Sistema Gerenciador..... | 66 |
| Figura 15 | - Tela de Gerenciamento de Unidades de Atendimento no Sistema Gerenciador..... | 67 |
| Figura 16 | - Etapas do fluxo de cadastramento de informações no Guia de Serviços do Governo de Alagoas..... | 68 |
| Figura 17 | - Kit para impressos de divulgação..... | 69 |
| Figura 18 | - Banners Web..... | 70 |
| Figura 19 | - Kit para divulgação em mídias sociais..... | 70 |
| Figura 20 | - Quantidade de informações cadastradas no Guia de Serviços..... | 75 |
| Figura 21 | - Informações cadastradas, serviços por gratuidade e serviços por maturidade..... | 76 |
| Figura 22 | - Órgãos com serviços e unidades de atendimento que concentram 70% da catalogação das informações..... | 77 |
| Figura 23 | - Órgãos com serviços e unidades de atendimento que concentram 30% da catalogação das informações..... | 77 |
| Figura 24 | - cruzamento de quantitativos de serviços e unidades de atendimento por instituição..... | 78 |
| Figura 25 | - Acessos ao Guia de Serviços por ano e mês..... | 80 |
| Figura 26 | - Quantidade de acessos ao Guia de Serviços, por origem..... | 80 |
| Figura 27 | - Acessos por órgão e por Unidade de Atendimento por ano..... | 81 |
| Figura 28 | - Acessos por ano às Unidades de Atendimento..... | 81 |

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 29 - Relatório Específico de Acesso</i> | 83 |
| <i>Figura 30 - Modelo conceitual do IAGS</i> | 84 |
| <i>Figura 31 - Relatório da Qualidade por órgão</i> | 88 |
| <i>Figura 32 - Estatísticas de acesso ao Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 89 |
| <i>Figura 33 - Estatística de acessos por faixa etária</i> | 89 |
| <i>Figura 34 - Estatística de acessos por gênero</i> | 90 |
| <i>Figura 35 - Tela responsiva do Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 91 |
| <i>Figura 36 - Tela inicial do Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 98 |
| <i>Figura 37 - Apresentação de resultado do filtro de serviços pela temática “licença” no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 99 |
| <i>Figura 38 - Apresentação dos serviços disponibilizados por um órgão cadastrado no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 100 |
| <i>Figura 39 - Apresentação da relação de serviços disponibilizados no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 101 |
| <i>Figura 40 - Apresentação da relação de órgãos disponibilizados no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 101 |
| <i>Figura 41 - Apresentação da interface de programação (API) do Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas</i> | 102 |
| <i>Figura 42 - Tela de apresentação da documentação da API do Guia de Serviços de Alagoas</i> | 109 |
| <i>Figura 43 - Tela de acessos e interação com a Jaque</i> | 111 |
| <i>Figura 44 - Tela de início do FIGS</i> | 113 |
| <i>Figura 45 - Pesquisa por serviços de Alagoas no Portal de Serviços do Governo Federal</i> | 113 |
| <i>Figura 46 - Processo de handshake cliente servidor método GET</i> | 114 |
| <i>Figura 47 - Serviços: Identificação dos Gestores</i> | 123 |
| <i>Figura 48 - Divulgação do Guia na fatura de água</i> | 127 |

■ ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| <i>Gráfico 1 - Evolução da confiança nos Governos da América Latina 2008-15</i> | 20 |
| <i>Gráfico 2 - Resultado da pesquisa de acesso a informações sobre serviços públicos</i> | 51 |
| <i>Gráfico 3 - Busca de informações sobre serviço público na Internet</i> | 51 |
| <i>Gráfico 4 - Relevância das informações disponíveis nos sites governamentais quanto a facilitar o acesso a serviços públicos</i> | 52 |
| <i>Gráfico 5 - Frequência de comparecimento aos órgãos públicos para obtenção de um serviço</i> | 53 |
| <i>Gráfico 6 - Ranking de acesso aos serviços por Órgão</i> | 129 |
| <i>Gráfico 7 - Acessos por serviços</i> | 129 |

■ ÍNDICE DE QUADROS

| | |
|---|----|
| <i>Quadro 1 - Principais comparativos entre a Lei Federal 13.460/2017 e o Decreto Federal 9.094/2017, em 2018.</i> | 30 |
| <i>Quadro 2 - Integração dos atores envolvidos no processo de catalogação de informações e gestão do Guia de Serviços</i> | 56 |
| <i>Quadro 3 - Órgãos e instituições integrantes da segunda fase do projeto.</i> | 57 |
| <i>Quadro 4 - Órgãos e instituições integrantes da terceira fase do projeto</i> | 58 |

| | |
|---|------------|
| <i>Quadro 5 - Órgãos e instituições integrantes da quarta fase do projeto.....</i> | <i>59</i> |
| <i>Quadro 6 - Instituições parceiras integrantes da quinta fase do projeto.....</i> | <i>60</i> |
| <i>Quadro 7 - Estrutura Organizacional CASAL</i> | <i>122</i> |

■ ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|-----------|
| <i>Tabela 1 - Canal de preferência para acesso aos serviços públicos por gênero, faixa etária e nível socioeconômico.....</i> | <i>97</i> |
|---|-----------|



PARTE 1

Construção de uma plataforma de cidadania,
transparência e proximidade através da
catalogação de serviços públicos e
unidades de atendimento

■ 1 Evolução do relacionamento entre estado e sociedade na era digital

Thiago José Tavares Ávila

Carlos André Dantas de Lima

Danila Feitosa de Carvalho

Josefa Érika Saturnino da Silva

Teresa Márcia da Rocha Lima Emery

■ 1.1 Considerações sobre o contexto brasileiro

Segundo o BID - Banco Interamericano de desenvolvimento (2016b, pg. 19), a relação entre o Estado e os cidadãos é um dos principais aspectos da Gestão Pública. Neste processo de relacionamento, a ideia de serviço, ou ainda, da prestação de serviços, consegue tornar tangível esta relação, que permite aos governos oferecer à sociedade em geral, mecanismos de regulação, controle e gestão social, permitindo assim a convivência harmônica dos mais distintos segmentos da sociedade (ÁVILA, 2007, pg. 19). Neste contexto, algumas perguntas-chave relacionadas aos serviços públicos costumam ser elucidadas como: (i) os serviços estão disponíveis para todos que necessitam?; (ii) são ofertados de forma equânime?; (iii) tem boa qualidade?; (iv) os cidadãos estão satisfeitos com tais serviços? Questões dessa natureza ajudam a guiar o desenvolvimento de programas e políticas públicas (BID, 2016b, pg. 19).

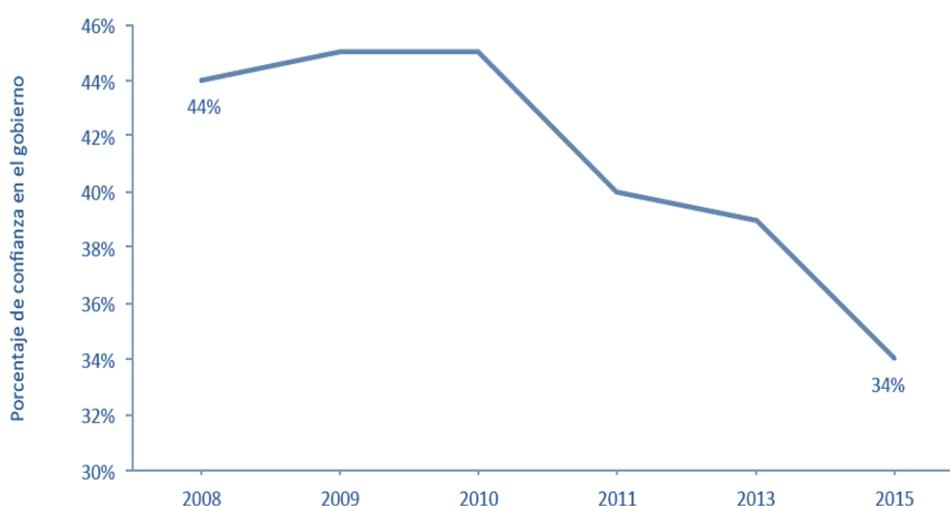
“Na atual conjuntura, a má qualidade dos serviços públicos é apontada como um dos principais fatores na queda de confiança da população nos governos.”

Segundo o BID (2016a, pg. 6), 71% das respostas a uma pesquisa aplicada para a identificação dos fatores de confiança da população nos governos está relacionada à entrega de serviços públicos. E ainda, na mesma pesquisa, de acordo

com o Latinobarômetro (2015), a confiança nos governos da América Latina vem caindo ao longo dos últimos anos, alcançando apenas 34% da população em 2015.

Esta queda na confiança da população nos governos conforme podemos observar no gráfico 1, pode ser justificada pelo fato que os cidadãos estão cada vez mais exigentes, mais empoderados, com maior acesso às informações públicas e nutrem maiores expectativas quanto à qualidade dos serviços públicos que devem ser providos pelo Estado, assim como em relação à integridade na gestão dos serviços públicos (BID, 2016a, pg. xiii).

Gráfico 1 - Evolução da confiança nos Governos da América Latina 2008-15



Fonte: BID (2016a, pg. 5 apud Latinobarômetro (2015))

Tais expectativas dos cidadãos foram previstas, no contexto brasileiro, pela Constituição Federal de 1998 (ÁVILA 2007, pg. 22 *apud* Catão (2002)) que alterou o papel do Estado perante o cidadão, colocando-o como um ser que passa a desempenhar atividades ao cidadão, prestando-lhe utilidades para tornar sua vida mais digna. A definição de Bandeira de Mello (1999) vem ao encontro deste entendimento:

“O serviço público é todo aquele serviço prestado pela administração pública ou por seus delegados sob normas e controles estatais para satisfazer necessidades essenciais (saúde, segurança, educação, etc.) ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado (emissão de CPF, Documento de Identidade, etc)” (Bandeira de Mello, 1999).”

Fatores que contribuíram para este aumento do nível de exigência dos cidadãos em relação aos governos são: (i) a existência de uma sociedade cada vez mais jovem e “digital”, nascida em regimes democráticos e que exigem respostas imediatas; (ii) bem como pela consolidação da sociedade da informação, onde os cidadãos estão muito melhor informados, com maior consciência dos seus direitos e com maior disposição a exercer sua voz. Isto vem impulsionando a modernização do Estado e a criação de novos canais de comunicação e relacionamento entre o Estado e a Sociedade. Como consequência, esta relação, que é historicamente assimétrica, está se tornando menos desigual (BID, 2016a, pág. Xiii).

Tais fatores que colaboram para uma maior disponibilidade de informações e expectativas quanto à qualidade de serviços ofertados se traduziram numa maior pressão para que governos melhorem seus serviços e a forma como interagem com os cidadãos. Neste esgotamento dos modelos de gestão pública, construído pela tradicional lógica burocrática, surgem movimentos para reinventar o Estado. Assim, o agir do Estado deve ser centrado no cidadão, onde devem ser desenvolvidas reformas e mudanças para tornar o Estado mais ágil (BID, 2016a, pg. xiii).

Nesta transformação, as inovações tecnológicas são o motor desta transição que visa mudar a perspectiva do cidadão em relação ao Estado, ajustando os processos e serviços do setor público às suas expectativas.

“Complementarmente, a recuperação da confiança das pessoas nos governos passa pela transformação das relações entre Estado e sociedade mediante o estabelecimento de modelos dinâmicos de cocriação de valor público.”

A inovação precisa ser aberta, sem estar concentrada apenas na atuação estatal. As novas plataformas e tecnologias da informação devem ser catalisadoras para o estabelecimento de novos contratos sociais que reforcem o protagonismo do cidadão (BID, 2016a, pg. xiii).

Neste contexto, vamos explorar conceitos relevantes para esta mudança no relacionamento Estado-Sociedade nas subseções a seguir.

1.2 Conceitos relevantes para o novo relacionamento Estado-Sociedade

1.2.1 Governo Eletrônico

O Estado digital desejado pela sociedade moderna passa inicialmente pela existência de uma infraestrutura de tecnologia da informação e de comunicação, especialmente de internet de alta qualidade. No Brasil, de acordo com SILVEIRA (2001) o advento da Rede Nacional de Pesquisa - RNP, em meados de 1989, viabilizou a entrada do país num novo ambiente de comunicação e informação que se expande até hoje.

Complementarmente, a liberação do uso da Internet para fins comerciais (que no Brasil ocorreu em 1995), proporcionou novas possibilidades de inovações e novos métodos e ferramentas para a oferta de produtos e serviços no setor público e privado. A internet comercial trouxe novos conceitos para o cotidiano das organizações e empresas como o *e-Business* (Negócios Digitais), *e-Commerce* (Comércio Eletrônico) e ainda o *e-Government* (conhecido como Governo Eletrônico).

No contexto brasileiro, segundo ÁVILA (2007, pg. 45) o Governo Eletrônico foi impulsionado pelo Programa Sociedade da Informação, em 1999. Este programa teve como produto de grande relevância o conhecido “Livro Verde” que apresentou as diretrizes da política de informação do Brasil à época. No que tange a atuação do Governo, a linha de ação “Governo ao alcance de todos” visou a promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento às aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações; fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública (ÁVILA, 2007, pg. 46).

No âmbito desta linha de ação, foram estabelecidas as principais relações entre o Governo e a sociedade através dos meios digitais sendo ela o Governo-para-Governo (G2G - *Government to Government*), que corresponde às ações e serviços digitais que integram e otimizam as ações dos órgãos públicos; o Governo-para-Negócios (G2B - *Government to Business*), que correspondem às relações e serviços digitais entre o Governo e o Setor Produtivo, como os ambientes de compras eletrônicas; e por fim o Governo-para-Cidadão (G2C - *Government to Citizen*), que

corresponde à prestação, recebimento ou intercâmbio de informações e serviços entre governo e o cidadão por meios digitais. Tais ações podem ser desde um *website* informativo na *Web*, um aplicativo para transações financeiras junto ao governo, ou ainda, emissão de alertas sobre informações de interesse público.

As figuras 1 e 2, detalham a evolução cronológica das realizações de Governo Eletrônico e Digital no Brasil. Em 2000, foi criado o Comitê Executivo do Governo Eletrônico - CEGE visando instituir os projetos e ações voltadas à promoção do Governo Eletrônico no Brasil. Tal iniciativa foi fortalecida em 2003, com os Comitês Técnicos para a coordenação e implantação de projetos como a Gestão de Sítios e Serviços *online*, Integração de Sistemas, dentre outros.

Figura 1 - Linha do tempo 2000-2009 das realizações de Governo Eletrônico e Digital no Brasil

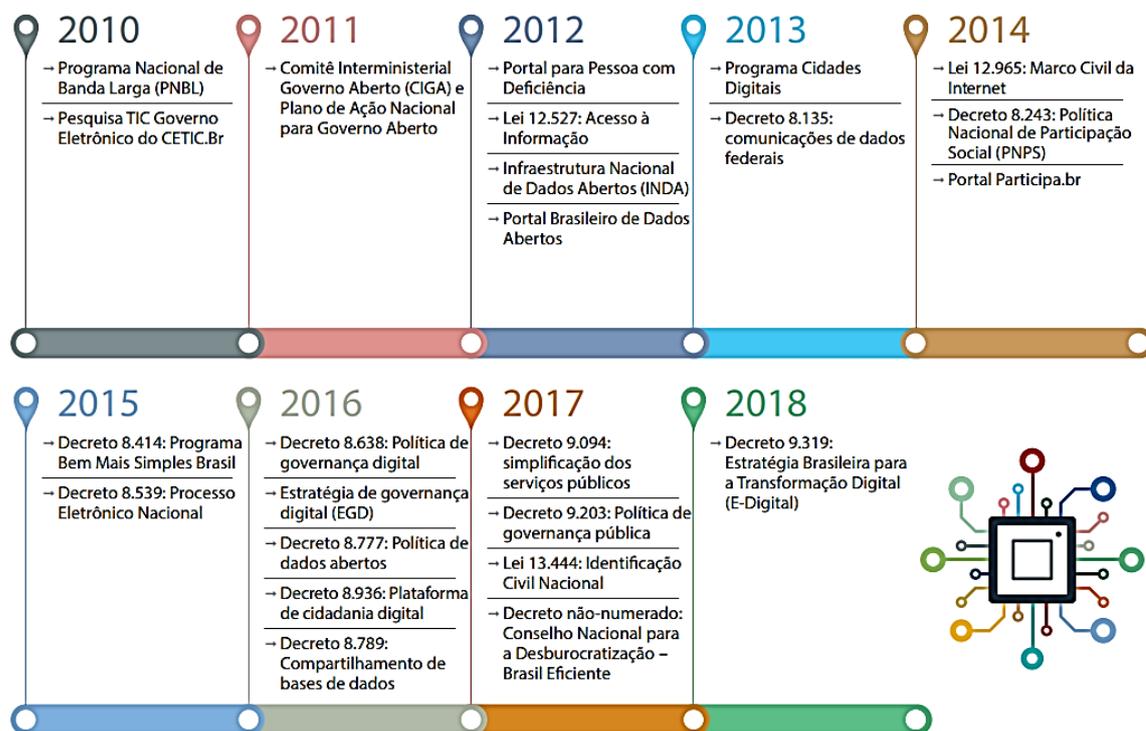


Fonte: Brasil (2018)

Diversas ações relevantes foram desenvolvidas posteriormente, como os padrões de Interoperabilidade do Governo Federal (e-PING), o Portal de Serviços do Governo Federal, a criação do SISP - Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação, diversos sistemas de automação das atividades de governo, como o e o Sistema Integrado de Orçamento e Planejamento - SIOP, O Portal da Transparência do Governo Federal, a Política Nacional de Governo Aberto, as Infraestruturas Nacionais de Dados Espaciais (INDE) e de Dados Abertos (INDA). Merece grande destaque ainda, a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e da Comunicação (EGTIC) até o lançamento da Estratégia de Governança Digital do

Governo Federal, instituída pelo Decreto Federal 8.638/2016 (BRASIL, 2016a) e revisada em 2018 (BRASIL, 2018), bem como outros avanços relevantes como a Identificação Civil Nacional e a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital).

Figura 2 - Linha do tempo 2010-2018 das realizações de Governo Eletrônico e Digital no Brasil.



Fonte: Brasil (2018)

1.2.2 Governo Digital

Entende-se por Governo Digital o uso de tecnologias digitais, como parte integrada das estratégias de modernização governamentais, para gerar benefícios para a sociedade. Este conceito é baseado em um ecossistema governamental digital composto de atores de governo, empresas, organizações da sociedade civil e indivíduos que apoiam a produção e o acesso a dados, serviços e conteúdos mediante interações com o governo (BRASIL, 2016d apud OECD, 2014).

Diante desse contexto, a implementação do Governo Digital visa assegurar maior transparência nas relações Estado-Sociedade, maior participação da sociedade na elaboração de políticas públicas e implementação de serviços públicos, cultura

orientada a dados no setor público e ainda, adoção de medidas necessárias para a garantia da segurança e privacidade digital.

Como resultados para a administração pública, o Governo Digital visa à simplificação e automação de processos de negócio, maior celeridade na tramitação de demandas e atividades do governo, redução de custos com atividades operacionais, maior uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) para a oferta de serviços governamentais para o governo, o setor produtivo e o cidadão, bem como maior comodidade aos usuários do estado que passam a dispor de informações relevantes acessíveis através de plataformas digitais.

A Estratégia de Governança Digital, que define as políticas de Governo Digital do Governo Federal tem abrangência na Administração Pública Federal, todavia tem influenciado ações e projetos em nível estadual e municipal. As finalidades desta política visam: (I) gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação, dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos; (II) estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital; e (III) assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas às restrições legalmente previstas (BRASIL, 2016a).

A figura 3 sistematiza os objetivos estratégicos estabelecidos e articulados na Estratégia de Governança Digital visando gerar Valor Público para os brasileiros através de iniciativas de Governo Digital.

Figura 3 - Relação entre os princípios da Governança digital, os eixos estratégicos e os benefícios para a sociedade.



Fonte: Brasil (2018)

A definição dos objetivos foi realizada tendo como base os desafios, as oportunidades, os marcos legais e as principais linhas orientadoras para as políticas públicas na área de cidadania e transformação digital, que são: aumentar a transparência e o controle social das atividades estatais; prover mais e melhores serviços públicos digitais; e ampliar a participação social na formulação das políticas públicas (BRASIL, 2018, pg. 30).

O Governo Digital pode ser considerado como uma evolução do Governo Eletrônico. Considerando o período de surgimento dos dois conceitos, o Governo Eletrônico visava à adoção de recursos de TIC para viabilização de novos processos e novos canais de entrega de serviços à sociedade. Já o Governo Digital visa uma fusão entre os requisitos de negócio com os requisitos de TIC, ou seja, um cenário onde os serviços e processos são efetivamente digitais.

1.2.3 Proteção, Participação e Defesa dos Direitos do Usuário, Racionalização Administrativa e Simplificação de Serviços Públicos

Paralelamente a evolução do Governo Digital, o Brasil também desenvolveu um conjunto relevante de atos normativos e iniciativas voltadas à proteção, participação e defesa dos usuários dos serviços públicos, bem como para promover a

racionalização administrativa e a simplificação dos seus serviços, cujas principais ações serão apresentadas a seguir.

1.2.3.1 Lei Federal 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

A Lei Federal 13.460/2017 estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública e abrange toda a administração pública direta ou indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ou seja, é uma lei bem ampla e visa melhorar a qualidade dos serviços públicos do Estado brasileiro, trazendo várias inovações e obrigações.

A Lei amplia a abrangência para Estados e Municípios de requisitos importantes do “Decreto Cidadão” (Decreto Federal 6.932/2009 - revogado pelo Decreto Federal 9.094/2017), quando no seu Art. 3º estabelece que *“Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados”*. Ainda, no seu Art. 4º, estabelece os princípios do serviço público de qualidade.

O artigo 5º estabelece as diretrizes que devem ser atendidas pelos prestadores de serviços públicos (algumas bastantes óbvias), mas que agora com força de Lei, devem ser cumpridas com maior rigor. Dentre elas:

- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

- Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, dentre outros requisitos.

O artigo 7º é fundamental para que a Lei seja cumprida na sua integralidade, pois ele estabelece para toda a administração algo que o “Decreto Cidadão” já previra, que é a existência de Cartas de Serviços ao Usuário. Ou seja, cada instituição pública precisa ter o seu “*menu de serviços*”, informando ao usuário informações relacionadas a:

Art. 7º “Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário” (BRASIL, 2017).

“§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
e

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.”

Com a Carta de Serviços ao Usuário, o cidadão passa a conhecer efetivamente os serviços que a instituição pública oferta para, a partir dela, cobrar que o serviço tenha qualidade e seja efetivamente entregue. É o primeiro e importante passo para que a Lei tenha efetividade quanto aos seus propósitos.

Antes da Lei Federal 13.460/2017, iniciativas desta natureza já tinham sido desenvolvidas no âmbito da União, com o “Portal de Serviços do Governo Federal”, e

dos Estados, como o Expresso Cidadão Virtual (Pernambuco), Cidadão.SP (São Paulo) e o Tudo Fácil Eletrônico (Rio Grande do Sul), mas graças ao §4º do Art. 7º da Lei terão que ser “*objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.*” (BRASIL, 2017).

1.2.3.2 Decreto Federal 9.094/2017 - Decreto da “Simplificação”

O Decreto Federal 9.094/2017 possui alguns pontos de convergência à Lei Federal 13.460/2017, e em alguns casos, apresenta maior nível de detalhamento quanto à operacionalização de alguns requisitos. Entretanto, é importante ressaltar que, originalmente o Decreto 9094/2017 regulamentava a Lei 13.460/2017, passando a fazê-lo apenas após as inovações introduzidas pelo Decreto Federal 9.723/2019.

Contudo, desde a sua versão original, sempre foi possível interpretar no Decreto 9.094/2017, instrumentos que facilitam a operacionalização da Lei 13.460/2017. Por exemplo, em consonância com o Art. 5º, XIII e Art. 6º, IV, V e VI da Lei Federal 13.460/2017, o Decreto 9.094/2017 prevê obrigações nas quais os órgãos e entidades da administração federal não podem exigir dos usuários dos serviços públicos, dados que já possuem deste usuário, cabendo à existência de compartilhamento destes dados dentre os órgãos da administração pública federal, tendo como base legal o Decreto Federal 8.789/2016.

No que tange a previsão da “Carta de Serviços ao Usuário”, o Decreto 9094/2017 apresenta maior número de requisitos do que a Lei Federal 13.460/2017. O quadro 1 possibilita a comparação da previsão legal existente nos respectivos atos normativos.

Quadro 1 - Principais comparativos entre a Lei Federal 13.460/2017 e o Decreto Federal 9.094/2017, em 2018.

| Lei Federal 13.460/2017 | Decreto Federal 9.094/2017 |
|--|--|
| <p>Abrangência: Administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Art. 1º, § 1º)</p> | <p>Abrangência: Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal (Art. 1º, <i>caput</i>)</p> |
| Previsão da Carta de Serviços: Art. 7º | Previsão da Carta de Serviços: Art. 11º |
| <p>Requisitos da Carta de Serviços: A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a (Art. 7º § 2o);</p> | <p>Requisitos da Carta de Serviços: Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas (Art. 7º § 2o);</p> |
| I - serviços oferecidos; | I - ao serviço oferecido; |
| II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; | II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço; |
| III - principais etapas para processamento do serviço; | III - às etapas para processamento do serviço; |
| IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; | IV - ao prazo para a prestação do serviço; |
| V - forma de prestação do serviço; e | V - à forma de prestação do serviço. |
| | VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; (<i>continua</i>) |

| | |
|--|--|
| VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. | VII - aos locais e às formas de acessar o serviço. |
| Quanto aos requisitos de qualidade: Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos (Art. 7º § | Quanto aos requisitos de qualidade: Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer (Art. 7º § 3º). |
| I - prioridades de atendimento. | I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento. |
| II - previsão de tempo de espera para atendimento. | II - o tempo de espera para o atendimento. |
| | III - o prazo para a realização dos serviços. |
| III - mecanismos de comunicação com os usuários; | IV - os mecanismos de comunicação com os usuários; |
| IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e | V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; |
| | VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos; |
| Lei Federal 13.460/2017 | Decreto Federal 9.094/2017 |
| V - mecanismos de consulta, por parte dos | VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a |

| | |
|---|--|
| usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. | realização do serviço solicitado; |
| | VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; |
| | IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; |
| | X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto; |
| | XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e |
| | XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários. |

Fonte: Elaboração Própria (2018).

Já os Arts. 13. e 14. do Decreto viabiliza o recurso “Simplifique”, que permite que:

“Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.”

Além de servir como instrumento de controle social ao cumprimento do Decreto, a Instrução Normativa Conjunta no 01/2018 dos Ministérios do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e o da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União *“Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação”* previstos no art. 13. do Decreto 9094, a serem efetivadas por meio

de formulário denominado “Simplifique!”, com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.

Conforme a Instrução Normativa 01/2018 (IN), o Simplifique! passou a estar obrigatoriamente disponível, desde (15/01/2018), à disposição de servidores públicos, cidadãos e gestores no âmbito da Administração Pública Federal. O Simplifique! é um instrumento relevante voltado a três importantes finalidades previstas no Art. 8º da IN 01/2018, que são:

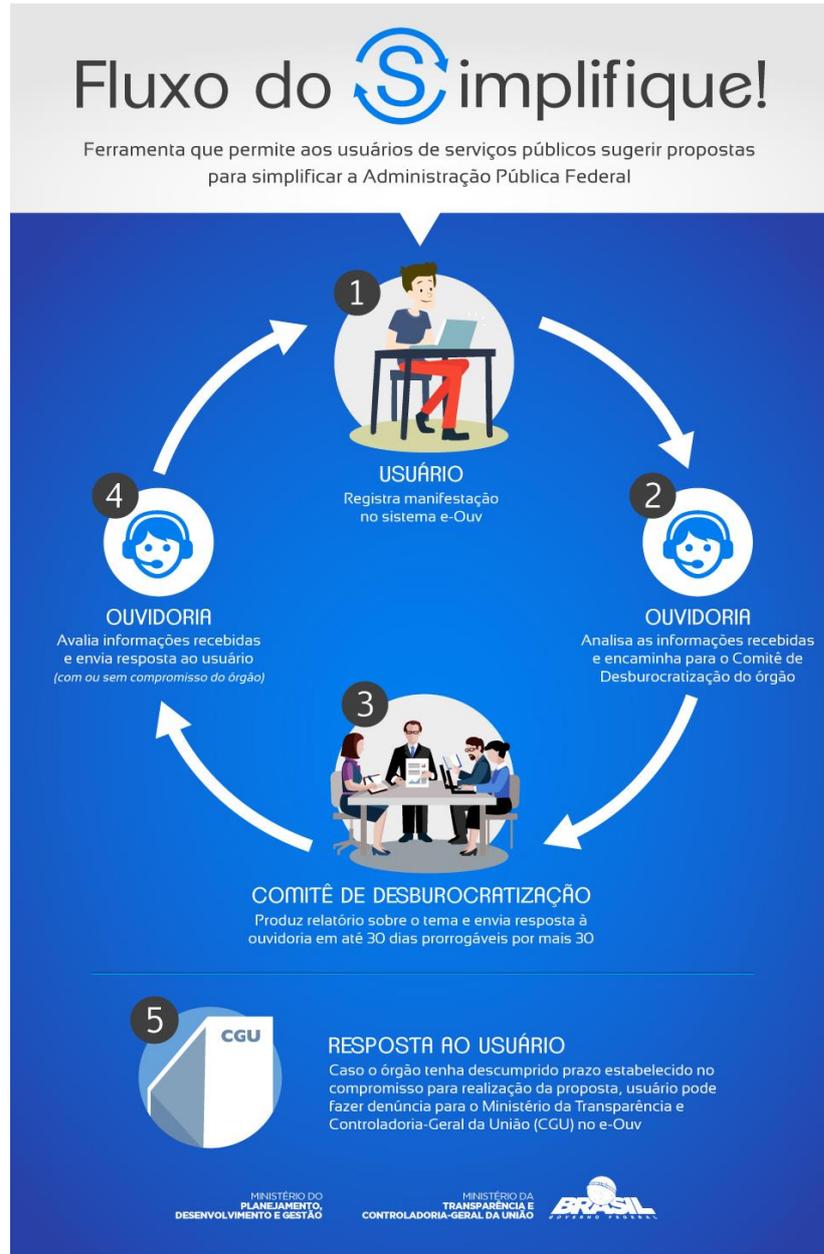
- I. Solicitação de simplificação de serviços, quando houver exigência injustificável ou que haja necessidade de revisão de procedimentos ou normas;
- II. Denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094/2017;
- III. Reclamações que manifeste dificuldade no acesso a serviço público.

A IN estabelece, que no ato do envio do Simplifique! a instituição deverá informar ao usuário o número de protocolo e o meio eletrônico para acompanhamento da solicitação, assim como a previsão de prazo para recebimento da resposta.

Todo este foco no relacionamento Estado-Sociedade é algo louvável e imperativo nos tempos atuais, mas a possibilidade que o próprio cidadão proponha redesenho de serviços, cocriando a gestão pública, com a garantia de que sua sugestão será analisada e receberá um parecer do Poder Público (vide Art. 13º da IN) proporciona condições inéditas e inovadoras de reformulação profunda do funcionamento de serviços e da administração pública, pois através do Simplifique! o cidadão poderá propor como determinado serviço ou procedimento deveria funcionar, a partir da sua visão enquanto usuário.

O Simplifique! está disponível como um formulário que está disponível em meio eletrônico – no endereço www.simplifique.gov.br. O Simplifique! também poderá ser submetido de modo presencial, nas ouvidorias das instituições públicas federal. Para entender como o Simplifique! funciona na prática, o Governo Federal disponibilizou o infográfico disponível na figura 4, na página seguinte.

Figura 4 - Fluxo de funcionamento do Simplifique!.



Fonte: Brasil (2018)

O Decreto 9.094/2017, pela sua abrangência, estabeleceu o Simplifique! como um instrumento aplicável apenas para a administração federal. Trata-se de uma boa prática que pode ser adotada pelas administrações públicas subnacionais quando forem regulamentar a Lei Federal 13.460/2017.

1.2.3.3 Lei Federal 13.726/2018 - Lei da Racionalização Administrativa e da Simplificação

A Lei 13.726/2018 se propõe a racionalizar atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Conforme evidenciado no seu ementário e no Art. 1º, tem abrangência em toda a administração pública brasileira, em todos os Poderes das Esferas Federal, Estadual/Distrital e Municipal.

Importante ressaltar, que esta lei foi sancionada em outubro/18, no âmbito de todo um conjunto normativo voltado à modernização, inovação, simplificação e transformação da gestão e dos serviços públicos, dentre elas, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal 13.460/2017). Ressalta-se que já existiram iniciativas anteriores no Brasil, como o extinto Ministério da Desburocratização (1979-1986) e o Ministério da Administração e Reforma do Estado (1995-1998). Além disso, teve destaque a existência do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA (2005-2017), sendo uma das mais ousadas iniciativas de modernização, desburocratização e simplificação da gestão pública vigentes no Brasil. Todavia, por ter sido instituído pelo Decreto Federal no 5.378/05, sua obrigatoriedade restringiu-se a União, mas teve políticas e práticas adotadas por outros entes federados.

A Lei 13.726 também é conhecida como “Lei da Desburocratização” por prever, no seu Art. 3º, medidas expressas que dispensam algumas exigências.

“Art. 3º Na relação dos órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com o cidadão, é dispensada a exigência de:

I - reconhecimento de firma, devendo o agente administrativo, confrontando a assinatura com aquela constante do documento de identidade do signatário, ou estando este presente e assinando o documento diante do agente, lavrar sua autenticidade no próprio documento;

II - autenticação de cópia de documento, cabendo ao agente administrativo, mediante a comparação entre o original e a cópia, atestar a autenticidade;

III - juntada de documento pessoal do usuário, que poderá ser substituído por cópia autenticada pelo próprio agente administrativo;

IV - apresentação de certidão de nascimento, que poderá ser substituída por cédula de identidade, título de eleitor, identidade expedida por conselho regional de fiscalização profissional, carteira de trabalho, certificado de prestação ou de isenção do serviço militar, passaporte ou identidade funcional expedida por órgão público;

V - apresentação de título de eleitor, exceto para votar ou para registrar candidatura;

VI - apresentação de autorização com firma reconhecida para viagem de menor se os pais estiverem presentes no embarque.

§ 1º É vedada a exigência de prova relativa a fato que já houver sido comprovado pela apresentação de outro documento válido.

§ 2º Quando, por motivo não imputável ao solicitante, não for possível obter diretamente do órgão ou entidade responsável documento comprobatório de regularidade, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

§ 3º Os órgãos e entidades integrantes de Poder da União, de Estado, do Distrito Federal ou de Município não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidão ou documento expedido por outro órgão ou entidade do mesmo Poder, ressalvadas as seguintes hipóteses:

I - certidão de antecedentes criminais;

II - informações sobre pessoa jurídica;

III - outras expressamente previstas em lei.”

Complementarmente, a Lei também prevê que a administração pública, através dos seus Poderes, poderão criar grupos de trabalho voltados a Racionalização Administrativa e Simplificação dos Serviços Públicos nos termos do Art. 5º da Lei. Tais iniciativas reforçam requisitos previamente estabelecidos pelo Art. 5º da Lei Federal 13.460/2017, como a “eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido”.

Outros requisitos importantes da Lei 13.726/2018 é que, “ressalvados os casos que impliquem imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos e atividades” a comunicação entre o Poder Público e o cidadão poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, e correio eletrônico, devendo a circunstância ser registrada quando necessário. Ademais, fica instituído o Selo de Desburocratização e Simplificação, voltado a reconhecer e estimular projetos, programas e práticas que simplifiquem o funcionamento da

administração pública e melhorem o atendimento aos usuários dos serviços públicos. O selo será concedido anualmente para dois órgãos de cada Unidade Federativa e estas instituições premiadas comporão um Cadastro Nacional de Desburocratização.

Com o objetivo de operacionalizar e implementar os avanços dos conceitos e da nova legislação existente, apresentaremos nas próximas subseções alguns recursos e instrumentos relevantes para o Governo Digital.

1.3 Instrumentos e recursos do Governo Digital

1.3.1 Ambientes de democracia e participação digital

O conceito mínimo de democracia, segundo Bobbio (1986), é um conjunto de regras (primárias ou fundamentais) que estabelecem quem está autorizado a tomar as decisões coletivas e com quais procedimentos. Nesse sentido são importantes a atribuição do poder de tomar decisões, a regra da maioria e a real possibilidade de escolha por parte de quem decide. Por outro lado, os direitos de liberdade, de opinião e de expressão são pressupostos necessários de um regime democrático.

“A democracia digital é uma possibilidade que o futuro nos apresenta graças à evolução das novas tecnologias.”

Para tanto é necessário o desenvolvimento de políticas que reconheçam a existência de um novo direito, qual seja, o direito de acesso à rede, o que implica a chamada inclusão digital e tudo o que ela representa. Tornar real o direito ao acesso, um direito fundamental.

Na democracia digital, a participação popular nas decisões governamentais é uma possibilidade de avanço do governo eletrônico, notadamente se utilizando de processos emergentes da própria *internet*. O aumento da agilidade desse processo junto com a disseminação de conhecimento e de ações políticas podem ampliar o nível da participação e da consciência político-social.

Buscando ampliar a participação nas políticas governamentais foram lançados portais de participação da população, como a plataforma Participa.br¹ que oferece ferramentas para cidadãos, redes, movimentos sociais e organizações que querem dialogar e contribuir com o Governo Federal na construção de políticas públicas. Nesta direção, o portal e-Democracia² é uma iniciativa da Câmara dos Deputados que visa ampliar a participação social no processo legislativo e aproximar cidadãos e seus representantes por meio da interação digital.

No âmbito estadual, uma experiência que visa possibilitar ao cidadão contribuir com melhorias no Estado, foi criado o PPA 2016-2019 *online* (Plano Plurianual), que fornece um ambiente onde os cidadãos podem informar os principais problemas de seu município e/ou sugerir alternativas para políticas públicas e projetos voltados a resolução dessas demandas conforme a figura 5, na página seguinte.

Figura 5 - Captura de tela da plataforma PPA 2016-2019 *online*, voltada a participação social na formulação do Plano Plurianual do Estado de Alagoas.



Fonte: Alagoas (2015a)

1 Disponível no endereço eletrônico www.participa.br

2 Disponível no endereço eletrônico <https://edemocracia.camara.leg.br>

1.3.2 Portais de Dados e Informações

Os Portais de Dados e Informações são de plataformas *online* para a disponibilização e uso de dados públicos em diversos formatos. Considerando a evolução da produção de dados por instituições públicas, tais portais inicialmente eram focados em dados estatísticos, como o Portal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE³ e da Fundação Sistema Análise de Dados - SEADE⁴. Especialmente com o advento da Lei de Acesso à Informação, da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos - INDA e às normas posteriores para a disponibilização de dados em formato aberto, tais portais evoluíram na quantidade e na diversidade da oferta de dados disponibilizados.

O principal portal de dados e informações do Brasil é o Portal Brasileiro de Dados Abertos⁵ que consiste de uma ferramenta disponibilizada pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas. Portais desta natureza também estão disponíveis em nível estadual e municipal, como o Alagoas em Dados e Informações⁶, do Estado de Alagoas e o Portal Dados Recife⁷ do município do Recife.

Figura 6 - Exemplo de recurso de dados abertos disponibilizados pelo Estado de Alagoas



Fonte: Alagoas (2015a)

3 Disponível no endereço eletrônico www.ibge.gov.br

4 Disponível no endereço eletrônico www.seade.gov.br

5 Disponível no endereço www.dados.gov.br

6 Disponível no endereço www.dados.al.gov.br

7 Disponível no endereço (<http://dados.recife.pe.gov.br>),

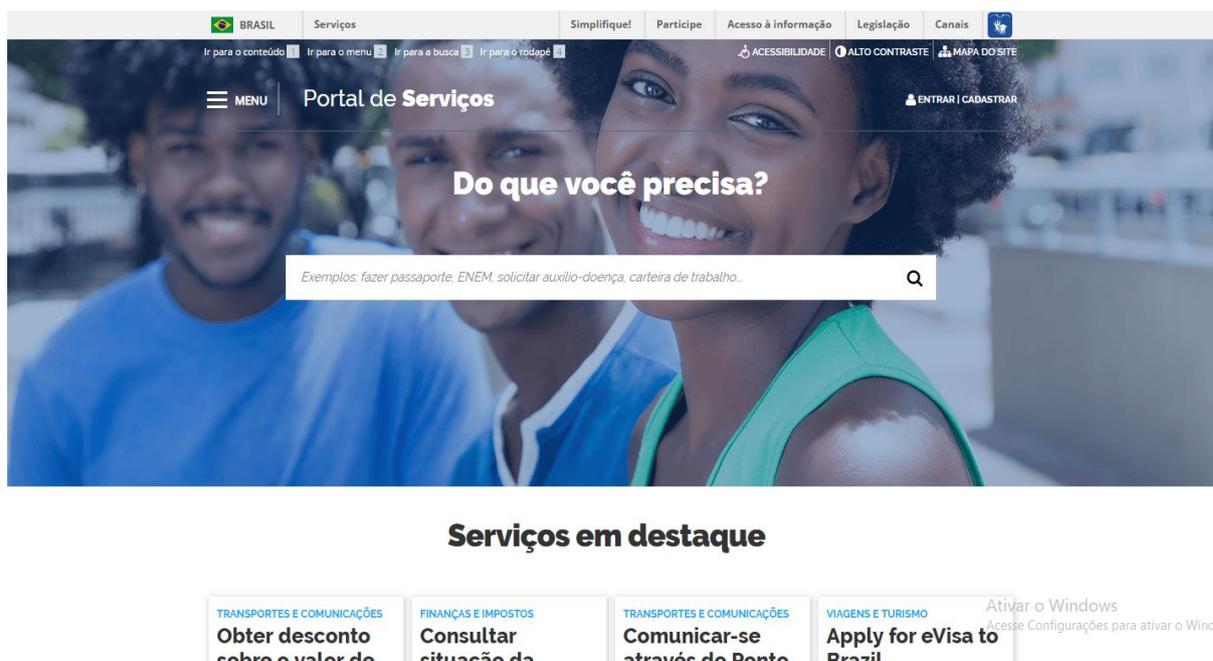
Além de todas as iniciativas voltadas à promoção do Governo Eletrônico e Digital, ressaltamos ainda a existência dos atos normativos voltados especificamente para a melhoria dos serviços públicos e a proteção dos direitos dos seus usuários, como a Lei Federal 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, o Decreto Federal 9.094/2017 - Decreto da Simplificação, o Decreto Federal 9.492/2018 e a Lei Federal 13.726/2018 - Racionalização Administrativa e Simplificação do Serviço Público.

1.3.3 Portais e Guias de Serviços

Segundo Gonçalves e Ricciardi (2016, pg. 03), simplificar a prestação de serviços públicos e melhorar a qualidade de atendimento é desafio continuado do Estado. Para isto, promover a gestão de informações sobre a atuação estatal com a perspectiva e a necessidade cotidiana dos cidadãos é uma capacidade em desenvolvimento e que requer priorização continuada.

Uma Plataforma de Serviços Públicos se propõe a instrumentalizar a Administração Pública e disponibilizar a sociedade informações e canais de acesso aos serviços públicos. Tem como principal recurso de apresentação um Portal de Serviços e ferramentas para gestão e edição das informações veiculadas no Portal.

Figura 7 - Exemplo de serviço disponibilizado no Portal de Serviços do Governo Federal



Fonte: Portal de Serviços do Governo Federal (BRASIL, 2018a).

No âmbito do Governo Federal, a União desenvolveu o Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br) que visa alinhar conceitos de serviços públicos, serviços públicos digitais e, se tornar a referência para o cidadão, ao concentrar informações padronizadas, em linguagem simples, sobre como acessar os serviços públicos prestados por órgãos federais. O Portal de Serviços funciona como uma carta de serviços ao usuário “viva”, “em tempo real” contendo os serviços de cada órgão, que estejam devidamente cadastrados no Portal (GONÇALVES E RICCIARDI, 2016, pg. 10).

O revogado “Decreto-Cidadão” serviu como referência legal tanto para o Portal de Serviços do Governo Federal, quanto para iniciativas similares em nível estadual e municipal, como o Portal de Serviços do Governo do Rio Grande do Sul – Tudo Fácil Eletrônico⁸, o Expresso Cidadão Virtual⁹ do Governo de Pernambuco, o Cidadão. SP do Governo de São Paulo¹⁰ e o Guia de Serviços do Governo de Alagoas¹¹, que é o tema central desta publicação. Com o advento do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal 13.460/2017), os projetos estão passando por aprimoramento conceitual decorrente da nova legislação disponível.

Como evolução deste tipo de iniciativa, a União instituiu a Plataforma de Cidadania Digital mediante o Decreto Federal 8.936/2016, que visa (I) facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial; (II) implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis; e (III) disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos. A disponibilização dos serviços públicos digitais é realizada através do Portal de Serviços do Governo Federal (BRASIL, 2016d).

Cumprido destacar que a disponibilidade de Portais de Serviços é uma realidade mundial, desenvolvidos por nações e unidades subnacionais que possuem iniciativas de oferta de serviços à sociedade por meios digitais. Conforme Gonçalves e Ricciardi

8 Disponível no endereço eletrônico <https://www.tudofacil.rs.gov.br/>

9 Disponível no endereço eletrônico <http://www.expressocidadao.pe.gov.br>

10 Disponível no endereço eletrônico <http://www.cidadao.sp.gov.br>

11 Disponível no endereço <http://servicos.al.gov.br>

(2016, pg. 13), na modernização do Portal de Serviços do Governo Federal houve um estudo comparativo com portais similares de dez países.

1.3.4 Ouvidorias e Serviços de Informações ao Cidadão

Complementarmente a oferta de dados, informações e serviços públicos digitais, os recursos de atendimento passivo às demandas da sociedade também são elementos relevantes para os objetivos do Governo Digital. Dentre tais recursos, destacam-se às Ouvidorias e o Serviço de Informação ao Cidadão.

De acordo com a Controladoria Geral da União (2014), considera-se uma ouvidoria pública a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Com o uso das TICs, às Ouvidorias já dispõem de serviços informatizados que permitem o recebimento e tratamento de manifestações enviadas pela população para o Governo. No âmbito da União, a Ouvidoria Geral da União já recebeu no período de dezembro/2014 a dezembro/2017 cerca de 266 mil manifestações¹², sendo aproximadamente 70% destas manifestações compostas por reclamações e solicitações diversas. A plataforma e-OUV (Sistema de ouvidorias do poder executivo federal) é a ferramenta utilizada para o recebimento e processamento de manifestações no âmbito do Governo Federal conforme a figura 8.

12 Disponível em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

Figura 8 - Captura de tela da plataforma e-OUV, voltada ao recebimento e processamento de manifestações para Ouvidorias, no âmbito do Governo Federal.



Fonte: BRASIL (n.d.)

Já o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é um instrumento instituído pelo Art. 9º da Lei de Acesso à Informação - LAI. Tem como finalidade (I) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; (II) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; (III) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações. O SIC tem um propósito específico, voltado ao desenvolvimento da transparência passiva no âmbito da LAI, ou seja, um recurso criado para atendimento de demandas de informações que não estejam já disponíveis através dos Portais de Dados e Informações e outras plataformas.

O Sistema Eletrônico do SIC, denominado e-SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades. No Relatório Estatístico de Pedidos de Acesso e à Informação e Solicitantes [*online*], período de maio/2012 a dezembro/2018, o e-SIC¹³ do Governo Federal já recebeu quase 700 mil pedidos de informações.

13 Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

1.3.5 Aplicativos Governamentais

O uso de dispositivos móveis possibilita o acesso a serviços e informações a qualquer momento, por meio de redes sem fio e de diversos recursos, como: texto, voz, vídeo, *internet*, GPS, câmera, música e televisão. Estes recursos integrados podem melhorar a prestação de serviços, e, em particular, de serviços de governo eletrônico. As possibilidades são aplicáveis a diversas áreas como: educação, bancária, entretenimento, turismo e saúde (WANG et. Al., 2011).

No Brasil, de acordo com o estudo desenvolvido pelo Serpro - Serviço Federal de Processamento de Dados, o uso da *internet* e dos dispositivos móveis, tem crescido a taxas mais altas do que a média mundial nos últimos anos. Nesse sentido, o governo busca explorar os recursos de mobilidade digital como oportunidade de oferecer serviços mais adequados ao cidadão, além de ter serviços governo-governo mais eficientes e dinâmicos (ANDRADE et al, 2012).

Alinhado com o cenário internacional, no Brasil também gera resultados no que tange ao uso de dispositivos móveis para oferta de serviços digitais. Na Bahia, por exemplo, o aplicativo Detran.BA Mobile, possibilita ao usuário solicitar diversos serviços de trânsito, como a segunda via de habilitação e da documentação de veículos, dentre outros serviços. Este aplicativo teve mais de 7.000 *downloads* em menos de 24 horas de lançamento oficial (G1 Bahia, 2015).

O SINESP Cidadão é um aplicativo que permite ao cidadão o acesso direto a serviços do Ministério da Justiça. Através do aplicativo é possível descobrir se um veículo é roubado, e/ou identificar se possui placa clonada, por exemplo. Outro exemplo é o aplicativo SINE Fácil do Ministério do Trabalho, que permite ao usuário consultas de vagas de emprego disponíveis, seguro-desemprego, abono salarial, dentre outros serviços (BRASIL, 2017b).

Em São Paulo, o Governo do Estado mantém à disposição dos usuários de celular e *tablets* o aplicativo SP Serviços, disponíveis para *Android* e *IOS*, o serviço é uma loja que reúne outros aplicativos de órgãos públicos do Estado com acesso a agendamento de serviços do Poupatempo, Detran-SP, Metrô, CPTM, EMTU, entre outros (GOVERNO DE SÃO PAULO, 2017).

Figura 9 - Captura de tela do aplicativo Já! Mobile



Fonte: ALAGOAS (2016)

Em Alagoas, a Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio (Seplag), por meio da Superintendência de Atendimento ao Cidadão (SAC), lançou o Aplicativo Já! Mobile que funciona como um guia digital facilitando a localização da central de atendimento mais próxima através do GPS do aparelho. O usuário ainda pode acessar a lista de todos os serviços disponíveis nas unidades, e a documentação necessária para cada procedimento. Além disso, o aplicativo envia mensagens e notificações para o cidadão no momento exato do atendimento (ALAGOAS, 2016).

Este capítulo descreve diversos avanços desenvolvidos para aprimorar o relacionamento entre o Estado e a Sociedade no Brasil. No próximo capítulo apresentaremos a experiência do Governo do Estado de Alagoas na estruturação da plataforma Guia de Serviços, que cataloga e disponibiliza a oferta de serviços do Governo do Estado com informações em formato padronizado, contribuindo para a promoção da transparência e o aumento da proximidade entre Estado e Sociedade.

■ REFERÊNCIAS

ALAGOAS. Agência Alagoas. **Secretaria do Planejamento lança o aplicativo para smartphones Já! Mobile.** Maceió, 2016. Disponível em: <<http://www.agenciaalagoas.al.gov.br/noticia/item/9427-secretaria-do-planejamento-lanca-o-aplicativo-para-smartphones-ja-mobile>>. Acesso em: 29. mai. 2017

ALAGOAS. Alagoas em Dados e Informações - Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas. **Atrativos Turísticos do Estado de Alagoas.** Maceió, 2015. Disponível em: <<http://dados.al.gov.br/dataset/atrativos-turisticos/resource/fd140055-b964-4df2-a92e-7f6258afc5bb>>. Acesso em: 29. mai. 2017

ALAGOAS. Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas. **PPA 2016-2019 online - Às sugestões do cidadão participativo.** Maceió, 2015. Disponível em: <<http://ppaonline.al.gov.br>>. Acesso em: 29. mai. 2017

ÁVILA, T. J. T. **Gerenciamento de Projetos de Governo Eletrônico - Um Estudo de Caso no Estado de Alagoas.** 126 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) — Fundação Getúlio Vargas, Maceió, Alagoas, Brasil, 2007. Trabalho de Conclusão de Curso do MBA em Gerência Executiva de Projetos.

BANDEIRA DE MELLO, C. A. **Curso de Direito Administrativo.** 12. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. **Gobiernos que Sirven: innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos.** Washington, D.C., 2016. Disponível em: <<http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7971/Gobiernos-que-sirven-Innovaciones-que-estan-mejorando-la-entrega-de-servicios-a-los-ciudadanos.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 29. mai. 2017

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. **Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos.** Washington, D.C., 2016. Disponível em: <<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7975/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfaccion-con-los-servicios-publicos.pdf?sequence=4&isAllowed=y>>. Acesso em: 29. mai. 2017

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. Traduzido de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo**/Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. -- Brasília: MP, 2018. 56p.: il. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD/documentos/revisao-da-estrategia-de-governanca-digital-2016-2019.pdf>>. Acesso em: 19. nov. 2018

BRASIL. Presidência da República. . **Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011** . Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 8.936 de 19 de Dezembro de 2016**. Brasília, 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm> Acesso em: 31. mai. 2017

BRASIL. Presidência da República. **Lei 13.460 de 26 de junho 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 23 mai. 2018.

CATÃO, Aduardo de Lima. **O serviço público no direito brasileiro. Breves comentários acerca de sua natureza jurídica**. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/2606/o-servico-publico-no-direito-brasileiro>>. Acesso em: 29 mai. 2017.

Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm > Acesso em: 29. jul. 2018

G1 BAHIA. **Aplicativo do Detran-BA tem sete mil downloads em menos de um dia**. 2015. Disponível em: < <http://g1.globo.com/bahia/noticia/2015/08/aplicativo-do-detran-ba-tem-sete-mil-downloads-em-menos-de-um-dia.html> >. Acesso em: 01. jun. 2017

GONÇALVES, E. S. P.; RICCIARDI, A. T. **Plataforma de Serviços Públicos**. In: Anais do IX Congresso CONSAD de Gestão Pública, 35 p. 2016, Brasília, Brasil. Disponível em: <<http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-32-02.pdf>> Acesso em: 29. mai. 2017

GOVERNO DE SÃO PAULO. **Aplicativo SP Serviços aproxima os serviços públicos do cidadão**. 2017. Disponível em: <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/aplicativo-sp-servicos-aproxima-os-servicos-publicos-cidadao>>. Acesso em: 01. jun. 2017

OECD. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2014. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/>> Acesso em: 30.mai.2017

ROCHA, J. C. **A participação popular na gestão pública no Brasil**. 2011. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/19205/a-participacao-popular-na-gestao-publica-no-brasil>>. Acesso em 02. jun. 2017.

SILVEIRA, H. F. R. Internet, governo e cidadania. Ci. Inf. Brasília, v. 30, n. 2, 2001. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6214.pdf> >. Acesso em: 02. Jun. 2017.

WANG, C.; LU Z.; FENG Y.; and FANG, R. **M-Government Use: Technology, Context and Environment Determinants**, 2011 International Conference of Information Technology, Computer Engineering and Management Sciences, Nanjing, Jiangsu, 2011, pp. 290-293. doi: 10.1109/ICM.2011.320

■ 2 Estruturação de uma plataforma de Cidadania, Transparência e Proximidade

Thiago José Tavares Ávila

Carlos André Dantas de Lima

Josefa Érika Saturnino da Silva

Danila Feitosa de Carvalho

Luana Lopes de Menezes

Teresa Márcia da Rocha Lima Emery

2.1 O Guia de Serviços de Alagoas

O projeto “*Guia de Serviços do Governo de Alagoas*” foi desenvolvido com o intuito de evidenciar informações sobre serviços públicos ofertados pelo Governo do Estado para a população, mediante a apresentação de informações organizadas e padronizadas.

Desta forma, o projeto em questão visa à implementação de compromissos da primeira gestão do Governo Renan Filho (2015-2018). Os requisitos contemplados na agenda de gestão são:

- Informatizar todos os serviços, descentralizando e desburocratizando o processo de gestão, além de dar transparência aos atos governamentais (PMDB, 2014, pág. 84).
- Priorizar a modernização das Secretarias e dos demais órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado de Alagoas, com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (PMDB, 2014, pg. 85).
- O estado, com base na Lei de Acesso, desenvolverá um programa para consolidar a cultura da informação, democratizando-a e disseminando-a nos órgãos e entes públicos, como também perante as entidades da sociedade civil organizada (PMDB, 2014, pág. 40).

Considerando os requisitos citados, podemos perceber que os mesmos contribuem para o aprimoramento da oferta de serviços melhorando a vida do cidadão no que se refere ao contato com o governo. Corroborando com esta afirmativa, BRASIL (2016c) cita alguns pontos importantes para a desburocratização de serviços públicos, os quais são, (i) identificar e simplificar os processos para eliminar as filas que os cidadãos e as empresas enfrentam; (ii) melhorar a qualidade e facilitar o acesso aos serviços; (iii) integrar bases de dados e informações e ampliar serviços digitais; e (iv) simplificar marcos regulatórios, procedimentos e rotinas para melhoria do ambiente de negócio.

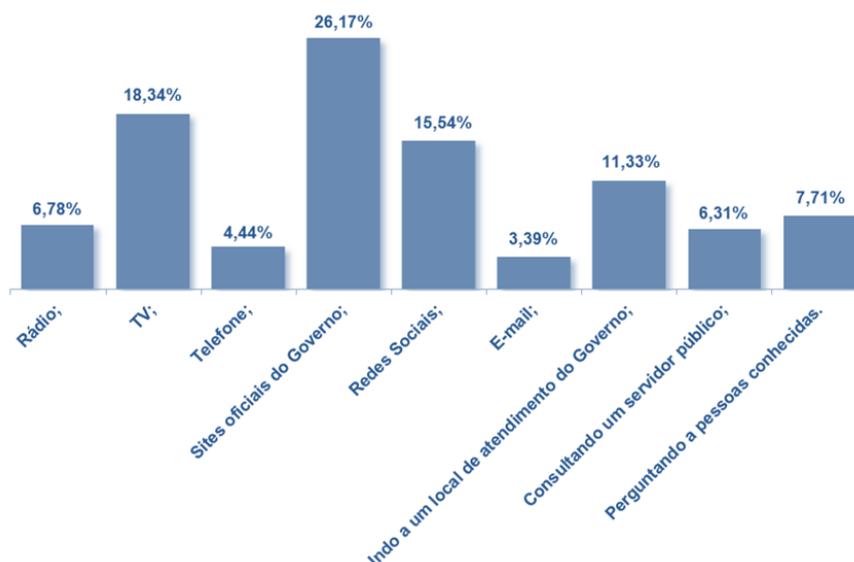
Desta forma, observando os tópicos da agenda de gestão do Governador Renan Filho (PMDB, 2014, pg. 84-85) e os requisitos citados por BRASIL (2016c) ficou constatado que a mudança na forma como os serviços são prestados, bem como a transparência e acesso a informações sobre a realização dos mesmos são fundamentais para melhorar o acesso a administração pública e a realização dos serviços.

2.2 Diagnóstico e identificação do problema

Complementando a pesquisa realizada pelo BID (2016a, pg. 6), foi realizada no estado de Alagoas uma pesquisa específica com o intuito de identificar como estava a utilização de serviços públicos na *internet*. As perguntas e os resultados obtidos na pesquisa foram:

① **Como você busca informações sobre os serviços oferecidos pelo Governo?**

Gráfico 2 - Resultado da pesquisa de acesso a informações sobre serviços públicos

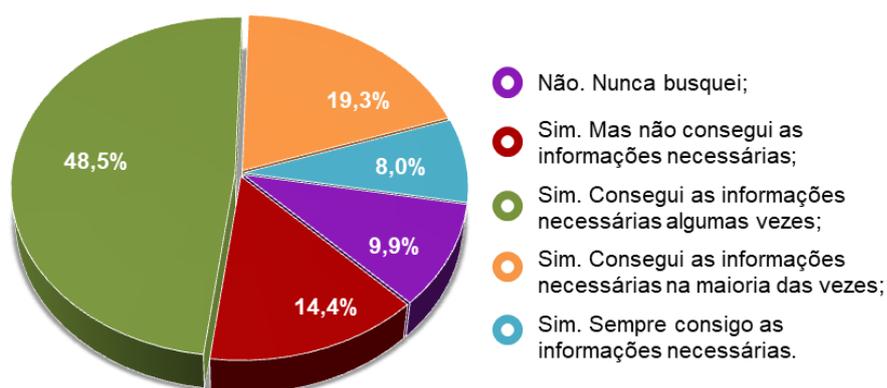


Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Mediante os resultados apresentados no gráfico 2 podemos perceber que a população busca com mais frequência os *sites* oficiais do governo como principal fonte de informações sobre os serviços públicos. Com isso, a transparência das informações contribui para um melhor acesso aos serviços.

② Você já tentou buscar informações sobre um serviço público na Internet?

Gráfico 3 - Busca de informações sobre serviço público na Internet



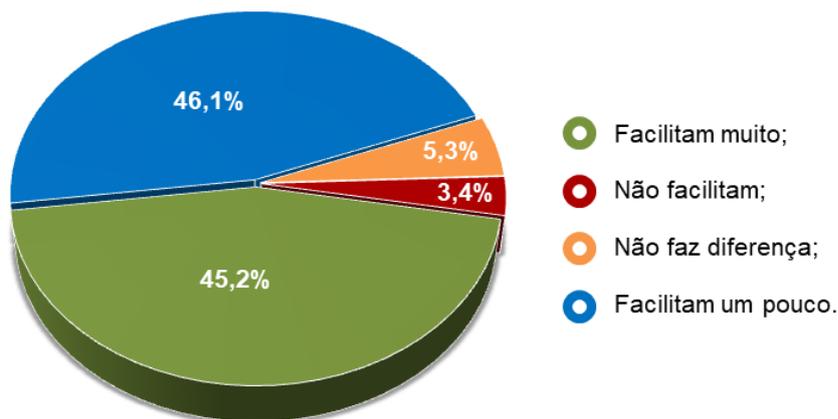
Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Considerando a questão 2, cerca de 90% das pessoas que participaram da pesquisa buscam informações sobre serviços na *Internet*, no entanto 63% não

conseguiram as informações necessárias em sua totalidade e apenas 8% declararam conseguir sempre as informações necessárias.

③ As informações disponíveis nos sites do Governo facilitam o acesso aos serviços públicos que você precisa?

Gráfico 4 - Relevância das informações disponíveis nos sites governamentais quanto a facilitar o acesso a serviços públicos

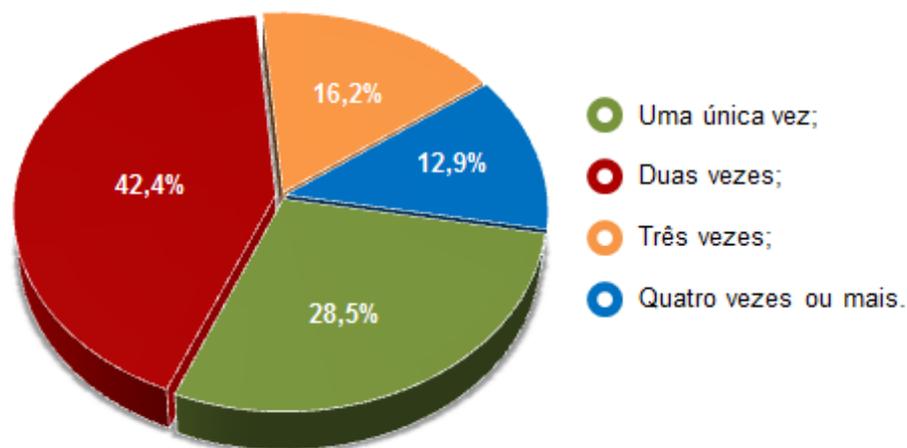


Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Desta forma, de acordo com o gráfico 4, cerca de 91% das pessoas relataram que as informações nos *sites* governamentais facilitam o acesso aos serviços públicos, entretanto 46% consideram que, a forma como as informações estão localizadas atualmente poderia facilitar ainda mais o acesso.

④ Quando você precisa obter um serviço num órgão público, quantas vezes você precisa ir, em média, até o local?

Gráfico 5 - Frequência de comparecimento aos órgãos públicos para obtenção de um serviço



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Finalmente, considerando o gráfico 5, cerca de 72% dos participantes da pesquisa afirmaram que precisam se deslocar 2 vezes ou mais até o órgão público para obter um serviço público. Na seção a seguir será apresentada a metodologia estabelecida para o desenvolvimento do Guia de Serviços do Governo de Alagoas.

2.3 Estruturação da solução

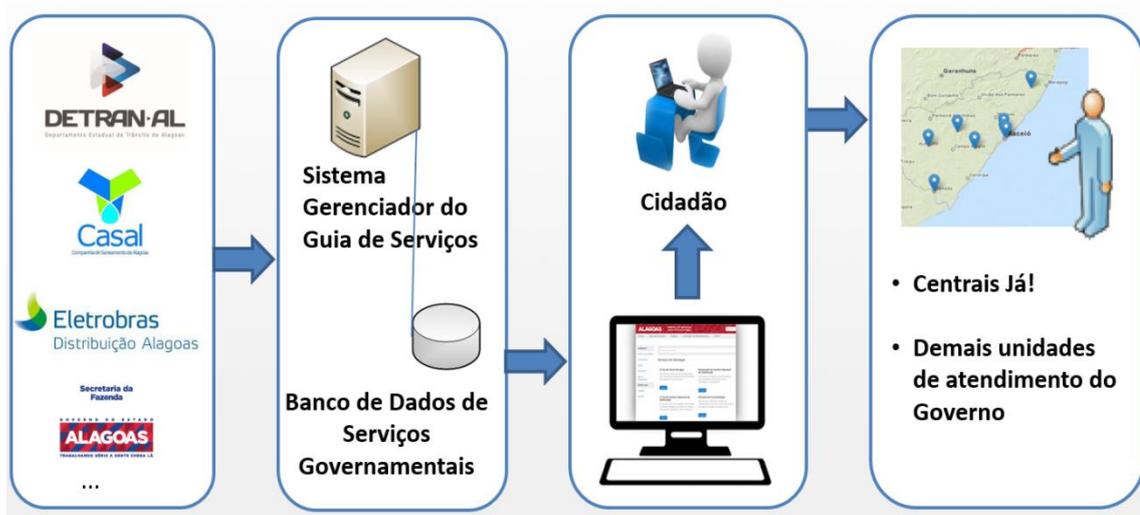
Mediante a problemática apresentada na seção anterior, percebemos o quão é necessário melhorar a forma como as informações são disponibilizadas para a sociedade. Desta forma, visando identificar o que estava sendo desenvolvido pelo governo brasileiro, no que se refere a disponibilização de informações de serviços públicos para a sociedade, foram identificados diversos portais de serviços que oferecem informações detalhadas sobre como realizar serviços governamentais.

A forma de apresentação dos serviços públicos utilizada nos portais de serviços segue, em sua maioria, o padrão definido para as Cartas de Serviço ao Cidadão, estabelecido inicialmente pelo revogado Decreto 6.932/2009 e aprimorado pela Lei Federal 13.460/2017, que elucida quais tópicos de descrição de informações

sobre os serviços públicos, uma Carta de Serviços ao cidadão deve contemplar. Com isso, visando facilitar o cumprimento do decreto, o programa GESPUBLICA (Programa Nacional de Gestão Pública e de Desburocratização) desenvolveu um Guia Metodológico para elaboração de Cartas de Serviço (BRASIL, 2014).

Com base nestas premissas, a solução foi estruturada conforme o modelo conceitual descrito na figura 10. Este modelo estabelece como premissas que o Guia de Serviços é estruturado num (i) banco de dados de serviços governamentais, que armazena os dados e informações; (ii) um Sistema Gerenciador do Guia de Serviços, que proporciona a gestão e atualização das informações e de uma (iii) *interface Web* que apresenta os dados e informações à sociedade. De posse destas informações o cidadão pode ter o acesso aos serviços governamentais dirigindo-se para o local de oferta deste serviço. O detalhamento deste modelo conceitual será explorado nas próximas subseções, onde será apresentado o método desenvolvido para catalogação e gestão das informações sobre serviços e unidades de atendimento.

Figura 10 - Ilustração do modelo conceitual do Guia de Serviços do Governo de Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

2.3.1 Definição dos atores envolvidos no processo de catalogação e gestão

O processo de catalogação de informações e gestão do Guia de Serviços envolve quatro tipos de atores que possuem atribuições complementares e integradas

ao longo das atividades de produção e disponibilização das informações. A figura 11 ilustra as atribuições dos atores envolvidos.

Figura 11 - Integração dos atores envolvidos no processo de catalogação de informações e gestão do Guia de Serviços



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

2.3.2 Critérios para implantação do Guia de Serviços nos órgãos e entidades do Governo de Alagoas

A implantação do projeto foi desenvolvida mediante cinco fases conforme demonstrado nos Quadros de 2 a 6, compostas por grupos de órgãos e entidades do Governo do Estado, órgãos do Poder Executivo Federal e municipal, bem como, organizações não governamentais que oferecem serviços de alta relevância e procura nas Centrais de Atendimento ao Cidadão Já!.

A definição dos órgãos e entidades que fariam parte de cada fase foi deliberada através de reuniões envolvendo a equipe técnica do Guia de Serviços com o Superintendente de Produção da Informação e do Conhecimento da Seplag.

Para a implantação do Guia de Serviços nos órgãos e entidades do Governo do Estado, foi estabelecido um plano com quatro fases, contemplando quatro grupos de órgãos e entidades governamentais. Os critérios para seleção dos órgãos e entidades de cada fase foram:

- I. Fazer parte da administração direta ou indireta do Estado de Alagoas.

- II. Ser integrante da rede de instituições prestadoras de serviços através das Centrais de Atendimento ao Cidadão – Já! ou;
- III. Ofertar serviços de alta relevância e/ou procura por parte da sociedade ou;
- IV. Por manifestação de interesse voluntário do órgão ou entidade em integrar o projeto.

Após a definição das fases e da metodologia de catalogação e gerenciamento de informações, bem como das ferramentas necessárias, foi realizada uma apresentação para os gestores e técnicos do Governo de Alagoas, com o intuito de comunicar sobre o cronograma de implantação do projeto e às providências que todos os órgãos e entidades terão que adotar ao longo do projeto.

O projeto Guia de Serviços foi lançado em 31 de janeiro de 2017 reunindo todos os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Alagoas. De acordo com o quadro 2, a primeira fase foi composta por onze órgãos que disponibilizaram os primeiros serviços na plataforma. Ao final do período de implantação da primeira fase, em fevereiro de 2017, o Guia de Serviços disponibilizou 298 serviços e 146 unidades de atendimento através de sua plataforma.

Quadro 2 - Integração dos atores envolvidos no processo de catalogação de informações e gestão do Guia de Serviços

| 1ª Fase (Dezembro/2016 a Fevereiro/2017) | |
|--|--|
| 11 Órgãos e Instituições | Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL |
| | Controladoria Geral do Estado - CGE |
| | Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN |
| | Instituto de Identificação de Alagoas |
| | Instituto do Meio Ambiente de Alagoas - IMA |
| | Secretaria de Comunicação do Estado de Alagoas - SECOM |
| | Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI |

| | |
|--|---|
| | Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ |
| | Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio - SEPLAG |
| | Secretaria do Estado do Meio Ambiente e Recursos hídricos de Alagoas - SEMARH |
| | Secretaria Estadual do Trabalho e Emprego - SETE/AL |

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Posteriormente, a segunda fase do projeto envolveu quinze Instituições, por meio de um trabalho de integração entre a equipe coordenadora do projeto e os principais representantes institucionais de cada Secretaria/Órgão componentes desta fase. Conforme o quadro 3, a segunda fase do projeto, aconteceu entre os meses de março e junho de 2017, agregando 205 serviços e 623 Unidades de atendimento.

Quadro 3 - Órgãos e instituições integrantes da segunda fase do projeto.

| 2ª Fase (Março a Junho/2017) | |
|--|--|
| 15 Órgãos e Instituições | Agência de Fomento de Alagoas - Desenvolve |
| | Corpo de Bombeiros do Estado de Alagoas - CBM/AL |
| | Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas - FAPEAL |
| | Gás de Alagoas - ALGÁS |
| | Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado de Alagoas - IPASEAL SAÚDE |
| | Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON |
| | Instituto de Tecnologia em informática e Informação - ITEC |
| | Junta Comercial de Alagoas - JUCEAL |
| | Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária, Pesca e Aquicultura - SEAGRI |

| | |
|--|--|
| | Secretaria de Estado da Assistência e Desenvolvimento Social - SEADES |
| | Secretaria de Estado da Mulher e dos Direitos Humanos - SEMUDH |
| | Secretaria de Estado da Educação - SEDUC |
| | Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Turismo - SEDETUR |
| | Teatro Deodoro e Teatro Arena - DITEAL |
| | Unidade Gestora Única do Regime Próprio de Previdência Social de Alagoas - ALAGOAS PREVIDÊNCIA |

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

No quadro 4, evidenciamos a distribuição dos Órgãos componentes da terceira fase do projeto, que aconteceu entre os meses de julho a outubro de 2017. Durante este período, foram envolvidos onze Órgãos e Instituições, que juntos catalogaram 647 serviços e 169 unidades de atendimento.

Quadro 4 - Órgãos e instituições integrantes da terceira fase do projeto

| 3ª Fase (Julho a Outubro/2017) | |
|--|--|
| 11 Órgãos e Instituições | Agência de Defesa e Inspeção Agropecuária de Alagoas - ADEAL |
| | Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSAL |
| | Gabinete Civil do Estado de Alagoas |
| | Imprensa Oficial Graciliano Ramos/CEPAL |
| | Instituto de Desenvolvimento Rural de Alagoas - IDERAL |
| | Instituto de Inovação para o Desenvolvimento Rural Sustentável de Alagoas - EMATER |
| | Instituto Zumbi dos Palmares - IZP |
| | Perícia Oficial do Estado de Alagoas - POAL |

| | |
|--|---|
| | Secretaria de Estado da Cultura de Alagoas - SECULT |
| | Secretaria de Estado da Saúde - SESAU |
| | Secretaria do Esporte, Lazer e Juventude do Estado de Alagoas - SELAJ |

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Na quarta e última fase do projeto, foram integrados dezesseis Órgãos e Instituições da Administração direta e indireta do Estado, como mostra o quadro 5. Além destes, ainda na quarta fase, tivemos a inclusão de cinco Instituições Federais, duas Municipais, bem como, duas instituições Não Governamentais e uma Autarquia, todos, prestadores de serviços de alta relevância e procura por intermédio das Centrais de Atendimento ao Cidadão Já! como evidenciado no quadro 6.

Quadro 5 - Órgãos e instituições integrantes da quarta fase do projeto.

| 4ª Fase (Novembro a Maio/2018) | |
|--|---|
| 16 Órgãos e Instituições | Agência de Modernização da Gestão de Processos - AMGESP |
| | Companhia Alagoana de Recursos Humanos e Patrimoniais - CARHP |
| | Departamento de Estradas e Rodagem DER/AL |
| | Instituto de Metrologia e Qualidade de Alagoas - INMEQ/AL |
| | Instituto de Terras de Alagoas - ITERAL |
| | Laboratório Industrial Farmacêutico de Alagoas - LIFAL |
| | Polícia Civil do Estado de Alagoas |
| | Polícia Militar de Alagoas - PM/AL |
| | Procuradoria Geral do Estado - PGE |
| | Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINFRA |
| | Secretaria de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV |

| | |
|--|---|
| | Secretaria de Estado de Ressocialização e Inclusão Social - SERIS |
| | Secretaria de Estado de Transporte e Desenvolvimento Urbano - SETRAND |
| | Secretaria de Segurança Pública - SSP |
| | Universidade Estadual de Alagoas - UNEAL |
| | Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - UNCISAL |

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Quadro 6 - Instituições parceiras integrantes da quinta fase do projeto.

| Parceiros | | |
|------------------------|---------------------------|--|
| 10 Instituições | Federais | Centrais Elétricas Brasileiras - Eletrobrás |
| | | Exército Brasileiro |
| | | Superintendência Regional de Polícia Federal em Alagoas |
| | | Superintendência Regional do Trabalho - Ministério do Trabalho |
| | | Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas – TRE |
| | Municipais | Prefeitura de Maceió /Sec. de Economia |
| | | Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito - SMTT |
| | Não governamentais | Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito - SMTT |
| | | Associação Comercial de Maceió - ACM |
| | Autarquias | Defensoria Pública do Estado de Alagoas |

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

2.3.3 Capacitações para técnicos dos órgãos e entidades do Governo de Alagoas

Após a definição dos órgãos e entidades que fariam parte de cada fase do projeto, os técnicos que representaram a instituição ao longo do projeto foram selecionados mediante ofício. Desta forma, com a definição dos técnicos responsáveis dos órgãos e entidades de cada fase do projeto, a Seplag/ AL realizou duas ou mais capacitações junto aos técnicos, com os seguintes objetivos:

① Capacitação conceitual:

Explica os conceitos sobre o Guia de Serviços do Governo de Alagoas, apresentando o que é o projeto, o que a literatura define como serviço público e como as informações sobre serviços devem ser estruturados para a disponibilização no Guia. Nesta capacitação foi utilizada uma planilha padronizada para catalogação de serviços;

② Capacitação operacional:

Treinamento onde os capacitando foram instruídos sobre como cadastrar e gerenciar as informações sobre serviços e unidades de atendimento no Sistema Gerenciador do Guia de Serviços.

Durante a capacitação conceitual, a Seplag destacou para os capacitando que o Guia de Serviços seria alimentado e atualizado pelos órgãos e entidades mediante um fluxo de produção de informações sobre os serviços prestados, bem como para validação e disponibilização das informações.

2.3.4 Preenchimento das planilhas padronizadas para cadastramento de serviços e unidades de atendimento

A planilha de cadastramento de serviços, conforme a Figura 12, tem como finalidade facilitar a obtenção e organização das informações dos serviços, bem como contribuir com a documentação dos serviços públicos. Desta forma, a planilha é composta pelos seguintes tópicos:

- Nome do serviço: este é o nome que aparecerá em destaque no título. Recomendações (recomendações deste tópico foram obtidas do “Guia de Serviços Públicos do Governo Federal¹⁴”)
- Deve-se inserir títulos claros e bem descritivos, por exemplo, ao invés de inserir “Passaporte”, é desejável que insira “Emissão de passaporte comum”
- Padronizar os títulos para que tenham entre 20 e 65 letras (incluindo espaços), pois os mecanismos de busca não mostram frases maiores do que isso e para que tenhamos um padrão visual sempre que destacados;
- Ter certeza que o título do serviço criado seja o oficial, sem duplicação, pois serviços com nomes muito parecidos podem confundir os cidadãos em uma lista de resultados;
- Nomes populares: listar nesse campo os nomes populares do serviço, ou seja, nomes que a população conhece e que são diferentes do nome oficial do serviço. Por exemplo: 1ª Carta de motorista, 1ª CNH, 1ª Habilitação.
- Descrição do serviço: elaborar uma descrição resumida, objetiva e clara sobre o serviço.
- Órgão: inserir o nome completo e a sigla da secretaria/órgão, responsável pelo serviço.
- Unidades de Atendimento: inserir nome de todas as unidades de atendimento que oferecem o serviço (locais públicos onde o cidadão pode obter o serviço).
- Público Alvo: inserir a que se destina o serviço.
- Legislação: inserir os atos normativos que regulamentam o serviço (artigos e incisos).
- Tempo estimado para realizar esse serviço: inserir o tempo total necessário para obtenção do serviço.

14 Disponível em: https://portalservicos.gitbooks.io/guia-de-servicos-publicos-do-governo-federal/content/dados_basicos.html

Figura 12 - Planilha padronizada de cadastramento de Serviços

| | | | |
|---|--|--|-------------|
|   | | FORMULÁRIO DE COLETA DE INFORMAÇÕES PARA O CATÁLOGO DO GUIA DE SERVIÇOS DE GOVERNO | Revisão: 00 |
| Ficha Cadastral de Serviços - Guia de Serviços de Governo | | | |
| Informações gerais sobre o serviço | | | |
| Nome do serviço*: | | | |
| Nomes populares: | | | |
| Descrição do serviço*: | | | |
| Órgão*: | | | |
| Unidades de Atendimento*: | | | |
| Público Alvo: | | | |
| Legislação: | | | |
| Tempo estimado para realizar esse serviço: | | | |
| Comentários sobre exceções ou informações adicionais ao tempo estimado: | | | |
| Custo deste serviço: | | | |
| Outras Informações: | | | |
| Solicitante*: | | | |
| Etapas do Serviço*: | | | |
| Nº da etapa*: | | | |
| Título da Etapa*: | | | |
| Descrição da etapa*: | | | |
| Custo da Etapa: | | | |
| Meios de realização desta etapa: | | | |
| Documentos necessários: | | | |
| Casos de Exceções para o documento: | | | |
| RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO DA SECRETARIA/ÓRGÃO: | | | CPF: _____ |
| RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DA SECRETARIA/ÓRGÃO: | | | CPF: _____ |
| (*) Cadastro básico | | | |

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

- **Comentários sobre exceções ou informações adicionais ao tempo estimado:** inserir as exceções existentes que mudam o tempo estimado definido para o serviço.
- **Custo deste serviço:** inserir se o serviço é gratuito ou pago.
- **Outras Informações:** inserir as informações relevantes que não constam nos demais campos.
- **Solicitante:** inserir quem são as pessoas que demandam o serviço, por exemplo: servidor ativo, servidor inativo, procurador, idosos com mais de 60 anos, etc.
- **Nº da etapa:** inserir neste campo o número de ordem da etapa.
- **Título da Etapa:** inserir o nome da fase do serviço referente ao número de ordem da etapa.

- Descrição da etapa: inserir uma breve descrição do que será realizado nesta etapa.
- Custo da Etapa: inserir o valor a ser pago pelo serviço desta etapa, se não tiver custo, registrar neste campo a palavra “Gratuito”.
- Meios de realização desta etapa: inserir todas as formas de realização desta etapa, tais como:
 - *Online no site* http://...;
 - Presencial nas unidades de atendimento;
 - Pelo telefone através do número XXXX-XXXX
- Documentos necessários: inserir quais são os documentos requeridos para realização da etapa.
- Casos de Exceções para o documento: inserir os casos que não seguem o padrão definido para a realização desta etapa. Por exemplo: 1ª via da identidade - BRASILEIRO NATURALIZADO E PORTUGUÊS: apresentar original ou cópia autenticada do Certificado de Naturalização ou Certificado de Igualdade de Direitos, além dos documentos descritos anteriormente.

A planilha de cadastramento de unidades de atendimento, conforme a figura 13, tem como finalidade facilitar a obtenção e organização das informações das unidades de atendimento, bem como contribuir com a documentação das unidades de atendimento e evidenciar de forma clara seu funcionamento. Desta forma, a planilha é composta pelos seguintes tópicos:

informações catalogadas nas planilhas padronizadas para o Sistema conforme as figuras 14 e 15.

Figura 14 - Tela de Gerenciamento de Serviços no Sistema Gerenciador

← → 🔍 Não seguro | servicos.al.gov.br/admin/services/new ☆ 🔒

Apps Mundo Positivo Importado do IE

Admin Categorias Público Alvo Orgãos Unidades de Atendimento Centrais de Atendimento Serviços Perfis Usuários Sair

Serviços

Érika Saturnino da Silva, Administrador Geral do sistema.
Lotado no órgão Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio.

Descrição do Serviço

Orgão*

Selecione o órgão

Unidades de Atendimento*

- SEPLAG - Unidade Gestão
- SEPLAG - Escola de Governo do Estado de Alagoas
- SEPLAG - Unidade Perícia Médica e Saúde Ocupacional
- Instituto de Identificação - Central JAI Arapiraca
- Posto de Identificação de Coruripe

Nome*

Sigla

Nomes Populares [+ Nome Popular](#)

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

O Sistema Gerenciador estabelece três perfis de acesso: Mantenedor, Coordenador Local e Administrador Geral. O perfil Mantenedor possui a permissão apenas de cadastrar e editar informações no sistema e salvá-las, e o Coordenador Local possui a permissão tanto de cadastrar informações no sistema, quanto de publicar na *Web* as informações cadastradas relacionadas ao seu órgão e entidade, enquanto que o Administrador Geral possui todas as permissões de manipulação do sistema. Na próxima subseção será apresentado o fluxo de produção das informações para o Guia de Serviços.

Figura 15 - Tela de Gerenciamento de Unidades de Atendimento no Sistema Gerenciador.

Admin Categorias Público Alvo Orgãos Unidades de Atendimento Centrais de Atendimento Serviços Perfis Usuários Sair

Unidade de atendimento

Érika Saturnino da Silva, Administrador Geral do sistema.
Lotado no órgão Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio.

Orgão*
Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio

Nome*
SEPLAG - Escola de Governo do Estado de Alagoas

Município
Maceió

Endereço Atual: Rua do Livramento, 153 - Centro Maceió - AL, CEP: 57.020-030

Map Satellite

Procurar por endereço

PINHEIRO PITANGUINHA FAROL JACINTINHO JATIÚCA Maceió VALE DO REGINALDO

Av. Gov. Lamareira Filho Av. Gov. Afrânio Lages Av. João Davino Av. Dr. Antônio Gomes de Barros Av. Dr. Júlio Marques Luz

ALMAS Shopping Mall Maceió Shopping

AL-101

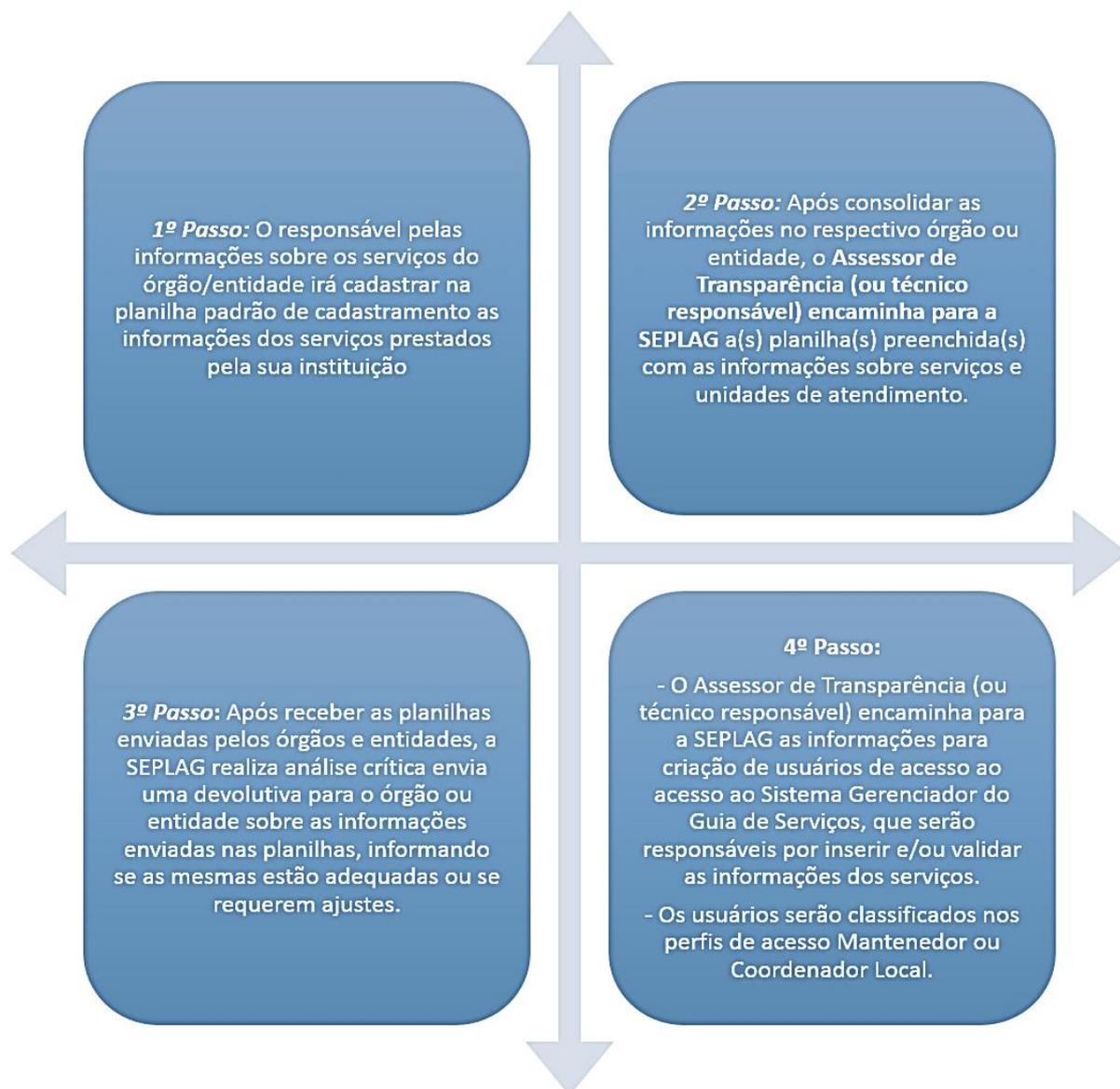
Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

2.3.6 Produção das informações para o Guia de Serviços do Governo de Alagoas

O fluxo de produção e validação das informações é realizado mediante o uso da planilha padrão para cadastramento e validação das informações sobre os serviços. Após a validação das informações pela equipe gestora do Guia de Serviços, as informações cadastradas na planilha podem ser publicadas no Sistema Gerenciador do Guia de Serviços. Para a execução do fluxo, o órgão deverá seguir os passos descritos na figura 16, na página seguinte:

Figura 16 - Etapas do fluxo de cadastramento de informações no Guia de Serviços do Governo de Alagoas.



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

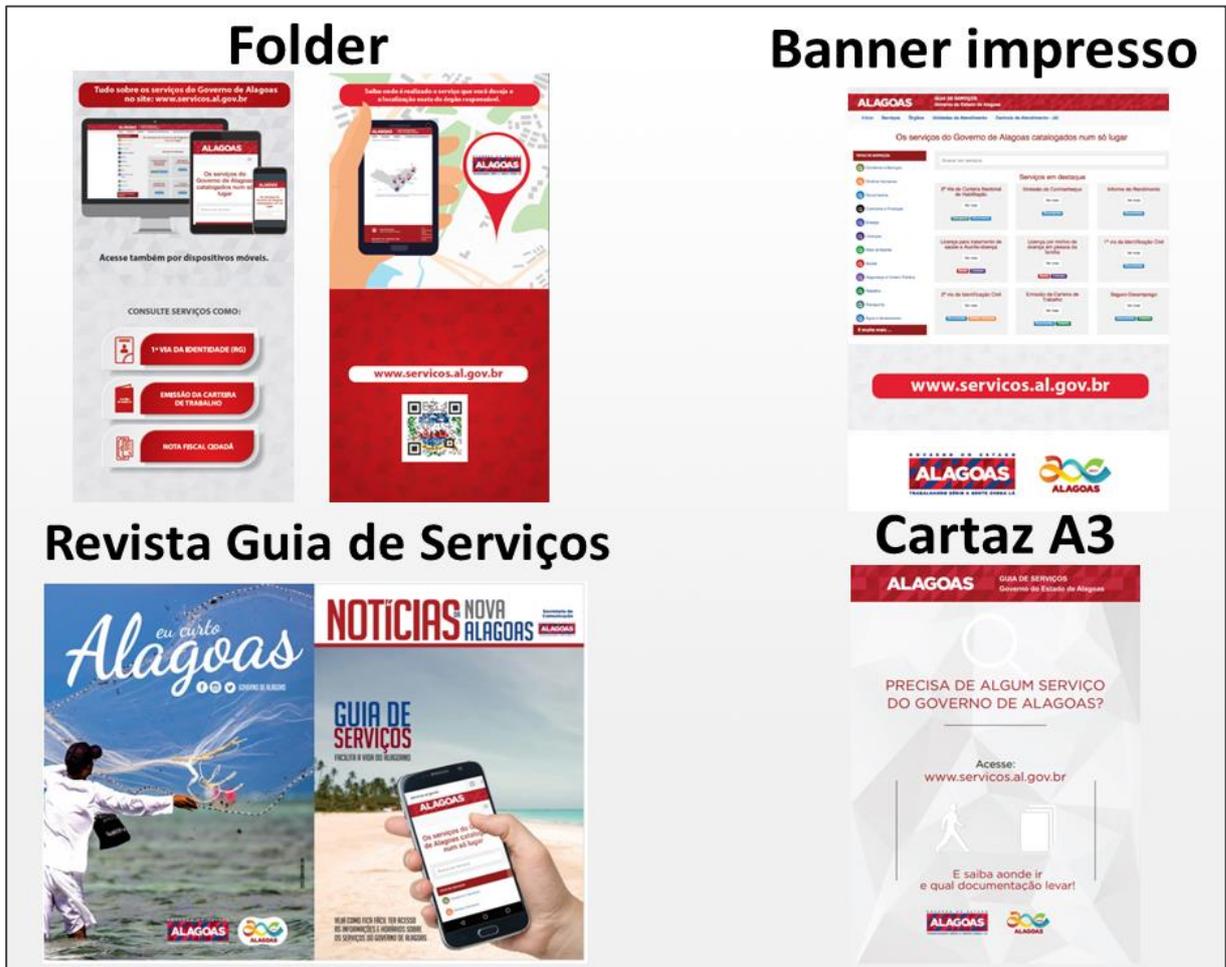
2.3.7 Divulgação e disseminação do Guia de Serviços

Após a incorporação de novos serviços e unidades de atendimento devem ser efetuadas ações de divulgação do Guia de Serviços. Esta divulgação pode ser feita sobre informações gerais do projeto Guia de Serviços, bem como sobre as informações específicas dos serviços de cada órgão a ser realizada pela assessoria de comunicação do respectivo órgão.

Inicialmente, a divulgação do Guia de Serviços foi realizada mediante matérias jornalísticas, entrevistas e elementos visuais divulgados nas mídias sociais.

Na figura 17 estão exibidos os *Banners Web* utilizados na divulgação da plataforma em *sites* institucionais.

Figura 17 - Kit para impressos de divulgação



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Para apoiar às ações de divulgação da plataforma, foram criados diversos elementos visuais que podem ser utilizados por pessoas interessadas. As figuras 18 e 19 apresentam os materiais digitais disponibilizados para cada divulgação web do Guia no site e nas redes sociais de cada órgão/entidade participante do processo de implantação.

Figura 18 - Banners Web



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Figura 19 - Kit para divulgação em mídias sociais



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

2.3.8 Considerações sobre a estruturação da plataforma

Como consequência da estruturação desta plataforma, foi disponibilizado e divulgado à sociedade um amplo conjunto de informações de interesse geral em consonância com a Lei Federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Todavia, para manter esta plataforma em constante atualização, foi desenvolvida uma sistemática de monitoramento de informações que será descrita no capítulo a seguir.

■ REFERÊNCIAS

ALAGOAS. Guia de Serviços de Alagoas. 2018. Disponível em: <<http://www.servicos.gov.br>>. Acesso em: 15. dez. 2018

ANDRADE, A. W., AGRA, R. e MALHEIROS, V. **Mobilidade digital aplicada ao governo brasileiro**. Dezembro, 2012. Disponível em: <http://funag.gov.br/biblioteca/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=602&Itemid=41> . Acesso em: 28. mai. 2017.

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. **Gobiernos que Sirven: innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos**. Washington, D.C., 2016. Disponível em: <<http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7971/Gobiernos-que-sirven-Innovaciones-que-estan-mejorando-la-entrega-de-servicios-a-los-ciudadanos.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 29. mai. 2017

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014. 54 p. . Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf> Acesso em: 29. mai. 2017

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 6.932 de 11 de Agosto de 2009**. Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm> Acesso em: 29. mai. 2017

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 8.638 de 15 de Janeiro de 2016**. Brasília, 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8638.htm> Acesso em: 30. mai. 2017

BRASIL. Presidência da República. **Lei 13.460 de 26 de junho 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços

públicos da administração pública. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>
Acesso em: 23 mai. 2018.

PMDB. Partido do Movimento Democrático Brasileiro. **Coligação “Com o Povo para Alagoas Mudar - Renan Filho e Luciano Barbosa”**. Maceió, 2014. Disponível em: <https://monitoraalagoas.org/file/Programa_de_Governo.pdf>
Acesso em: 29. mai. 2017

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. **Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal**. In: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v. 6, n. 2, p. 81-92, maio/ago. 2005, Brasília, Brasil. Disponível em:
<www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28558.pdf> Acesso em: 29. mai. 2017

WANG, C.; LU Z.; FENG Y.; and FANG, R. **M-Government Use: Technology, Context and Environment Determinants**, 2011 International Conference of Information Technology, Computer Engineering and Management Sciences, Nanjing, Jiangsu, 2011, pp. 290-293. doi: 10.1109/ICM.2011.320

■ 3 Necessidade de monitoramento das informações disponibilizadas à sociedade através do guia de serviços

Danila Feitosa de Carvalho

Thiago José Tavares Ávila

Josefa Érika Saturnino da Silva

Carlos André Dantas de Lima

Luana Lopes de Menezes

Teresa Márcia da Rocha Lima Emery

Ao levar em consideração que medir é importante e o que não é medido não é gerenciado (Kaplan e Norton, 1997), após a catalogação dos Órgãos, Unidades de Atendimento e serviços, um terceiro momento é necessário no sentido de gerir a informação catalogada no sistema, de forma a possibilitar tomada de decisão estratégica com base em análise a partir das informações cadastradas no Guia de Serviços.

Neste momento foi constatada a necessidade de adoção de uma sistemática de monitoramento da atualização, inclusão, ativação, desativação e acesso das informações pertinentes aos Órgãos, Unidades de Atendimento e serviços cadastrados no Gerenciador de Conteúdo do Guia de Serviços, parte administrativa da ferramenta. Estes foram os pontos observados que ao serem acompanhados, se não estiverem funcionando bem, seriam um indicador de que deverão ser realizadas ações para que o modelo não deixe de funcionar. Estes indicadores apontarão a hora de agir de forma manutenciva e não reativa, mantendo assim a metodologia funcionando e possibilitando melhoria continua dos processos.

Neste sentido, foi desenvolvida uma sistemática de monitoramento para o Guia de Serviços, estruturada em três pilares: (i) esforços de catalogação de informações; (ii) resultados para os usuários, mediante os acessos às informações catalogadas e disponibilizadas; e (iii) qualidade das informações disponibilizadas.

3.1 Relatórios de esforços de catalogação de informações no Guia de Serviços – Indicadores de Esforços

A sistemática de monitoramento de esforços de catalogação de informações permite acompanhar as informações sobre serviços e unidades de atendimento catalogadas pelos órgãos e entidades integrantes do projeto do Guia de Serviços. Os indicadores de esforços são estabelecidos através dos quantitativos das informações catalogadas.

O monitoramento sistemático destes indicadores possibilita o acompanhamento da oferta de serviços e respectivas unidades de atendimento no âmbito de todo o Governo do Estado, bem como por instituição. Possibilita ainda verificar quais instituições estão apresentando dificuldades ou restrições na catalogação dos serviços, podendo subsidiar alguma ação de apoio por parte da coordenação geral do projeto.

Para este acompanhamento, foi elaborado um painel de monitoramento utilizando um *software* de análise de dados e a partir deste painel, foi desenvolvido um relatório onde constam as informações de esforço de implantação do Guia de Serviços, como quantitativos de serviços adicionados. Os indicadores de esforço do Guia de Serviços são:

- **Quantitativo de órgãos:** somatório dos órgãos contidos no Guia de Serviços. Ver figura 20.
- **Quantitativo de serviços:** somatório dos serviços contidos no Guia de Serviços. Ver figura 20.
- **Quantitativo de unidades de atendimento:** somatório das unidades de atendimento contidas no Guia de Serviços. Ver figura 20.

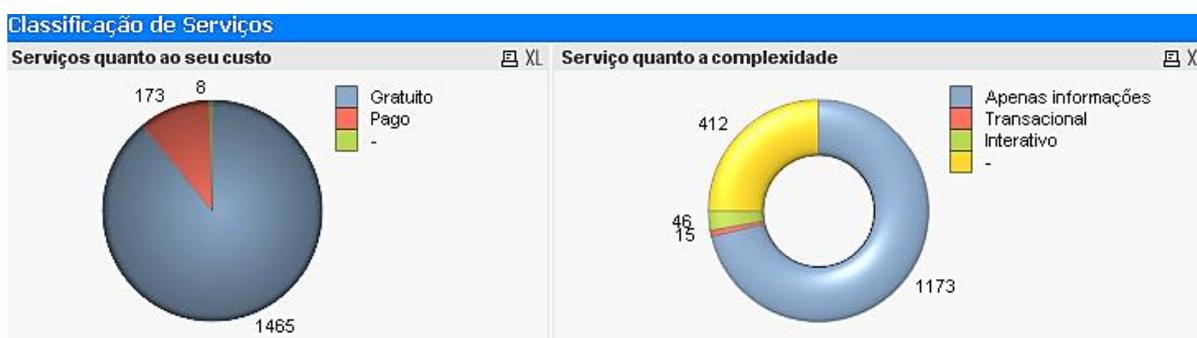
Figura 20 - Quantidade de informações cadastradas no Guia de Serviços

| Informações Cadastradas | | |
|-------------------------|-------------------------|--------------|
| Serviços | Unidades de atendimento | Instituições |
| 1776 | 1201 | 62 |

Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

- **Quantitativo de serviços quanto à gratuidade:** somatório dos serviços contidos no Guia de Serviços por precificação, ou seja, se possuem valor cobrado ao usuário ou são gratuitos, conforme a Figura 21.
- **Quantitativo de serviços quanto a sua complexidade:** somatório dos serviços quanto ao seu nível de complexidade, classificando-os em serviços de informação (apenas informações disponíveis), interativo (provido mediante interação entre pessoas através de recursos computacionais) ou transacional (executado totalmente através de ferramentas digitais), conforme a Figura 21.

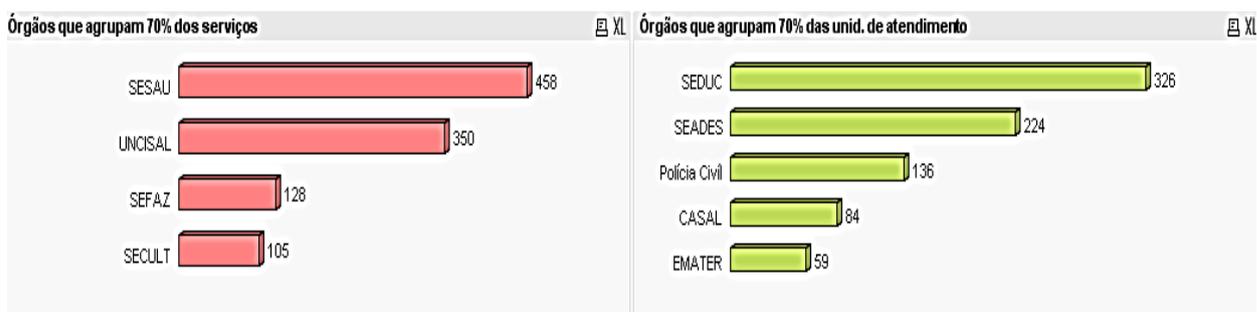
Figura 21 - Informações cadastradas, serviços por gratuidade e serviços por maturidade.



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

- **Órgãos que agrupam 70% dos serviços:** Somatório do total de serviços, cadastrados pelo órgão, que representam a parcela de 70% dos serviços existentes no Guia de Serviços. Permite acompanhar quais instituições concentram a maior parte da oferta de serviços, conforme a Figura 22.
- **Órgãos que agrupam 70% das unidades de atendimento:** Somatório do total de unidades de atendimento, cadastradas pelo órgão, que representam a parcela de 70% das unidades de atendimento existentes no Guia de Serviços. Permite acompanhar quais instituições concentram a maior parte da oferta de unidades de atendimento, conforme a Figura 22 na página seguinte.

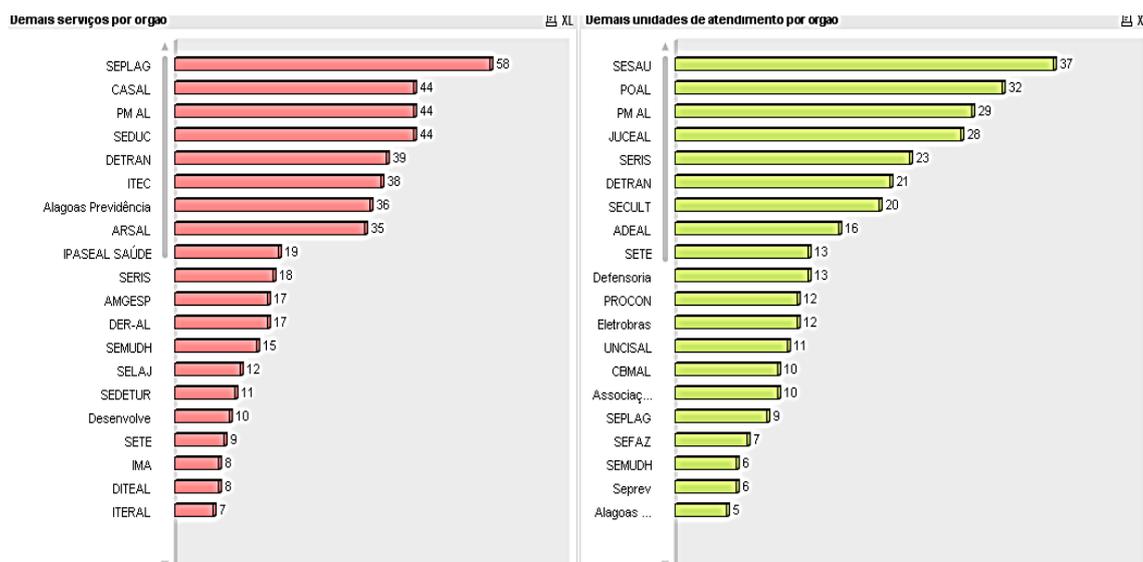
Figura 22 - Órgãos com serviços e unidades de atendimento que concentram 70% da catalogação das informações.



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

- **Órgãos que concentram menos de 30% dos serviços:** somatório do total de serviços, cadastrados por órgão, que representam a parcela de 30% dos serviços existentes no Guia de Serviços. Permite acompanhar os demais órgãos que ofertam menor quantidade de serviços, conforme a Figura 23.
- **Órgãos que concentram menos de 30% das unidades de atendimento:** somatório do total de unidades de atendimento, cadastradas por órgão, que representam 30% das unidades de atendimento existentes no Guia de Serviços. Permite acompanhar os demais órgãos que ofertam menos quantidade de unidades de atendimento, conforme a Figura 23.

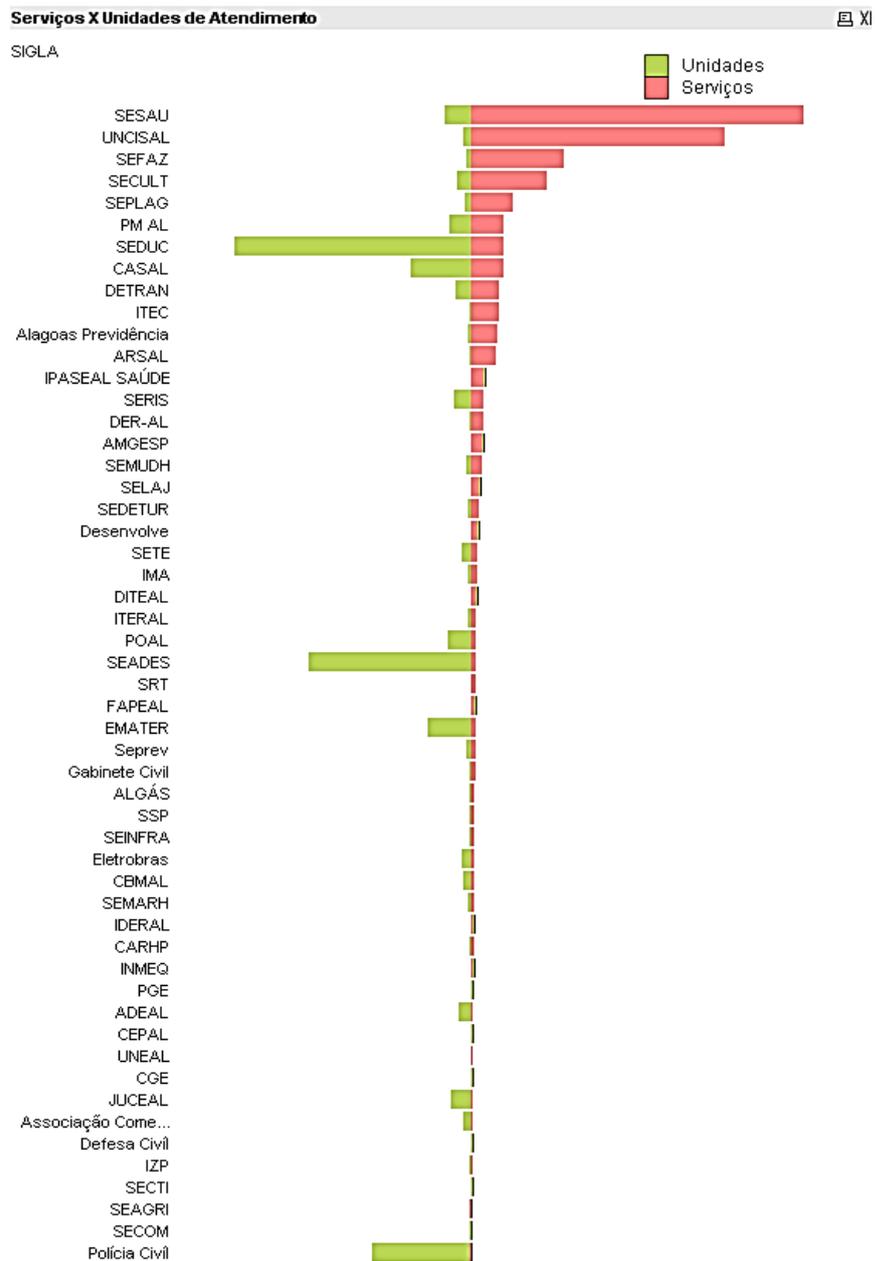
Figura 23 - Órgãos com serviços e unidades de atendimento que concentram 30% da catalogação das informações.



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

- **Quantidade total de serviços e unidades de atendimento, cadastrados no Guia de Serviços por instituição:** Permite acompanhar a oferta de serviços e unidades de atendimento por cada instituição envolvida no projeto, conforme a Figura 24.

Figura 24 - cruzamento de quantitativos de serviços e unidades de atendimento por instituição.



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

3.2 Relatórios de resultados da catalogação de informações no Guia de Serviços – Indicadores de Resultado

A sistemática de monitoramento de resultados de catalogação permite acompanhar os acessos realizados pelos usuários às informações sobre serviços e unidades de atendimento catalogadas pelos órgãos e entidades integrantes do projeto do Guia de Serviços. Os indicadores de resultados de catalogação são estabelecidos através dos quantitativos de acessos às informações catalogadas, por meio de dados coletados pela ferramenta *Google Analytics*¹⁵.

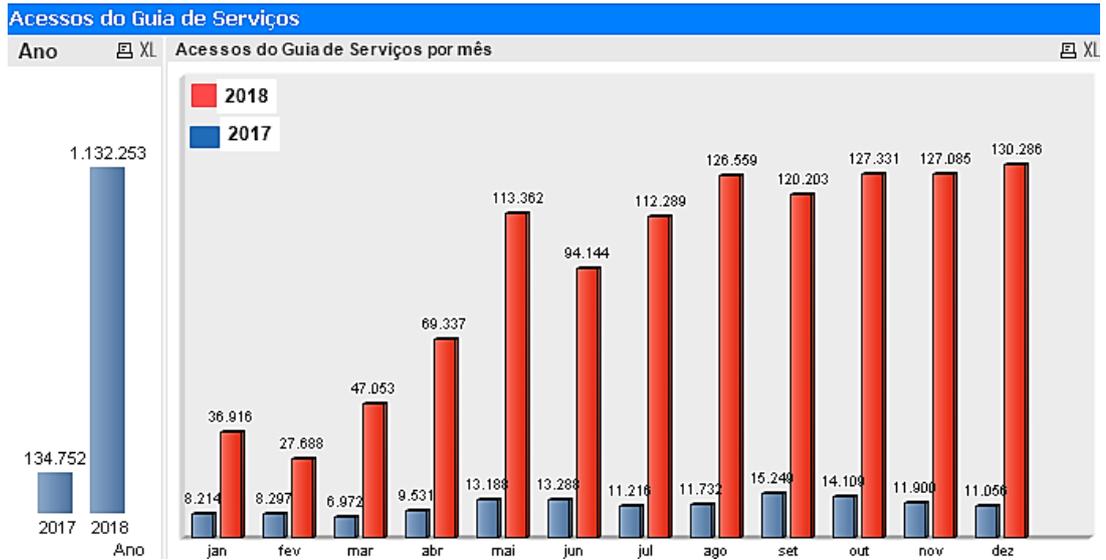
O monitoramento sistemático destes indicadores possibilita o acompanhamento da demanda por informações relacionadas aos serviços e respectivas unidades de atendimento no âmbito de todo o Governo do Estado, bem como por instituição. Permite verificar quais instituições estão sendo mais demandadas ou menos demandadas de informações sobre serviços, podendo subsidiar ações de melhoria da oferta de informações visando atender de forma mais adequada os anseios da população.

Para este acompanhamento, foi elaborado um segundo painel de monitoramento utilizando um *software* de análise de dados e a partir deste painel, foi desenvolvido um relatório que consta as informações de resultado do Guia de Serviços, como quantitativos de serviços e unidades de atendimento acessadas. Os indicadores acompanhados são:

- **Acessos na *Internet* do Guia de Serviços por ano:** somatório dos acessos por ano.
- **Acessos na *Internet* do Guia de Serviços por mês:** somatório dos acessos mês-a-mês, possibilitando acompanhar a demanda de informações sobre os serviços e unidades de atendimento.

¹⁵ <https://analytics.google.com/analytics/web/>

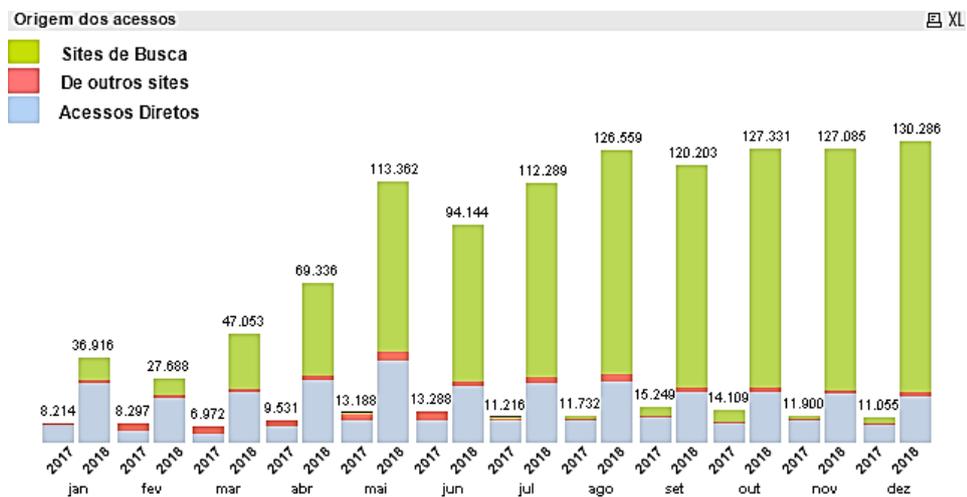
Figura 25 - Acessos ao Guia de Serviços por ano e mês



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

- **Acessos por origem do Guia de Serviços na Internet:** É o somatório dos acessos por origem, podendo ser originados de *sites* de busca, outros *sites* que possuem *hiperlinks* para o Guia de Serviços e por acesso direto ao endereço eletrônico www.servicos.al.gov.br.

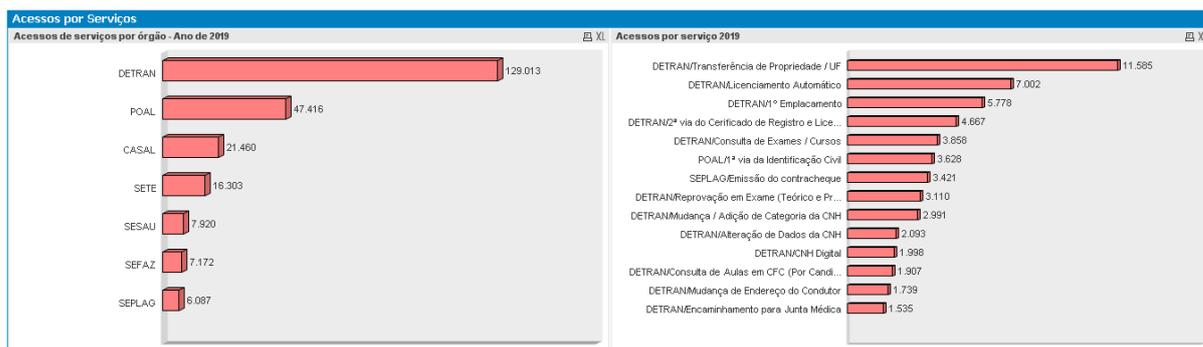
Figura 26 - Quantidade de acessos ao Guia de Serviços, por origem



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até dezembro/2018

- **Acessos de serviços por órgão no ano corrente:** Somatório do acesso de todos os serviços, classificados por órgãos.
- **Acessos por serviço no ano corrente:** Somatório do acesso por serviços.

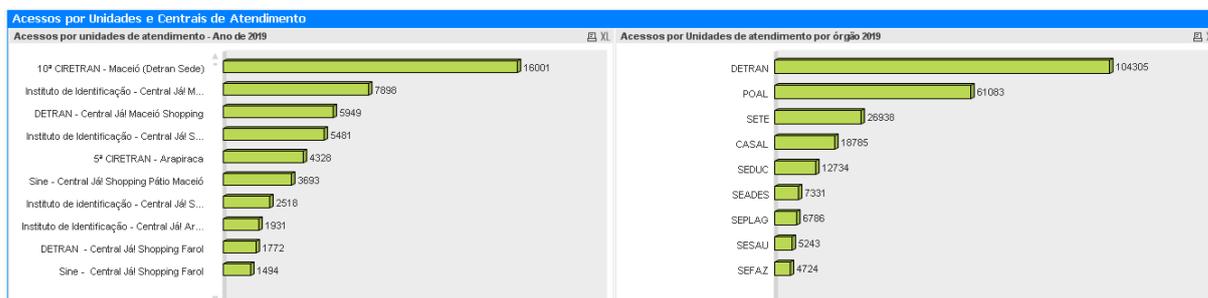
Figura 27 - Acessos por órgão e por Unidade de Atendimento por ano



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até março/2019

- **Acessos de unidades de atendimento por órgão no ano corrente:** Somatório do acesso de todas as unidades de atendimento, classificados por órgãos, conforme a Figura 28.
- **Acessos por unidades de atendimento no ano corrente:** Somatório do acesso por unidade de atendimento, conforme a Figura 28.

Figura 28 - Acessos por ano às Unidades de Atendimento



Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até março/2019

3.3 Relatórios específicos de informações gerenciais para os órgãos e entidades

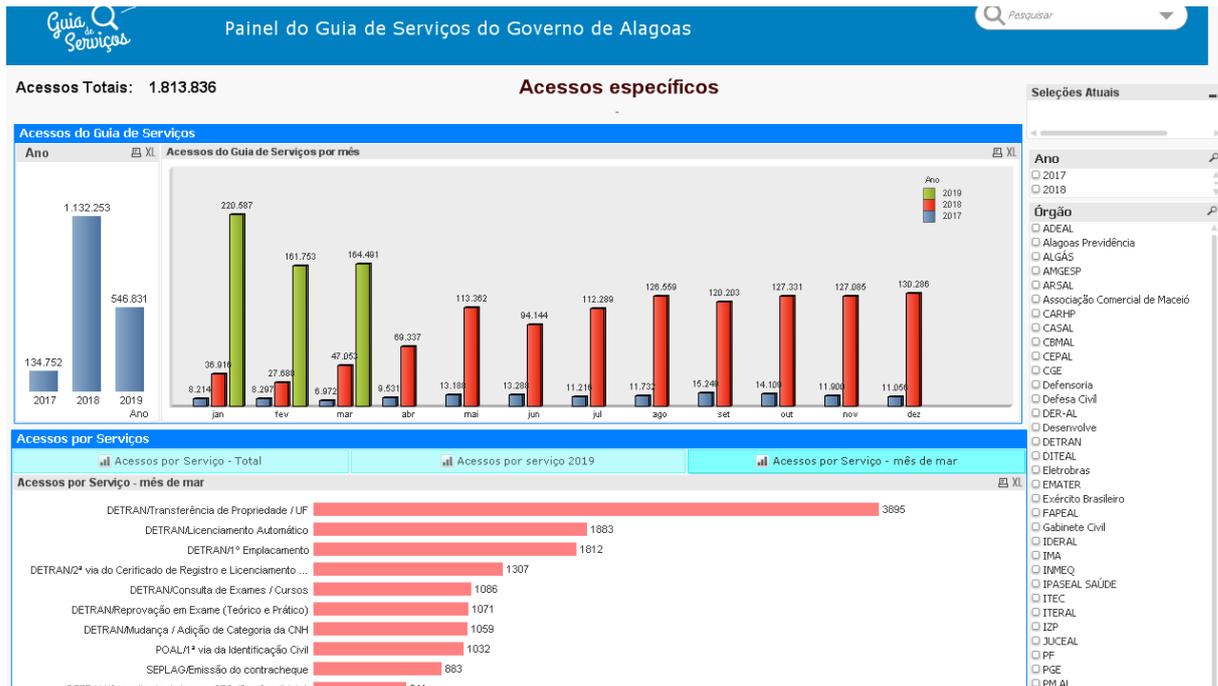
A sistemática de monitoramento também produz dois relatórios específicos, contendo informações gerenciais para os órgãos e entidades aprimorarem sua oferta de informações a partir da mensuração dos esforços desenvolvidos e respectivamente, da demanda por estes serviços. Além disso, em um segundo relatório, é possível avaliar a qualidade das informações disponibilizadas.

O relatório de informações específicas de acessos e de esforços de catalogação de informações é contemplado por informações selecionadas por órgão

ou entidade. Visa apresentar o desempenho específico de uma determinada instituição, como os acessos mensais aos serviços ofertados, serviços mais acessados no ano, no mês corrente, etc. São disponibilizadas as seguintes informações:

- **Quantidade de acessos na *Internet* do órgão por mês e ano:** somatório dos acessos específicos do órgão por ano e mensal.
- **Quantidade de acessos aos serviços do órgão no último mês:** somatório dos acessos dos serviços e exibição dos serviços mais acessados no último mês.
- **Quantidade de acessos aos serviços do órgão por mês:** somatório dos acessos dos serviços e exibição dos acessos por mês de cada serviço.
- **Quantidade de acessos às unidades de atendimento do órgão por mês:** somatório dos acessos das unidades de atendimento e exibição das 10 unidades de atendimento mais acessadas.
- **Quantidade de acessos às unidades de atendimento do órgão no último mês:** somatório dos acessos das unidades de atendimento e exibição das 10 unidades de atendimento mais acessadas do último mês.
- **Quantidade de serviços:** somatório dos serviços da instituição.
- **Quantidade de unidades de atendimento:** somatório das unidades de atendimento da instituição.
- **Detalhamento de serviços:** Visualização por serviços, unidades de atendimento e municípios que o realizam.

Figura 29 - Relatório Específico de Acesso

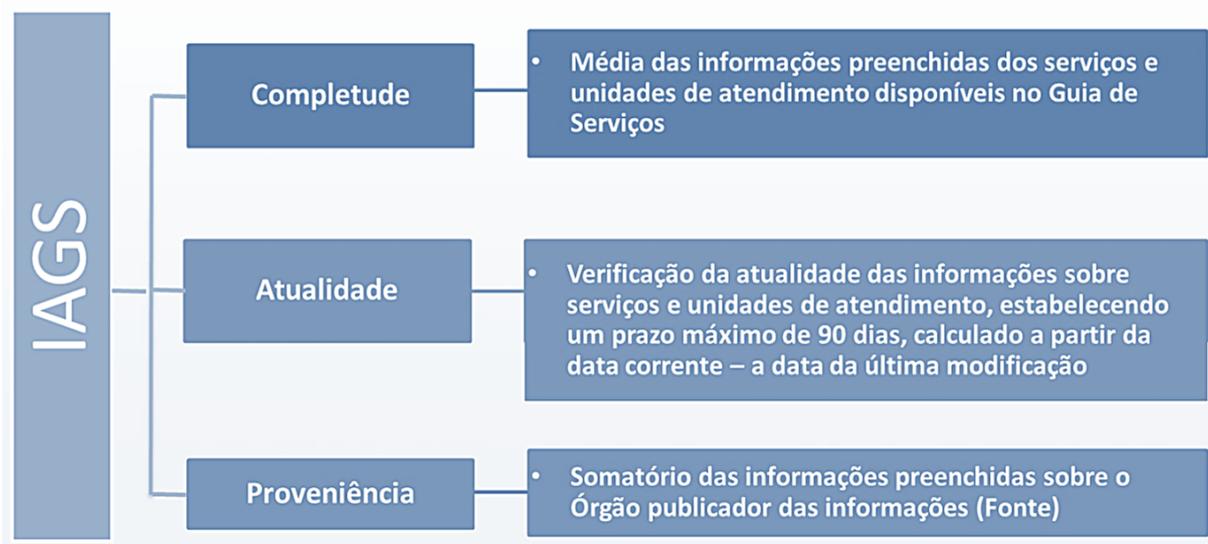


Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até março /2019

3.4 Relatórios de qualidade das informações catalogadas - Indicador de Qualidade

O relatório de qualidade das informações visa estabelecer critérios que qualifiquem a oferta de informações do Guia de Serviços e tem por objetivo tornar as informações sobre os serviços catalogados a mais completa e atualizada possível. de forma que a oferta dos serviços estejam em conformidade com a Lei Federal Nº 13.460/2017. Para isto, foi desenvolvido um índice de qualidade, denominado Índice de Avaliação do Guia de Serviços - IAGS, baseada em dimensões de qualidade de dados utilizadas pela literatura elencadas por Zaveri (2014).

Figura 30 - Modelo conceitual do IAGS



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

A avaliação de monitoramento, figura 30, visa identificar e quantificar a qualidade das informações contidas no Guia de Serviços com base em três dimensões de qualidade:

3.4.1 Atualidade

Refere-se a idade do dado, que é a diferença entre a data atual e a data da última modificação do dado. Os aspectos de atualidade que serão considerados são:

- Data corrente
- Data da última modificação
- Verificação da atualidade da informação (máximo – 90 dias)

A partir das informações de atualidade, é possível realizar o cálculo das taxas de atualidade da informação, por instituição e do Guia de Serviços como um todo.

- **Coefficiente de atualidade das informações sobre o serviço (CAISSUA):**
Calcula a atualidade de cada serviço ou unidade de atendimento disponível no Guia de Serviços.

$$CAISSUA = ((data\ atual) - (Data\ de\ modificação)) \leq 90$$

VALORES POSSÍVEIS: 0 ou 1

- **Coeficiente de atualidade das informações por órgão (CAIO):** Quantifica o nível de atualidade de todas as informações catalogadas por órgão ou entidade.

$$CAIO = \frac{\sum CAISSUA\ (por\ órgão)}{Total\ de\ serviços\ e\ unidades\ de\ atendimento\ catalogados\ por\ órgão}$$

VALORES POSSÍVEIS: 0 à 100% (0 – 1)

- **Coeficiente de atualidade das informações no Guia de Serviços (CAIGS):** Quantifica o nível de atualidade de todas as informações catalogadas no Guia de Serviços.

$$CAIGS = \frac{\sum CAIO}{Total\ de\ informações\ catalogadas}$$

VALORES POSSÍVEIS: 0 à 100% (0 – 1)

3.4.2 Completude

Analisa o grau em que as informações não estão faltando (Zaveri, 2014), ou seja, é o grau em que todas as informações requeridas estão presentes em um particular conjunto de dados. Nesta dimensão, serão avaliadas a completude do detalhamento das seguintes informações:

- **Completude das informações sobre os Serviços (CIS):** Quantifica a completude dos serviços a partir da análise do preenchimento dos seguintes metadados: Nome do Serviço, Descrição do Serviço, Unidades de Atendimento, Solicitante, Categoria, Público Alvo, Título da Etapa, Descrição, Maturidade, Nomes Populares, Tempo, Comentários do Tempo, Outras

Informações, Documentos, Exceções de Documentos, Canais de Prestação, Custo e Descrição do Custo.

$$C^{IS} = \frac{\sum IS}{18}$$

■ **Complete das informações das Unidades de Atendimento (CIUA):**

Quantifica a complete das unidades de atendimento a partir da análise do preenchimento dos seguintes metadados: Nome da Unidade de Atendimento (U.A.), Município da U.A., Endereço Principal da U. A., Telefones da U. A., E-mail da U. A., Horários de funcionamento da U. A.

$$C^{IUA} = \frac{\sum IUA}{6}$$

■ **Coeficiente de complete das informações dos serviços por órgão**

(CCISO): Quantifica o nível de complete de todas as informações catalogadas por órgão ou entidade.

$$CCISO = \frac{\sum CIS \text{ (por órgão)} + \sum CIUA \text{ (por órgão)}}{\text{Total de informações catalogadas por órgão}}$$

VALORES POSSÍVEIS: 0 à 100% (0 – 1)

■ **Coeficiente de complete das informações no Guia de Serviços**

(CCISGS): Quantifica o nível de complete de todas as informações catalogadas no Guia de Serviços.

$$CCISGS = \frac{\sum CIS + \sum CIUA}{\text{Total de informações catalogadas no Guia}}$$

VALORES POSSÍVEIS: 0 à 100% (0 – 1)

3.4.3 Proveniência

Refere-se à metadados contextuais que focam em como representar e usar informações sobre a origem da fonte (Zaveri, 2014). As características de proveniência que serão avaliadas são:

■ **Coeficiente de Proveniência - Informações sobre os órgãos (CPIO):**

Quantifica a proveniência dos órgãos (fontes de informações) a partir da análise do preenchimento dos seguintes metadados: Nome da Instituição, Natureza, Dirigente Principal, Cargo, *E-mail* Oficial, *Site* Oficial, Município, Endereço Principal, Nomes Populares Instituição, Sigla Instituição, Telefones e Horários.

$$C^{PIO} = \frac{\sum IO(\text{por órgão})}{12}$$

■ **Coeficiente de proveniência das informações no Guia de Serviços (CPIGS):**

Quantifica o nível de proveniência de todas as fontes de informações catalogadas no Guia de Serviços.

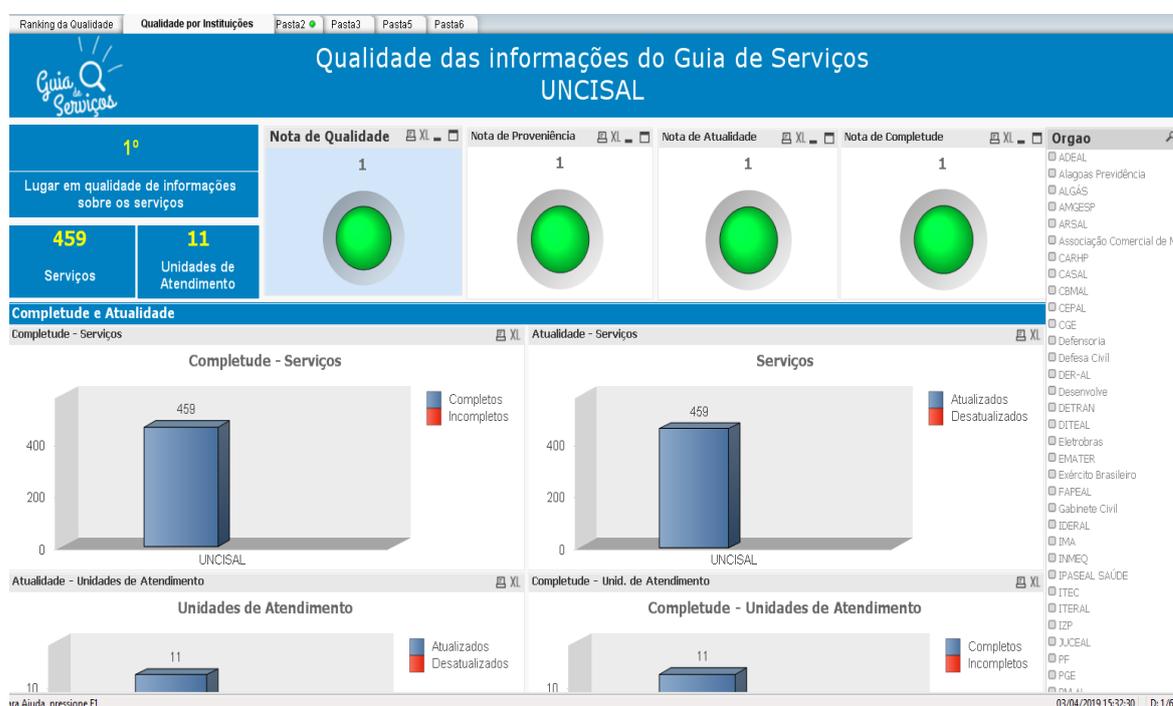
$$CCPGS = \frac{\sum CPIO}{\text{Total de órgãos fontes de informações}}$$

■ **Índice de Avaliação do Guia de Serviços** – Índice sintético que se propõe a avaliar a qualidade geral das informações do Guia de Serviços, envolvendo as dimensões Completude, Proveniência e Atualidade.

$$IAGS = \frac{CCISGS * 5 + CAIGS * 3 + CCPGS * 2}{10}$$

Desta forma, o índice de qualidade é calculado e deve ser monitorado pelos representantes dos órgãos mensalmente. O acompanhamento desses relatórios contribui para a melhoria contínua das informações. Anualmente a equipe de coordenação do Guia de Serviços realiza uma reunião de resultados com os representantes dos órgãos para apresentação dos indicadores anuais. Com isso, os cidadãos são beneficiados pelas informações atualizadas sistematicamente através do monitoramento contínuo dos serviços disponibilizados pelo Guia de Serviços, contribuindo com a otimização do tempo do cidadão na busca pelos serviços que necessitam.

Figura 31 - Relatório da Qualidade por órgão

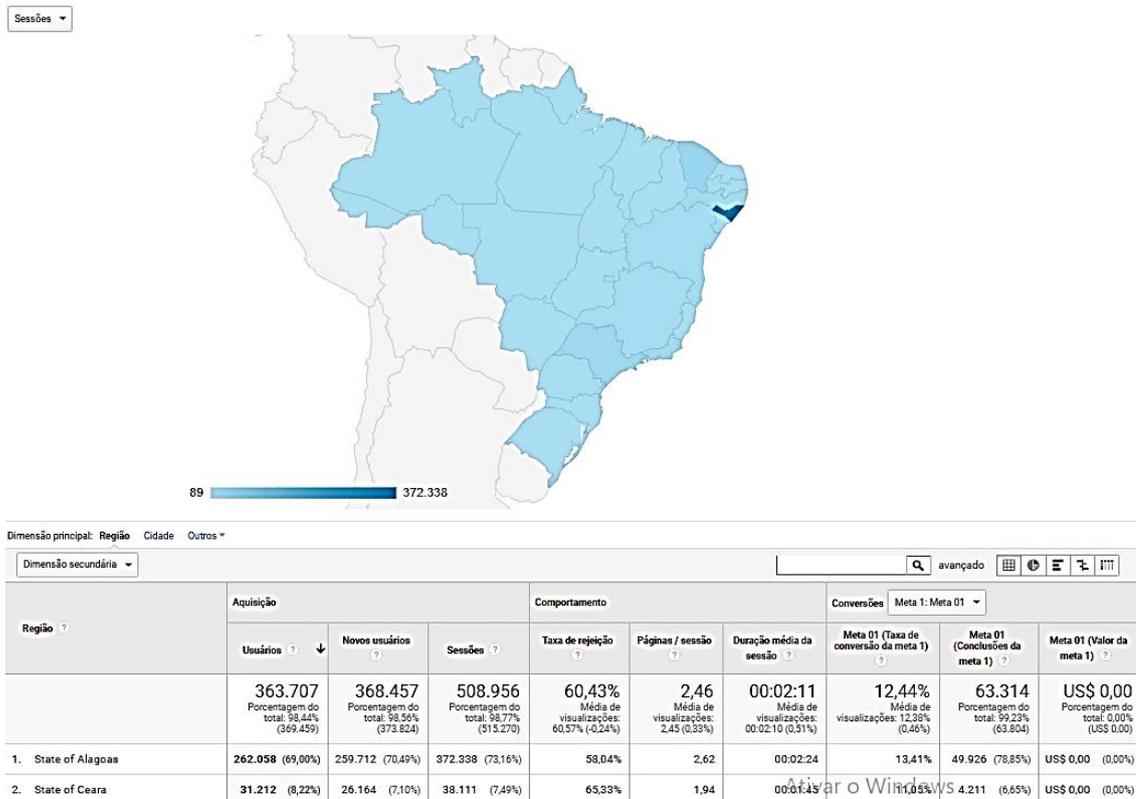


Fonte: Seplag (2019). Dados atualizados até março/2019

3.5 Outros dados que podem ser analisados pelo Google Analytics

No período de Janeiro de 2017 a Dezembro de 2018, o Guia de Serviços recebeu 1.132.253 visualizações, sendo 89% deste total oriundo do Brasil. Conforme as visitas oriundas do estado de Alagoas concentram 73,16% e a plataforma já foi acessada de todas as Unidades Federativas do Brasil. Em média cada visitante acessa 2,45 páginas da plataforma o que resultou em mais de 1 milhão de informações acessadas no período.

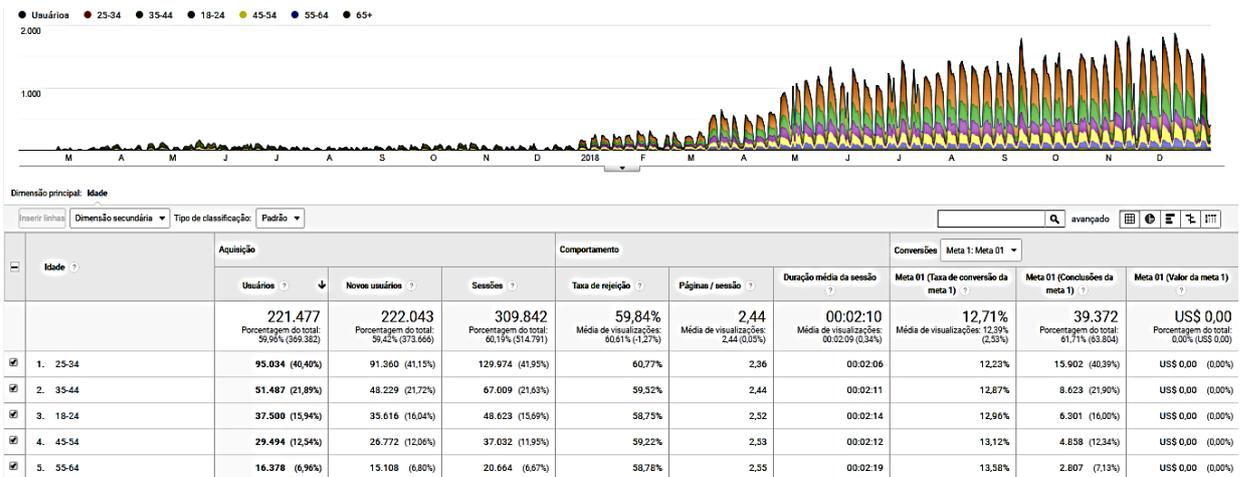
Figura 32 - Estatísticas de acesso ao Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas



Fonte: Google Analytics, 2019

Segundo a ferramenta de análise *Google Analytics* (figura 33), a faixa etária que mais acessa o Guia de Serviços está entre 25 a 34 anos, respondendo por mais de 40% das visualizações.

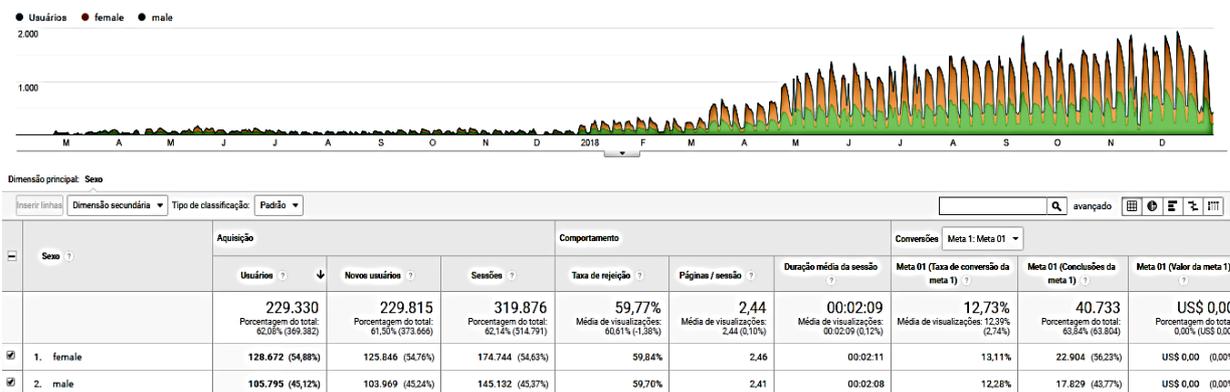
Figura 33 - Estatística de acessos por faixa etária



Fonte: Google Analytics, 2019

Quanto ao gênero (figura 34), as mulheres representam 54,88% das visualizações. O acesso do gênero masculino chegou a ser de 61% até o mês de abril de 2017, cuja proporção foi reduzida, dentre outros fatores, pela inserção de novos serviços voltados ao público feminino.

Figura 34 - Estatística de acessos por gênero



Fonte: Google Analytics, 2019

Quanto aos dispositivos de acesso, mais de 48% dos acessos são oriundos de dispositivos móveis (*smartphones* ou *tablets*). Cumpre destacar que todas as páginas são responsivas, ou seja, adaptam-se ao tamanho da tela de qualquer dispositivo conforme exemplificado na figura 35.

Figura 35 - Tela responsiva do Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

O Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN/AL) concentra cerca de 23% das visitas aos serviços disponibilizados na plataforma. Este órgão também possui o segundo serviço mais acessado (Transferência de propriedade/UF). Considerando que o Guia de Serviços foi devidamente implantado e entregue a população, com a integração de todas as instituições que ofertam serviços de grande demanda social, como às Secretarias da Educação, da Saúde, da Segurança Pública, da Assistência Social e às instituições policiais, estima-se que tais estatísticas terão bastantes variações ao longo dos próximos meses.

Por outro lado, vale ressaltar que tais estatísticas proporcionam à gestão governamental o monitoramento integrado dos serviços que estão sendo mais demandados pela população. De um lado, tal informação subsidia a adoção de medidas para o fortalecimento e aprimoramento da qualidade dos serviços mais demandados.

■ REFERÊNCIAS

ALAGOAS. Guia de Serviços de Alagoas. 2018. Disponível em: <<http://www.servicos.gov.br>>. Acesso em: 15. dez. 2018

BRASIL. Presidência da República. **Lei 13.460 de 26 de junho 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 23 mai. 2018.

Google Analytics. Disponível em: <<https://analytics.google.com/analytics/web/provision/?authuser=0#/provision>>. Acesso em: 01. mar. 2019

Rio de Janeiro , KAPLAN, R.S, NORTON, D.P. A estratégia em ação: balanced scorecard. 4. ed.Campus, 1997

Zaveri, A. et al. **Quality Assessment Methodologies for Linked Open Data**. In: Semantic Web Journal (2014). Disponível em:< <http://www.semantic-web-journal.net/system/files/swj414.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2017

ZAVERI, Amrapali et al. **Quality assessment for linked data: a survey**. Semantic Web, Amsterdam, v.7, n.1, p.63-93, jan. 2014. Disponível em:< <http://www.semantic-webjournal.net/content/quality-assessment-linked-data-survey>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

■ 4 Resultados Obtidos com o Guia de Serviços

Thiago José Tavares Ávila

Danila Feitosa de Carvalho

Carlos André Dantas de Lima

Josefa Érika Saturnino da Silva

Luana Lopes de Menezes

Teresa Márcia da Rocha Lima Emery

Este trabalho resultou na estruturação e disponibilização de uma plataforma digital denominada “Guia de Serviços do Governo de Alagoas” disponível na *web* no endereço (www.servicos.al.gov.br). A plataforma atua como um catálogo de informações sobre serviços e instituições governamentais, unidades e centrais de atendimento ao cidadão, cujo projeto foi iniciado em 2015, lançado para a sociedade em janeiro de 2017 e atualmente está em consolidação para todo Governo de Alagoas.

Enquanto solução tecnológica, o “Guia de Serviços” é composto por três módulos: (i) Sistema de Gerenciamento de informações sobre serviços e unidades de atendimento, que é onde os responsáveis indicados pelos órgãos cadastram e validam as informações catalogadas, além de visualizarem os relatórios mencionados no capítulo 3; (ii) Interface de apresentação dos dados e informações, que é a parte de acesso público ao “Guia de Serviços” para pessoas naturais; e (iii) interface de programação - API, que é a parte de acesso público aos dados abertos disponibilizados pelo Guia de Serviços, falaremos mais sobre API na parte 2, capítulo 6 deste livro. Esta solução teve como referência principal a Plataforma de Cidadania Digital do Governo Federal, responsável pelo Portal de Serviços do Governo Federal (GONÇALVES e RICCIARDI, 2016).

O Guia de Serviços atua como um “instrumento de integração governamental com foco nas informações que o governo precisa ofertar à sociedade com qualidade e tempestividade”. Busca reunir e coordenar a participação dos órgãos e entidades do

Governo do Estado num modelo colaborativo de produção e disponibilização de informações sobre serviços e o projeto visa implementar um dos compromissos do Governo Renan Filho (2015-2018) conforme apresentado anteriormente.

A partir desta plataforma, foram disponibilizados diversos benefícios ao governo e para a sociedade conforme subseções a seguir.

4.1 Ambiente integrado de relacionamento entre Governo e Sociedade mediante a consolidação de dados e informações sobre serviços e unidades de atendimento governamentais numa única plataforma

O BID (2016a) aponta que um grande obstáculo para uma melhor oferta de serviços do Governo para a sociedade está na sua fragmentação institucional. É comum a proliferação de estruturas verticais com culturas e lógicas administrativas diferentes. E infelizmente, a adoção de novos recursos de TICs nestas instituições, que poderiam ter minimizado tais problemas, terminaram por agravá-los, resultando na criação de diversos “silos de informações”, fragmentadas em bases de dados e inúmeros sítios institucionais. (BID 2016a, pg. 23-24).

No estudo *Gobiernos que Sirven* (BID 2016a, pg. 35), que analisou dez experiências exitosas voltadas à oferta de serviços públicos, foram identificados três vetores que são indutores na mudança para a melhoria da oferta de tais serviços que são a integração, a simplificação e a gestão. (BID 2016a, pg. 35).

“Neste contexto, o Guia de Serviços do Governo de Alagoas atua como instrumento de integração e consolidação da oferta de serviços estaduais.”

Para esta consolidação, foi desenvolvido um método onde tais informações de alta relevância foram padronizadas e integradas num único ambiente, permitindo a comparabilidade, a validação coletiva, bem como gerar oportunidades de melhorias, considerando que tais informações passam a estar disponíveis ao alcance de todos.

Para esta integração, foram desenvolvidas várias atividades como reuniões de alinhamento, capacitações e atividades de avaliação do desenvolvimento do projeto. Além disso, os técnicos dos órgãos e entidades envolvidos na catalogação,

publicação e disponibilização das informações encontram-se reunidos de forma *online* através de um ambiente próprio numa ferramenta de mensageria, onde às atividades relacionadas ao andamento do projeto são disseminadas e discutidas.

Além disso, de forma inédita, o Governo do Estado de Alagoas passa a dispor da oportunidade de padronizar uniformemente as informações sobre serviços e respectivamente a comunicação entre os próprios servidores e entre os servidores e a sociedade, que passarão a dialogar a partir da mesma informação que está disponível no Guia de Serviços.

4.2 Um ambiente para ampliação das políticas de transparência e proximidade do Governo de Alagoas

Com o advento da Lei de Acesso à Informação - LAI, o Brasil passou a dispor de mecanismo legal que instituiu a transparência e o acesso à informação como regra na Administração Pública. Desta maneira, a catalogação e disponibilização de informações sobre serviços e unidades de atendimento vem ao encontro deste mandamento legal, por viabilizar o cumprimento do dever de divulgar informações dessa natureza que são de alto interesse coletivo, produzidos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

4.3 Possibilidade do escrutínio público quanto à forma de como os serviços são oferecidos atualmente pelo Governo do Estado

Um dos principais benefícios da transparência das informações públicas é a possibilidade de escrutínio por parte da população. Esta possibilidade de avaliação crítica por parte da sociedade é benéfica por proporcionar oportunidades para:

- Analisar a conformidade entre a forma que os serviços estão sendo ofertados com as informações disponibilizadas no Guia de Serviços;
- Avaliação do nível de relevância de determinado serviço ofertado para o público beneficiado;
- Avaliação da qualidade do serviço presencial ofertado, bem como a capacidade da estrutura disponível nas unidades de atendimento;

- Possibilidade de proposição de melhorias, ou até um redesenho, na forma que determinados serviços são disponibilizados;
- Abertura para que a sociedade se aproprie dos serviços ofertados, demandando melhorias contínuas na sua oferta.
- Maior comodidade ao cidadão que passa a dispor online de informações necessárias a utilização dos serviços governamentais

Na pesquisa sobre “Utilização de Serviços Públicos” desenvolvida no âmbito da metodologia do projeto, 53% do público respondeu que o principal meio para obtenção de informações sobre serviços públicos são os *sites* oficiais do Governo. Complementarmente, na pesquisa realizada pelo BID (2016b, pg. 57-58) a respeito dos canais preferenciais para a oferta de serviços públicos, os canais *online* são preferenciais em todos os critérios demográficos e socioeconômicos analisados conforme explanado na Tabela 1.

Com base nessas premissas, o Guia de Serviços do Governo de Alagoas está contribuindo não apenas para a consolidação de informações sobre os serviços públicos e unidades de atendimento do Governo do Estado, mas também para a disponibilização *online* de informações que anteriormente não estavam sequer disponíveis. Além disso, todos os serviços catalogados obedecem a um modelo de dados e informações, conforme apresentado no capítulo 2, que visa padronizar e simplificar o entendimento das informações por parte do cidadão.

Tabela 1 - Canal de preferência para acesso aos serviços públicos por gênero, faixa etária e nível socioeconômico.

| Características do público pesquisado | Presencial | Telefônico | Online | Não identificou a preferência |
|--|-------------------|-------------------|---------------|--------------------------------------|
| Gênero | | | | |
| Feminino | 2,15% | 12,34% | 39,80% | 45,71% |
| Masculino | 4,09% | 11,82% | 43,70% | 40,38% |
| Faixa etária | | | | |
| 18-24 | 3,07% | 12,08% | 40,54% | 44,31% |
| 25-29 | 2,54% | 11,60% | 42,48% | 43,38% |
| 30-39 | 2,31% | 9,20% | 45,14% | 43,34% |
| 40-49 | 3,12% | 13,83% | 40,56% | 42,49% |
| 50-59 | 3,73% | 15,01% | 36,41% | 44,85% |
| Nível socioeconômico | | | | |
| Alto | 1,67% | 10,47% | 53,72% | 34,14% |
| Médio | 2,58% | 11,34% | 44,45% | 41,63% |
| Baixo | 3,30% | 12,95% | 37,28% | 46,46% |
| Média | 2,79% | 12,17% | 41,06% | 43,96% |

Fonte: BID (2016b, pg. 58). Traduzido pelos autores.

Neste contexto, a interface do Guia de Serviços do Governo de Alagoas disponibiliza diversos recursos de navegabilidade, interatividade e acessibilidade visando simplificar a utilização de tais informações conforme apresentaremos a seguir:

4.4 Visão integrada da oferta de serviços governamentais com busca integrada e inteligente de serviços

A página inicial do Guia de Serviços apresenta uma visão integrada da oferta de serviços ofertados pelo Governo do Estado de Alagoas. O *menu* principal disponibiliza o acesso a todos os serviços disponíveis, respectivas instituições responsáveis, bem como às centrais e unidades de atendimento ao cidadão conforme apresentado na figura 36.

Figura 36 - Tela inicial do Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Ao ocultar o *menu*, ganha destaque a ferramenta de busca por serviços, que permite a localização rápida dos serviços cadastrados. Como resultado da busca, cada serviço retornado é identificado com seu título, palavras-chave que associam os serviços às respectivas temáticas relacionadas.

A ferramenta de busca localiza os serviços por título, descrição e ainda por nomes populares, palavras-chave cadastradas no Sistema Gerenciador do Guia de Serviços que permitem que um serviço seja identificado não apenas pelo seu título oficial, mas também por termos e expressões pelo qual é conhecido popularmente.

No exemplo da figura 37 (página seguinte), a busca pela palavra “identidade” resultou dinamicamente na disponibilidade de quatro serviços relacionados ao termo identificação. Ou seja, houve uma associação inteligente do termo “identidade” com o conceito de “identificação”.

Figura 37 - Apresentação de resultado do filtro de serviços pela temática “licença” no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

4.4.1 Acesso aos serviços por público-alvo, órgão prestador e unidade de atendimento.

A plataforma dispõe de quatro tipos de filtros. No rodapé, é possível verificar o *hiperlink* “para quem os serviços atendem”, que possibilita a filtragem de serviços por público-alvo.

Ademais, ao acessar cada órgão ou unidade de atendimento, automaticamente são exibidos os respectivos serviços disponibilizados pelo órgão ou unidade conforme ilustrado na figura 38, na página seguinte.

Figura 38 - Apresentação dos serviços disponibilizados por um órgão cadastrado no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio

Mapa Satélite

Visualização ?

Simplificada Completa

Informações

Endereço: R. Dr. Cincinato Pinto, 503 - Centro, Maceió - AL - CEP 57020-050
 Telefones: (82) 3315-1811 | (82) 3315-1804 | (82) 3315-1511
 Dirigente: Fabrício Marques Santos
 secretário de Estado
 Site Oficial do Órgão: <http://www.seplag.al.gov.br>
 Email Oficial do Órgão: contato@seplag.al.gov.br

Horário de Funcionamento

| | Início | Fim |
|---------------|--------|-------|
| Segunda-feira | 08:00 | 17:00 |
| Terça-feira | 08:00 | 17:00 |
| Quarta-feira | 08:00 | 17:00 |
| Quinta-feira | 08:00 | 17:00 |
| Sexta-feira | 08:00 | 14:00 |

Serviços 58

Emissão do contracheque

Emissão do pré-contracheque

Tipos de serviços Para quem os serviços atendem

GOVERNO DO ESTADO ALAGOAS
 TRABALHANDO SÉRIO A GENTE CHEGA LÁ

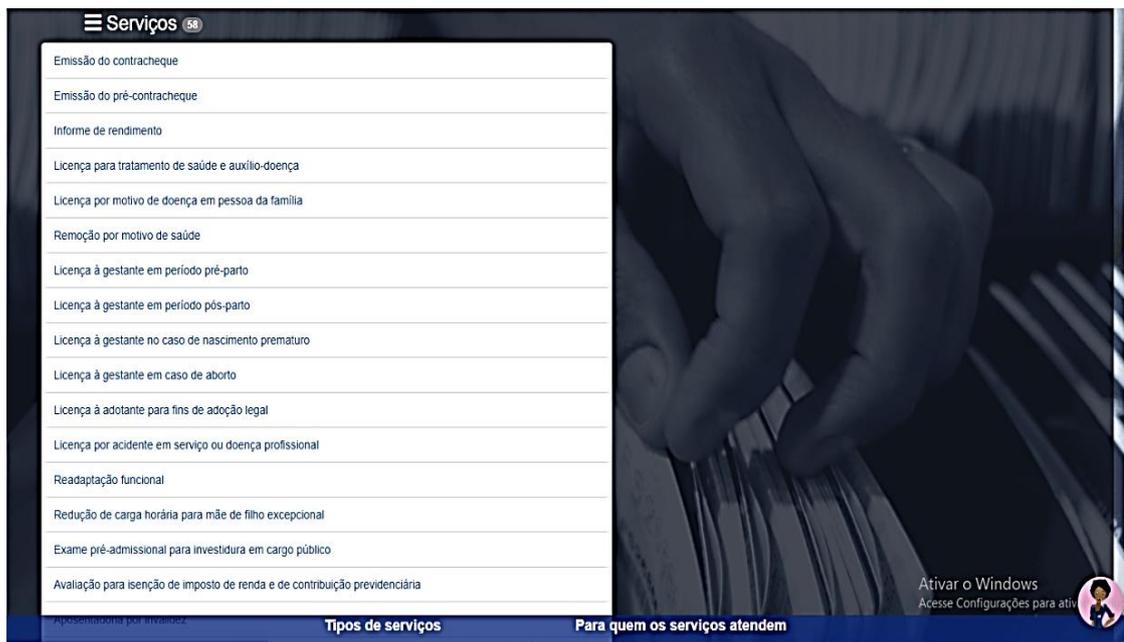
Ativar o Windows
 Acesse Configurações para ativar

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

4.4.2 Informações consolidadas sobre serviços, unidades de atendimento e órgãos e entidades governamentais

O acesso à totalidade das informações disponíveis pode ser feito através dos hiperlinks do *menu* superior. A seção “serviços” apresenta a relação de todos os serviços cadastrados, que podem ser acessados mediante a lista corrida e paginada, por seleção da primeira letra do nome ou pelo recurso de busca. Para as Unidades de Atendimento, foi implementada uma lógica similar.

Figura 39 - Apresentação da relação de serviços disponibilizados no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

A seção “órgãos” apresenta a relação das instituições que disponibilizam informações sobre seus serviços e unidades de atendimento. Cada órgão é identificado com sua logo que podem ser acessados mediante a lista corrida e paginada, por seleção da primeira letra do nome ou pelo recurso de busca.

Figura 40 - Apresentação da relação de órgãos disponibilizados no Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas



Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

4.4.3 Disponibilização de dados sobre serviços e unidades de atendimento em formato processável por máquina (via API)

Em cumprimento aos recursos avançados da Lei de Acesso à Informação, em especial ao seu Art. 8º, §3º, todas as informações cadastradas no Guia de Serviços são disponibilizadas automaticamente em formato processável por máquina através de uma interface de programação (API REST).

Figura 41 - Apresentação da interface de programação (API) do Guia de Serviços do Governo do Estado de Alagoas

Acesso por humanos (página Web)

Interface de comunicação (API)

```
{
  "id": "56093629836c7416c00000",
  "name": "2ª Via de Carteira Nacional de Habilitação",
  "active": true,
  "acronym": null,
  "description": "Este serviço refere-se aos procedimentos para solicitação, emissão e expedição de documento expedido e domiciliado no Estado de Alagoas, que teve sua Carteira Nacional de Habilitação emitida em outro Estado. Quando a CNH estiver prontos para emissão de novo documento.",
  "url": "/servico/2-via-de-carteira-nacional-de-habilitacao",
  "steps": [
    {
      "title": "Emitir a guia de recolhimento de 2ª via de CNH",
      "description": "A guia de recolhimento pode ser obtida presencialmente, nas Unidades de Atendimento.",
      "documents": [
        {
          "name": "RD - Original ou cópia autenticada em cartório ou equivalente ( Carteira de Reservista, Carteira de Identidade Profissional, Passaporte e Carteira de Trabalho em que conste o nº do RG).",
          "description": ""
        },
        {
          "name": "CPF - cadastro de pessoa física;"
        },
        {
          "name": "Comprovante de residência."
        }
      ],
      "providing_channels": [
        {
          "type": "presencial",
          "description": "Unidades de Atendimento que oferecem o serviço"
        },
        {
          "type": "web",
          "description": "http://www.detran.al.gov.br/habilitacao/servicos/2a-via-cnh/2a-via-cnh"
        }
      ],
      "cost": {
        "coin": "R$",
        "value": ""
      }
    }
  ]
}
```

Dispositivos clientes

Lei 12.527/2011 - Art. 8 § 3º
III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina [...]

Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Tal mecanismo proporciona interoperabilidade do Guia de Serviços com outras plataformas computacionais como aplicativos para dispositivos móveis conforme a figura 41. Por meio desta API, conforme o plano de implantação do Guia de Serviços, todos os sítios do Governo de Alagoas exibirão *online* às respectivas informações dos seus serviços e unidades de atendimento diretamente da base de dados e informações do Guia.

■ REFERÊNCIAS

GONÇALVES, E. S. P.; RICCIARDI, A. T. **Plataforma de Serviços Públicos**. In: Anais do IX Congresso CONSAD de Gestão Pública, 35 p. 2016, Brasília, Brasil. Disponível em: <<http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-32-02.pdf>> Acesso em: 29. mai. 2017

ALAGOAS. Guia de Serviços de Alagoas. 2018. Disponível em: <<http://www.servicos.gov.br>>. Acesso em: 15. jun. 2018

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. **Gobiernos que Sirven: innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos**. Washington, D.C., 2016. Disponível em: <<http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7971/Gobiernos-que-sirven-Innovaciones-que-estan-mejorando-la-entrega-de-servicios-a-los-ciudadanos.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 29. mai. 2017

BRASIL. Presidência da República. **Lei 13.460 de 26 de junho 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 23 mai. 2018.

Google Analytics. Disponível em: <<https://analytics.google.com/analytics/web/provision/?authuser=0#/provision>>. Acesso em: 01. mar. 2019

Zaveri, A. et al. Quality Assessment Methodologies for Linked Open Data. In: Semantic Web Journal (2014). Disponível em: <<http://www.semantic-web-journal.net/system/files/swj414.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2017

■ 5 Considerações finais sobre o desenvolvimento e implantação do Guia de Serviços do Estado de Alagoas

Conforme apresentado, a catalogação e disponibilização da oferta de serviços públicos, além de estar sendo um compromisso dos governos nacionais e subnacionais em todo o mundo, vêm ao encontro das mais modernas diretrizes voltadas à Transparência Pública, e ainda, consiste na produção de informações de grande interesse da sociedade em geral.

No Brasil, apesar do histórico e de grandes avanços na Administração Pública Federal e em algumas unidades subnacionais, percebe-se que do ponto de vista Federativo, a qualidade na oferta da informação e dos serviços públicos digitais não ocorre de forma coordenada, ou seja, não há uma agenda nacional permanente voltada a este fim, em que possa a sociedade brasileira estar cada vez mais exigente no que tange a qualidade dos serviços públicos.

“A experiência de Alagoas, descrita neste livro, demonstra os passos iniciais para que uma unidade sub-nacional venha a desenvolver com este propósito.”

O primeiro passo consiste de uma catalogação de informações sobre serviços e unidades de atendimento respeitando o conhecimento e a legislação vigente no assunto. Além disso, é de fundamental importância que todos estes dados catalogados estejam em formatos abertos, pois além de cumprir o que determina a Lei de Acesso à Informação, esta base de dados sobre serviços torna-se apta para interoperar com outras bases de serviços em nível federal, estadual ou municipal.

A interoperabilidade entre serviços públicos consiste num desafio para as nações, especialmente para o Brasil, pois, às unidades subnacionais consomem serviços federais e por outro lado, existem inúmeros serviços de mesma natureza (ex.: concessão de uma licença médica para um servidor público) que são ofertados de forma bastante distinta entre as Unidades Federativas. A interoperabilidade destas informações permitirá não apenas a comparabilidade entre serviços semelhantes, bem como discussões e ações nacionais voltadas à melhoria de tais serviços, gerando grandes benefícios para a população.

Iniciativas recentes como a do Governo do Estado de Alagoas renovam a necessidade que o Brasil fortaleça a pauta do Governo Digital como tema prioritário na agenda nacional, fortalecendo iniciativas como o Programa GESPÚBLICA, resgatando e atualizando iniciativas como o Programa Nacional de Apoio à Modernização da Gestão e do Planejamento dos Estados Brasileiros e do Distrito Federal (PNAGE) e ainda, expandindo em nível nacional às diretrizes da “Plataforma de Cidadania Digital”, do Governo Federal rumo a uma federação de serviços públicos no Brasil.



PARTE 2

Aprimoramento da gestão
pública em Alagoas a
partir do Guia de Serviços

■ 6 Interface de programação de Aplicação do Guia de Serviços

Carlos André Dantas de Lima

Josefa Érika Saturnino da Silva

Thiago José Tavares Ávila

Teresa Márcia da Rocha Lima Emery

Hugo Felipe da Silva Lima

O advento da comunicação digital promoveu a ampliação da capacidade de processamento de informações e, conseqüentemente, a capacidade de interação entre os pontos de replicação de dados, um sistema computacional conecta-se a outros ambientes com diferentes níveis de complexidade computacional para facilitar, cada vez mais, essa troca de dados e melhorar a vida do usuário final, beneficiando as tomadas de decisões e permitindo a propagação dos serviços por agentes delegados por um sistema raiz.

Um dado sistema computacional pode conter uma função que interesse para outras aplicações ou ser munido de dados que são interessantes na elaboração de bases de aplicações de terceiros. Na prática o sistema computacional pode permitir que aplicações distintas utilizem seus recursos sem que haja a necessidade da sua intervenção direta. O promotor da função, ou dos dados, pode criar uma interface amigável para sistemas computacionais, bem documentada, que forneça chaves para a consulta, independente da plataforma consultante ou de onde seja feita esta consulta, o que damos o nome de API.

A API, do inglês *Application Programming Interface*, *Interface de Programação de Aplicação* no português, é, segundo *Free Online Dictionary of Computing* (1994), uma ferramenta que realiza a comunicação entre aplicações que desejam compartilhar suas rotinas, ferramentas, padrões e protocolos. A API figura tal qual um vendedor de balcão, exemplificando para o cotidiano social: o cliente o contacta para solicitar certo produto de seu catálogo, o vendedor procura no estoque e retorna com o dado produto para o cliente.

Os sistemas operacionais modernos são todos exemplos de utilização da API e que estão presentes na vida das pessoas que utilizam a *internet*, como o *Google*, *Twitter* e *Facebook*.

Uma API bem elaborada deve seguir parâmetros simples que tornará o usuário mais confiável no que está consumindo. Para elaboração de uma API alguns parâmetros precisam ser notados como:

- **Compreensibilidade:** A API deve ser bem escrita, entenda-se legível, para que outros profissionais tenham o mínimo de trabalho para consumir os recursos que esta fornece.
- **Consistência:** é preciso que se mantenha o padrão ao qual a versão da API foi elaborada.
- **Descoberta:** Uma API possui vários recursos disponíveis o que não quer dizer que quem a consumir usará de todos, então é preciso, nas sessões da ferramenta em questão, colocar exemplos sucintos do que trata aquela classe e como usar.
- **Facilidade em tarefas simples:** Esta é uma metodologia mais voltada para a simplificação da interpretação humana, pois existem terminologias que são diferentes para alguns públicos, neste aspecto é orientado que facilite a manuseabilidade da API para os públicos que a usam, criando sessões, ou versões, específicas.
- **Documentar legivelmente:** É muito importante que a API esteja bem legível, mas também muito bem documentada, com as sessões bem descritas, o propósito de cada uma delas, como utilizá-las, como utilizar as subseções, mostrar os parâmetros de pesquisa, qual formato de resposta da API, o que se deve esperar de cada interação com API, enfim, descrevê-la o mais completo possível.

6.1 Motivação

Como mencionado no capítulo introdutório deste livro, o Guia de serviços de Alagoas visa contribuir com a oferta de serviços padronizados, informações úteis, de qualidade e de fácil acesso. Para isto disponibiliza aos órgãos um sistema complementar, nomeado por Gerenciador de Conteúdos do Sistema, que permite a

cada órgão fazer a inserção de suas informações, por intermédio de um responsável indicado, onde as informações sobre os serviços serão validadas e expostas na plataforma de apresentação ao público.

Os serviços, unidades de atendimento, responsável, horário de atendimento, endereço e custos pelos serviços cadastrados no Guia de serviços, também podem ficar disponíveis no *site* de cada órgão, mas, para que isto aconteça é necessário a integração deste cadastro.

Para promover a integração da base do sistema Guia de Serviços de Alagoas foi elaborada uma API que atende às necessidades de informações para as propostas do sistema, é um sistema complexo de intermediação entre a base de dados e a apresentação. Esta *interface* de aplicação conta com uma documentação que trata de todas as classes nesta ferramenta, apresenta exemplos e *links* para acesso aos pontos de interesse.

Figura 42 - Tela de apresentação da documentação da API do Guia de Serviços de Alagoas



Fonte: Guia de serviços do Estado de Alagoas.

6.2 Importância da API

A API é responsável por comunicar a base de dados do Guia de Serviços para os órgãos e as demais aplicações que façam uso das informações do Guia de Serviços, ela executa essa função de atualização em tempo de validação.

A integração entre a base do Guia de Serviços e os órgãos deve ser dinâmica, rápida e segura. O responsável pelo envio da informação deve ter acesso ao que ele validou e, a informação deve estar disposta o mais fiel possível para manter a integridade da atualidade da informação junto ao órgão de origem. Todas as aplicações que estão usando esta informação devem ser atualizadas ao mesmo tempo. O fato é que a base do Guia de Serviços deverá ser replicada para diversas instâncias e em um curto espaço de tempo.

6.3 Resultados das Integrações com API do Guia de Serviços

A aplicação da API no projeto do Guia de Serviços resultou em produtos inovadores. O artefato usado para disseminar a padronização das informações dos serviços em Alagoas demonstra que cada órgão tem o dever de conectar-se à API do “Guia” para replicar as informações padronizadas em seus respectivos *sites*. O processo de integração com a API é desburocratizado por meio da documentação que descreve cada sessão e apresenta exemplos, dividindo-se em *links* para cada tópico facilitando na aderência das informações contidas na ferramenta.

A *interface* de programação de aplicação elaborada para o Guia de Serviços permite que os 1.680 (mil seiscentos e oitenta) serviços cadastrados na plataforma do Guia estejam disponíveis para acesso de suas informações por qualquer outro agente tecnológico e a qualquer momento, bem como as informações pertinentes aos 61 (sessenta e um) órgãos cadastrados, aos 1.232 (mil duzentas e trinta e duas) unidades de atendimento ligadas aos órgãos e as 8 (oito) centrais de atendimento.

As “Centrais de Atendimento Já” reúnem diversos órgãos, fazendo com que um grande número de pessoas acessem-nas, gerando filas e um alto tempo de atendimento. Visando otimizar o tempo e o atendimento nas Centrais, foi desenvolvido um sistema de agendamento baseado no serviço e implantado nas centrais de atendimento. A partir do agendamento houve diminuição nas filas, redução nos níveis de conflito e, conseqüentemente, aumento na produção. A API é a

base de dados para este sistema, fornecendo os órgãos e serviços prestados pelas centrais.

A tela inicial do Guia de Serviços, conta com uma busca por *menus* e temáticas, bem como, no canto inferior direito da tela, como mostra a figura 43, temos a "Jaque" uma assistente virtual integrada ao Guia de Serviços, que foi criada com o intuito de facilitar ainda mais o processo de interação dos usuários com as informações sobre os serviços do estado de Alagoas. Esta é uma aplicação que conta com processamento de linguagem natural que visa interagir com o usuário e entregar, com mais eficiência, as informações que este busca na plataforma do governo, capaz de personalizar o contato e atender as solicitações do usuário através de palavras chaves digitadas no *chatbot*.

Figura 43 - Tela de acessos e interação com a Jaque



Fonte: Guia de serviços do Estado de Alagoas.

A "Jaque" é uma idealização da organização das centrais Já!, sua base de consulta é a API do Guia de Serviços. A Jaque iniciou sua aplicabilidade no mês de junho de 2018, em aproximadamente seis meses de funcionamento em alguns *sites*, já atendeu a mais de 500 mil sessões com o público, este assistente virtual está presente nos *sites* da Secretaria de Planejamento, Gestão e Patrimônio e no Guia de Serviços de Alagoas.

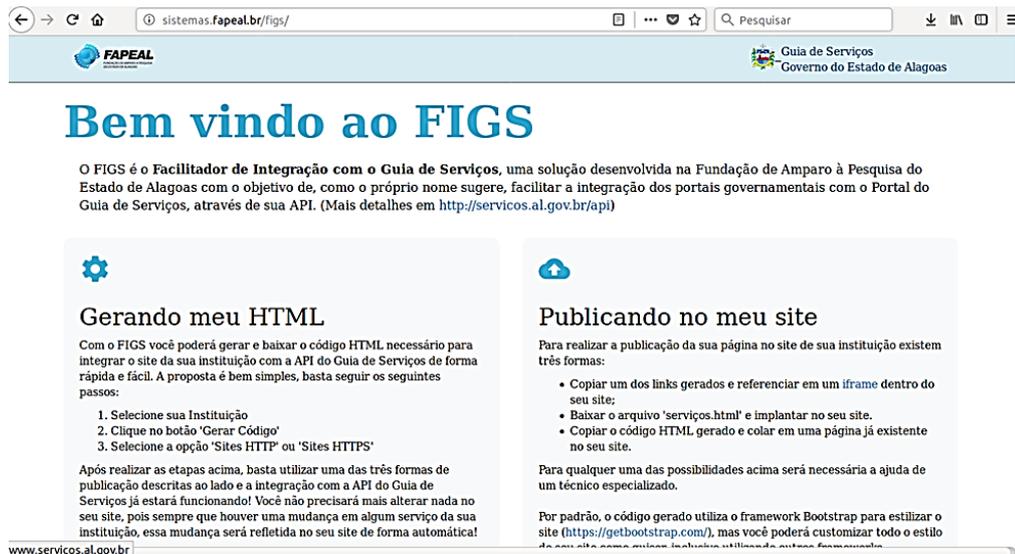
“Os sites dos órgãos devem replicar a informação do Guia de Serviços para garantir a uniformidade das informações, eliminando redundâncias e propondo confiabilidade no que se está sendo exposto.”

A atual realidade mostra que dos 61 (sessenta e um) órgãos cadastrados, 8 (oito) já estão integrados com a API do Guia de Serviços. Por meio da API, eles replicam nos seus *sites*, em abas chamadas de “Serviços”, as informações cadastradas na plataforma.

A integração dos *sites* dos órgãos com a API ficou mais fácil por conta de uma ferramenta, conhecida como FIGS - Facilitador de Integração com o Guia de Serviços - Fapeal, criada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas-FAPEAL, esta aplicação é um “facilitador de integração”, que atende ao problema de integrar cada órgão ao sistema do Guia de Serviços de Alagoas, esta solução pode ser estendida para qualquer outra aplicação de terceiros com o Guia de Serviços, ela transforma a API em uma visão amigável para o usuário final.

O FIGS, <http://sistemas.fapeal.br/figs/>, conta com artifícios dinâmicos para geração de códigos, é uma aplicação simples que atende às necessidades de integração, conta ainda, com código de acompanhamento, para que o implementador saiba como está sendo acessada sua integração. Para integrar-se basta copiar o código gerado pelo FIGS e usar em seu *site*, esta ferramenta gera o código dinamicamente quando consulta a API do Guia de Serviços ao fornecer os parâmetros necessários para ter acesso às informações desejadas.

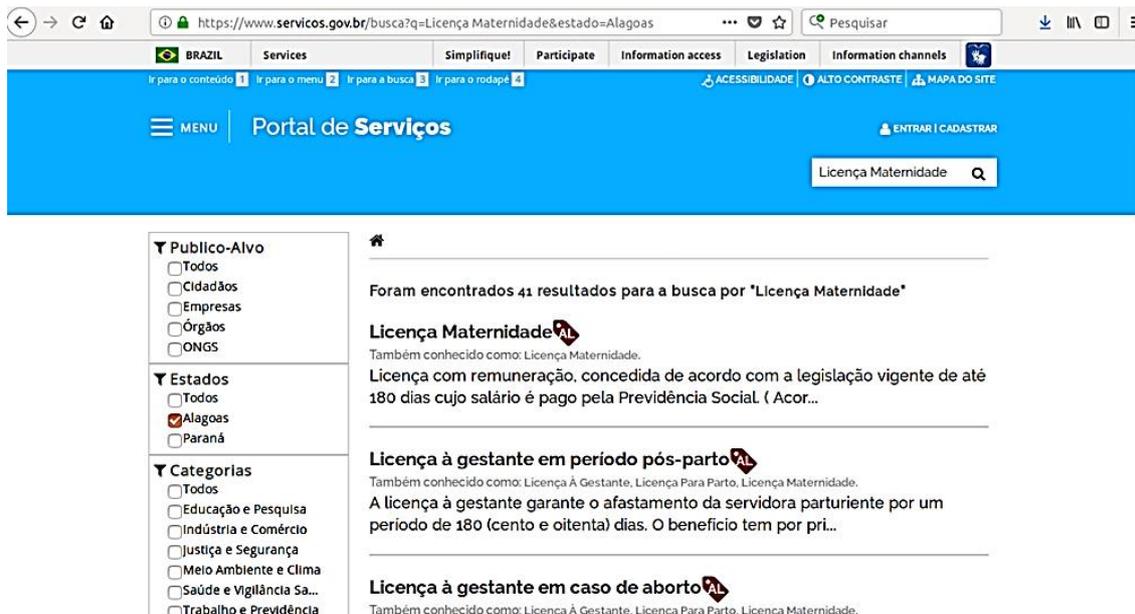
Figura 44 - Tela de início do FIGS



Fonte: <http://sistemas.fapeal.br/figs/>

Nesse contexto de integrações, o Governo Federal em seu portal usa a API do Guia de Serviços para integrar as informações sobre os serviços de Alagoas, primeiro estado da federação a fazer parte desta integração. O portal de serviços do Governo Federal conta, agora, com todos os serviços da base do Guia de Serviços de Alagoas. A proposta é que todas as federações estejam presentes com seus serviços no Portal de Serviços Federal, o segundo estado a participar desta iniciativa foi o Paraná.

Figura 45 - Pesquisa por serviços de Alagoas no Portal de Serviços do Governo Federal



Fonte: Portal de Serviços do Governo Federal

A API do Guia de Serviços conta com um conjunto de parâmetros para melhorar a consulta das chaves que precisem ter acesso, o uso destes elementos aplicados a cada sessão da API permite o retorno da informação que se deseja obter, as aplicações e integrações realizadas pelos *sites* das secretarias, cada parâmetro está descrito na documentação da API, que foram passados nas respectivas consultas.

6.4 Utilização da API do Guia de Serviços

O processo de integração de aplicações terceiras, junto ao conteúdo do Guia de Serviços segue as regras expostas na documentação da API que está descrita no endereço <http://servicos.al.gov.br/api/>, trata-se de um artigo descritivo com *links* para cada classe da API, usa de exemplos para cada sessão a descrição de como se comporta cada classe, assim como, os parâmetros que devem ser passados para se conseguir determinada informação.

A atual versão da API apresentada na documentação faz uso do método GET do protocolo HTTP na camada de aplicação, não precisa de autenticação para consumir os *endpoints* que compõem a ferramenta que está descrita.

Figura 46 - Processo de *handshake* cliente servidor método GET



Fonte: https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Web/HTTP/Controle_Acesso_CORS

A API permite que sejam consultadas as informações sobre as sessões: serviços, órgãos, unidades de atendimento e centrais Já!, cadastradas no guia de serviços. Cada uma dessas sessões possui um *link* direto para a determinada sessão

referenciada, tanto no título da sessão, como em partes distribuídas no decorrer do texto para que o usuário possa navegar com o que está descrito naquele trecho do artigo.

6.5 Acesso ao *endpoint* de consulta aos serviços - *Services.json*

A primeira seção da documentação trata sobre os serviços, *Services.json*, em que para ter acesso para esta sessão usa-se <http://servicos.al.gov.br/api/v1/services.json>, neste endereço estão presentes filtros para a pesquisa que são os seguintes:

- **Filtro por ocorrência de ‘subpalavra’:** No sistema é denominado por “q” a essa pesquisa, trata da ocorrência de um dado conjunto de caracteres e é possível usar este artifício com <http://servicos.al.gov.br/api/v1/services.json?q=<subpalavra>>.
- **Filtro por id¹⁶ do órgão:** O uso do Id é uma importante via para se ter acesso à informação nos filtros da API, neste caso, conhecendo o id do órgão, é possível fornecer o id do órgão no endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/services.json?organ_id=<id_órgão>.
- **Filtro por ocorrência de uma letra:** A pesquisa por letra é mais abrangente, mas, ajuda na pesquisa, pode delimitar um conjunto de pesquisa, para pesquisar por uma letra usa-se http://servicos.al.gov.br/api/v1/services.json?letter=<letra_para_pesquisa>.

O *services.json* quando acessado pelo usuário através do endereço para a lista de serviços <http://servicos.al.gov.br/api/v1/services.json>, retorna o id do serviço, o nome do serviço, se está ativo no sistema, a descrição do serviço, os nomes populares, o nível de maturidade, a url de acesso, a data da última atualização, a data de criação, e id do órgão.

Os detalhes do serviço podem ser vistos através do endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/services/<id_serviço>.json, exibindo o serviço além do que se encontra na listagem, detalhando se o serviço tem custo, os passos para realização do serviço, quem pode requerer o serviço, tempo estimado para realização

¹⁶ Id-identificador

do serviço, nome do coordenador, os ids das unidades em que este serviço é prestado, as categorias em que o serviço se enquadra, os públicos que são atendidos por tal serviço e outras informações.

6.6 Acesso ao *endpoint* de consulta às instituições prestadoras de serviços - *Organs.json*

Na seção *Organs.json* se encontra a listagem dos órgãos cadastrados no Guia de Serviços, esta lista apresenta id, nome, acrônimo e natureza do órgão que trata a qual esfera da administração o órgão é pertinente. Os filtros para esta sessão são:

- **Filtro por ocorrência de subpalavra:** esta pesquisa utiliza um conjunto de caracteres que ocorram na API, este artifício pode ser utilizado no endereço **<http://servicos.al.gov.br/api/v1/organs.json?q=<subpalavra>>**.
- **Filtro por ocorrência de letra:** é uma pesquisa que restringe o conjunto de órgãos por ocorrência de uma certa letra em comum e pode ser acessado pelo endereço **http://servicos.al.gov.br/api/v1/organs.json?letter=<letra_para_pesquisa>**.
- **Filtro pela natureza do Órgão:** uma pesquisa que a API permite, é pela natureza do órgão, assim restringe o conjunto de serviços na pesquisa pelo endereço **http://servicos.al.gov.br/api/v1/organs.json?nature=<natureza_do_orgao>**.

A sessão que lista todos os órgãos fornece a descrição de cada órgão, caso seja necessário para o usuário basta usar o *link* **http://servicos.al.gov.br/api/v1/organs/<id_do_orgao>.json**, onde a <id_do_orgao> pode ser encontrado na listagem de todos os órgãos.

6.7 Acesso ao *endpoint* de consulta às unidades de atendimento prestadoras de serviços - *Units.json*

A localidade onde os serviços são prestados é representada pelas unidades de atendimento, estas estão ligadas a cada órgão, cada unidade de atendimento possui um número de serviços que esta, presta para a população.

Para ter acesso à lista de unidades de atendimento, identificada por *Units.json*, acessa <http://servicos.al.gov.br/api/v1/units.json> na apresentação deste endereço tem-se o id da unidade de atendimento, o nome da mesma e o município que está localizada.

Cada unidade de atendimento pode ser descrita acessando o endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/units/<id_da_unidade>.json, este <id_da_unidade> estão na listagem das unidades de atendimento, além dos campos na apresentação da listagem de unidades de atendimento, o endereço, telefones, e-mail, coordenada de geolocalização, horários de funcionamento, observações sobre os horários, *permalink*, url da unidade no sistema, os ids dos serviços prestados nesta unidade de atendimento e o id do órgão responsável por esta unidade.

Os filtros apresentados na sessão de unidades de atendimento são:

- **Filtros por ocorrência de subpalavra:** um conjunto de caracteres é passado na pesquisa, com o parâmetro “q”, e retorna um conjunto de ocorrência destas com o uso do endereço <http://servicos.al.gov.br/api/v1/units/?q=<subpalavra>>.
- **Filtros por id do órgão:** é possível usar o id do órgão para ter como retorno as unidades que estão ligadas a este no endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/units/?organ_id=<id_do_orgao>.
- **Filtros por ocorrência de letra:** a ocorrência de uma letra pode retornar um conjunto específico com o endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/units/?letter=<letra_pesquisa>.
- **Filtros por município:** para saber em que município a unidade está basta acessar o endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/units/?county=<nome_municipio>.

Na seção que lista todas as unidades de atendimento podemos visualizar os serviços oferecidos através do parâmetro *show_services=true* no endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/units/?show_services=true.

6.8 Acesso ao *endpoint* de consulta as Centrais de Atendimento - *Centers.json*

As centrais de atendimento, identificadas no sistema do Guia de Serviços são as junção de todas as centrais Já! de Alagoas. No sistema, a listagem das centrais é fornecida pelo endereço <http://servicos.al.gov.br/api/v1/centers.json>, o qual apresenta o id da central de atendimento, seu nome e as unidades de atendimento presentes na mesma.

Para descrever uma central de atendimento usa-se o endereço http://servicos.al.gov.br/api/v1/centers/<id_central_de_atendimento>.json, o detalhamento retorna, além dos campos da listagem, o endereço, telefones, *e-mail*, as coordenadas de geolocalização, os horários de atendimento, *permalink*, url no sistema, os ids das unidades presentes nesta central de atendimento e os ids dos serviços prestados nas unidades presentes na dada central de atendimento.

6.9 Planejamento para o futuro da aplicação

“O Guia de Serviços é uma plataforma que objetiva a apresentação das informações relacionadas aos serviços do Estado de Alagoas, um local em que o público pode buscar informações, custos e qual lugar procurar para realizar seus serviços.”

No contexto da realidade do Guia de Serviços a API está preparada para atender às demandas de informações que tangenciam quase todas as classes componentes do sistema, não tratando de informações pessoais e regra de acessos.

Esta API funciona somente como ferramenta de leitura. O consultante terá acesso às informações e não poderá adicionar algo via API, pois, todo o processo de manutenção dos dados é realizado no Sistema Gerenciador de Conteúdos, este ambiente é exclusivo para os responsáveis pela informação de cada órgão.

A proposta é que o Guia de Serviços evolua sua capacidade de funcionalidade e além de informar possa realizar serviços no próprio ambiente, assim a API evolui para a versão em que haja o método *POST*, já que haverá a necessidade de

comunicar-se com os órgãos sobre a atividade realizada na plataforma deste novo portal.

6.10 Conclusão

A API é uma iniciativa para que outros agentes lógicos façam uso dos recursos que o ambiente fornece, e o Guia de Serviços vem abrangendo sua capacidade de informar, no futuro de realizar o serviço independente.

A expansão é facilitada porque a API dispõe os recursos para todos, em uma metodologia de desburocratização da informação, o processo é evolutivo e a API seguirá às necessidades que novas demandas requerem na aplicação do serviço para o público.

A proposta de transformação digital passa por inovações que a API permite que sejam melhores aplicadas, como no projeto de portal que está em implementação, a API é a figura que irá integrar os sistemas distintos.

■ REFERÊNCIAS

Free Online Dictionary of Computing Disponível em: <https://ipfs.io/ipfs/QmXoyvizjW3WknFiJnKLwHCnL72vedxjQkDDP1mXWo6uco/wiki/Free_On-line_Dictionary_of_Computing.html> visitado em 15 Dez 2018.

Mozilla Development Disponível em: <https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Web/HTTP/Controle_Acesso_CORS> visitado em 15 Dez 2018.

ALAGOAS. **Guia de Serviços de Alagoas**. 2018. Disponível em: <<http://www.servicos.gov.br>>. Acesso em: 20. Dez. 2018.

ALAGOAS. **Guia de Serviços de Alagoas**. 2018. Disponível em: <<http://www.servicos.gov.br>>. Acesso em: 15. jun. 2018

■ 7 Guia de Serviços do Estado de Alagoas: ferramenta de governança e transparência

Maria da Glória Costa Cortez

Wilde Clécio Falcão de Alencar

Maria de Fátima Lisboa Amorim

Thiago José Tavares Ávila

Josefa Érika Saturnino da Silva

7.1 Introdução

O Guia de Serviços é um sistema eletrônico, que disponibiliza informações para a sociedade, a respeito dos serviços oferecidos pelo governo do Estado. Desse modo, forma um ambiente de pronto atendimento ao cidadão, seja no pré-atendimento, com informações para direcioná-lo ao atendimento presencial nos órgãos, ou no atendimento imediato *online*, através da *Internet*. Logo, o cidadão terá conhecimento de como adquirir um serviço do governo do Estado sem constrangimento, o que poderá resultar na excelência no atendimento ao público.

Problema: O problema verificado foi à ausência de conhecimento sobre os serviços em seus conceitos unificados, por certo, deixava uma lacuna para o surgimento de erros, colocava em risco a gestão, atingia a reputação da Companhia, afetava o controle interno e a imagem da empresa em virtude da insatisfação do cidadão no momento de solicitar um serviço.

Desafio: Construir a Matriz Interna do Guia com as 08 (oito) Unidades de Negócio da CASAL.

Dificuldades: Os responsáveis, detentores e executores dos serviços com conhecimentos diferenciados entre as Unidades de Negócio.

Metodologia: Para atingir o objetivo do Guia com sua implantação na CASAL, houve um planejamento composto por 08 (oito) etapas, que seguiram uma metodologia científica na obtenção e análise de dados, a fim de mensurar a gestão da Companhia no

momento da implantação. E, ainda, envolveu a divulgação do Guia para a força de trabalho com reuniões, envio de e-mails corporativos e divulgação na *Intranet*.

7.2 Companhia de Saneamento de Alagoas (CASAL)

7.2.1 Histórico

A Lei nº 2.491/1962 constituiu a CASAL com a responsabilidade pela construção, exploração e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos centros populacionais do Estado de Alagoas. Sua atividade econômica é captação, tratamento e distribuição de água, sustentada na Missão, Visão e Valores.

A Companhia presta serviços a 77 (setenta e sete) municípios do Estado de Alagoas. Sua estrutura organizacional encontra-se dividida:

Quadro 7 - Estrutura Organizacional CASAL

| UNIDADES DE NEGÓCIO | | |
|--------------------------|-----------------|---------------------|
| INTERIOR / MUNICÍPIOS | AGRESTE | 17 municípios |
| | BACIA LEITEIRA | 19 municípios |
| | LESTE | 22 municípios |
| | SERRANA | 10 municípios |
| | SERTÃO | 08 municípios |
| CAPITAL | FAROL | Divisão por bairros |
| | JARAGUÁ | |
| | BENEDITO BENTES | |

Fonte: GEPLAN\CASAL

Os 77 municípios fazem parte do Guia de Serviços do Estado de Alagoas. Assim, para inserir os serviços da CASAL na plataforma o planejamento foi essencial.

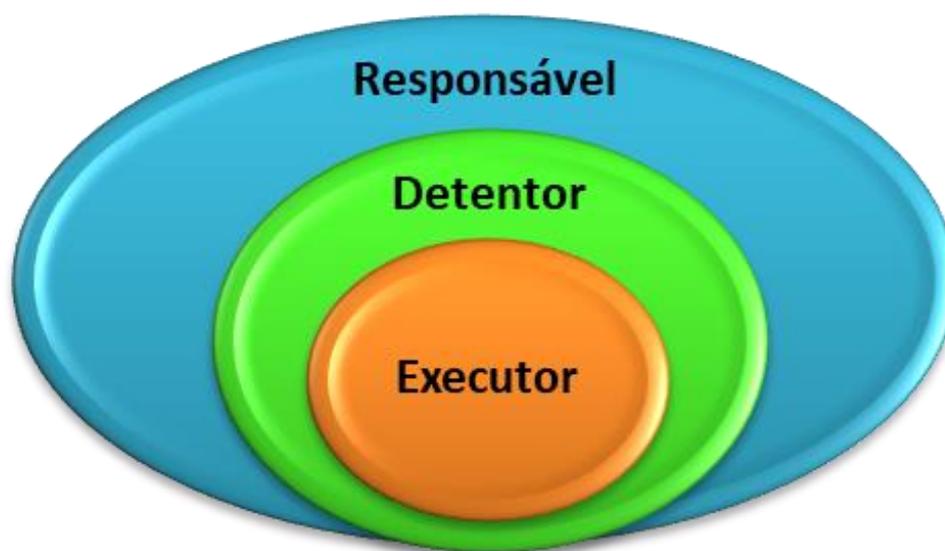
7.2.2 Planejamento

O profissional responsável pela implantação e monitoramento do Guia de Serviço é o Assessor de Governança e Transparência/CASAL, que recebeu todas as orientações necessárias, com capacitações e interações entre a SEPLAG/AL, logo, a partir do entendimento e das explicações sobre as funcionalidades do Guia foi possível dimensionar ações internas na Companhia para os objetivos pretendidos. Deste modo, o planejamento para implantação seguiu:

1ª ETAPA: Ato informativo à Alta Administração/Identificação dos Responsáveis, Detentores e Executores da informação.

Para identificar os responsáveis, os detentores e executores da informação dos serviços, houve a necessidade de primeiro conhecer e elencar os serviços que a Companhia oferece e, em seguida, correlacionou-se com os devidos setores, o que certificou na identificação dos gestores no comprometimento com o Guia, conforme figura 47.

Figura 47 - Serviços: Identificação dos Gestores



Fonte: GEPLAN\CASAL

Essas identificações foram fundamentais no processo de validação e aprovação da Resolução de Diretoria (RD) N° 006/2014 – Regulamentação Interna da Lei de Acesso à Informação (LAI).

2ª ETAPA: Os Responsáveis: Gerentes – Os Detentores: Coordenadores Comerciais

Ocorreram várias reuniões em cada Unidade de Negócio para apresentar a metodologia do Guia de Serviços com as seguintes atividades:

- Envio das planilhas para os Gerentes das Unidades de Negócio.
- Orientações aos Coordenadores Comerciais.
- Prazo para o envio das planilhas à Assessoria de Governança e Transparência.
- Avaliação das planilhas e criação da Matriz Interna do Guia.
- Capacitação dos Chefes de Núcleos e Atendentes.

Nesta etapa, cada serviço foi analisado e validado com o Regulamento Interno de Serviços, como também, as informações contidas no *site* da Agência Reguladora de Serviços Públicos (ARSAL), tendo-se a intenção de validar a conformidade dos serviços.

3ª ETAPA: Os Executores: Chefes de Núcleo e Atendentes

Reuniões com Chefes de Núcleo e Atendentes com o objetivo de solicitar de cada participante uma avaliação dos serviços inseridos no Guia de Serviço. Esta atividade viabilizou uma avaliação sustentada entre o Regulamento de Serviços com a prática de atendimento ao público.

4ª ETAPA: Estudo da Matriz do Guia de Serviços

A Matriz foi essencial para avaliar a Regulamentação dos Serviços e as Normas Internas da Companhia, com a seguinte metodologia aplicada:

- Análise e avaliação da Matriz de Serviços com uma correlação às Unidades de Negócio.
- Estudo, análise, avaliação e o conhecimento do Regulamento Interno de Serviços em todo o contexto das Unidades de Negócio.

Nesta etapa, foi aplicado o entendimento de Compliance, pois houve uma certificação da conformidade entre a prática do atendimento ao público e o Regulamento Interno de Serviços.

5ª ETAPA: Inclusão do Guia de Serviços no site da CASAL

- A Gerência de Tecnologia da Informação (GETIN) foi relevante neste processo, uma vez que, os trabalhos desenvolvidos foram a base de mecanismos de funcionalidade no *site* da CASAL, com o *banner* do Guia de Serviços;
- GETIN responsável pela manutenção do Sistema do Guia na CASAL;
- Aqui nasceu o Guia de Serviços na CASAL.

6ª ETAPA: Integração com a Força de Trabalho – Intranet

A Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) e a Assessoria de *Marketing* e Relações Institucionais (ASMAR) são nossas parceiras na divulgação do Guia, que utilizou a *Intranet* com mensagens para os empregados, totalizando em aproximadamente 1.200 (mil e duzentos) *e-mails*, sendo adotadas as seguintes mensagens:

- Acesse ao *site*: servicos.al.gov.br e veja os serviços do governo do Estado, entre no *link* da CASAL, lá constam os principais serviços da nossa Companhia.
- A Unidade de Negócio Jaguará, na pessoa da Nikaelly Emamuella Correia, já navegou e apreciou os serviços ali disponíveis. **Parabéns Unidade Jaraguá.**
- Acesse e repasse para a sua família, seu vizinho, seus amigos sobre a facilidade de ter conhecimento como adquirir os serviços do Governo do Estado e, **claro, os da CASAL.** Assim, quando o cidadão necessitar de serviços, **será atendido com eficiência e eficácia.**

Além do mais, no mês de outubro/2017 foi aplicada uma pesquisa para avaliar o conhecimento dos empregados sobre o Guia de Serviços na Companhia com a pesquisa *Survey Report*, <https://www.mare.io/app/dashboard>, em que disponibilizamos a enquete com os questionamentos durante o período de 07 a 27/11/2017.

7ª ETAPA: Regulamentação da LAI na CASAL e o Guia de Serviços

A aprovação da RD N° 006/2017 - Regulamentação Interna da Lei de Acesso à Informação (LAI) caracteriza um ato de governança da alta administração, direcionado aos ditames de *Compliance*, portanto a Assessoria de Governança e Transparência (ASGT) e a Superintendência Jurídica (SUJUR) elaboraram, revisaram e motivaram a alta administração da CASAL para a aprovação da referida RD, que incluiu o Guia de Serviço, tendo-se a intenção de promover os deveres dos setores responsáveis, como uma forma de garantir a tempestividade, credibilidade da informação e a conformidade nos processos. Esta RD contempla o Guia com o seguinte esboço:

[...]

■ **Guia de Serviços do Estado de Alagoas:**

Deverá constar as Unidades de Atendimento presencial, *on-line* e *call center*, com a descrição geral dos serviços prestados pela Companhia, bem como, o detalhamento das localidades, telefones, responsáveis, prazos de atendimentos, etapas dos serviços e outras informações que se fizerem necessárias para atualização do Guia.

■ **Unidades da CASAL Responsáveis pelas Informações do Guia de Serviços do Estado de Alagoas**

Os gerentes das Unidades de Negócio da CASAL serão os responsáveis para informar a Assessoria de Governança e Transparência qualquer mudança que se referir aos pontos de atendimento ao cidadão, aos responsáveis pelo atendimento, telefones e horários de atendimento ao público.

Que o não cumprimento do prazo para a prestação da informação da Transparência Ativa, Passiva, Painel da Transparência e do Guia de Serviços do Estado de Alagoas ensejará a aplicação de sanções disciplinares aos responsáveis, de acordo com a legislação vigente e normas internas da CASAL. Sala de reuniões da Diretoria da Companhia de

Saneamento de Alagoas – CASAL, Maceió/AL, 27 de Dezembro de 2016. (RD/ CASAL N°006/2017).

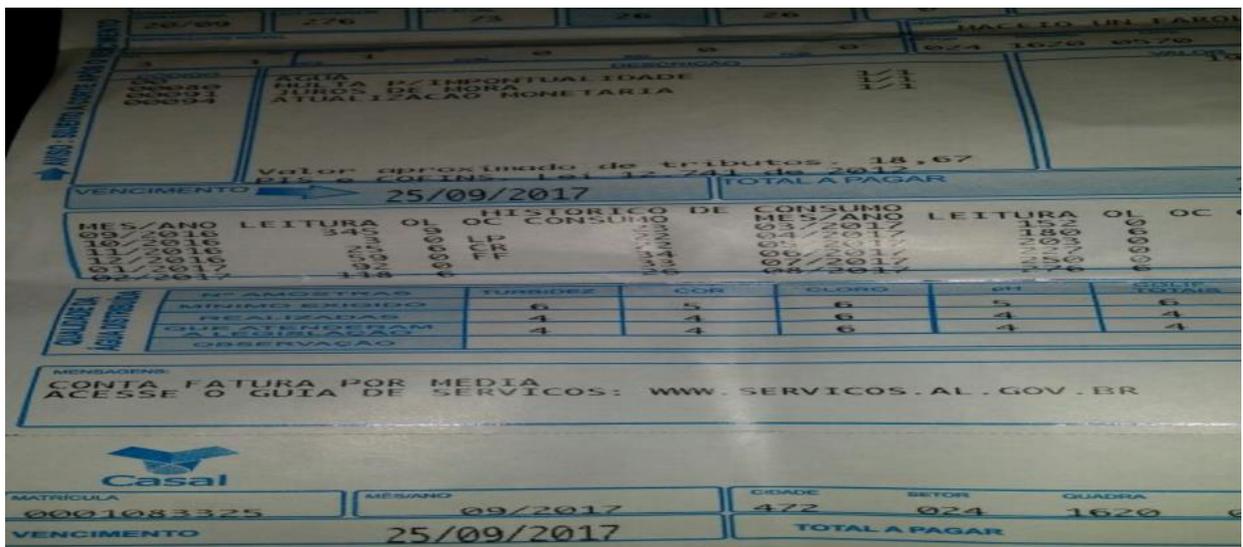
8ª ETAPA: Reavaliação das Informações da CASAL no Guia

- Inclusão de serviços internos, que têm como público os empregados da CASAL.

7.2.3 Integração com o Cidadão

A divulgação do Guia no mês de setembro/2017 na fatura de água, totalizando em aproximadamente 936.000 (novecentos e trinta e seis mil) contas de água em todo o Estado de Alagoas, conforme figura 48:

Figura 48 - Divulgação do Guia na fatura de água



Fonte: Gerência de Operações Comerciais (GEROC)/Supervisão de Faturamento (SUPFAT).

7.2.3.1 Guia de Serviços e a Lei 13.460/2017

A Lei nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para “participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública”. No Art. 7º da lei é exigida a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário:

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário 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.

(...).

“O Guia de Serviços simplificou a construção da Carta de Serviços para os Órgãos públicos com a organização dos serviços existente em sua plataforma. De tal modo, a Companhia utilizou os dados e formatação do Guia na construção de sua Carta de Serviços.”

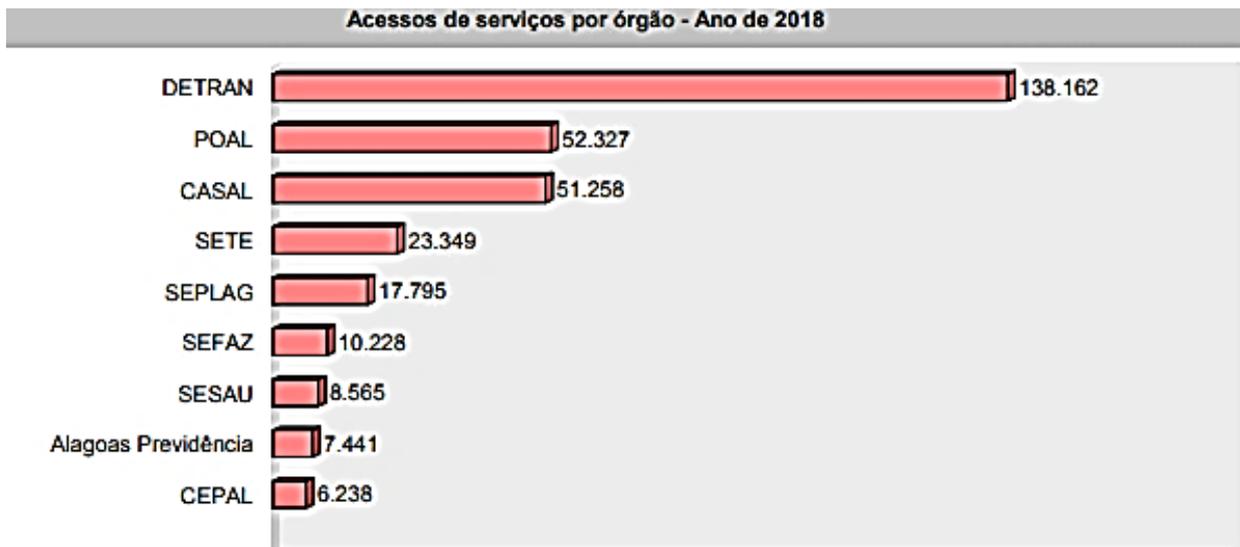
7.2.4 Análise e Discussão

Ficou constatado que o Regulamento Interno de Serviços necessita de uma atualização diante das particularidades de cada serviço. Também, ficou evidente, que duas Unidades de Negócio da CASAL confundiram serviços com procedimentos administrativos. Portanto, com este resultado, ficaram ratificadas as diretrizes de “Ser e Estar *Compliance*” que garantiram a confiabilidade das informações contidas no Guia.

Quanto ao resultado da pesquisa interna, inicialmente, apenas 10% da força de trabalho responderam o questionário.

De acordo com a SEPLAG/Guia, no mês de outubro/2018, a Companhia alcançou o terceiro lugar no *ranking* de acessos do cidadão ao Guia de Serviços, conforme mostra o Gráfico 6.

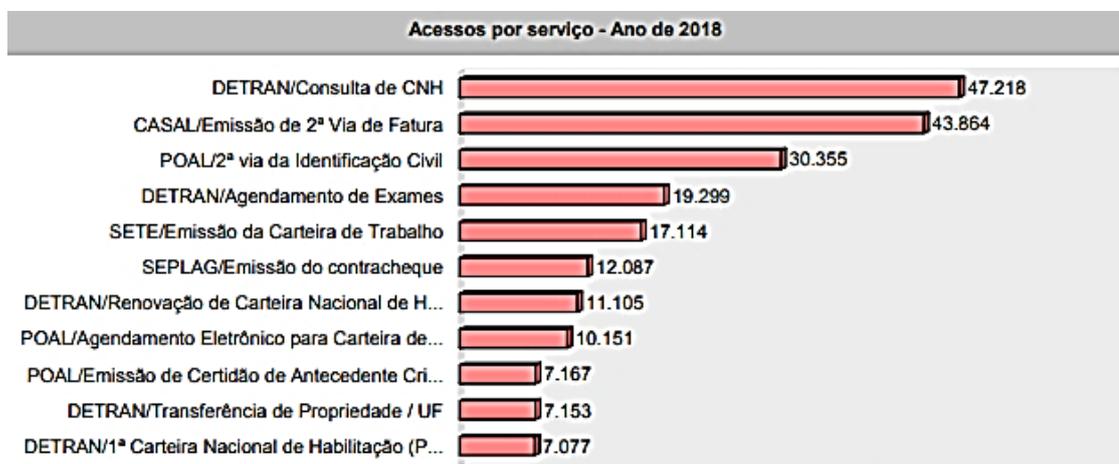
Gráfico 6 - *Ranking* de acesso aos serviços por Órgão



Fonte: Relatório mensal de acessos (Outubro de 2018).

Ainda, de acordo com o relatório gerencial emitido mensalmente pela SEPLAG/Guia, a CASAL atingiu o segundo lugar na busca do cidadão por serviços no Estado de Alagoas. Conforme mostra o Gráfico 7.

Gráfico 7 - Acessos por serviços



Fonte: Relatório mensal de acessos (Outubro de 2018).

7.3 Resultados

Os resultados encontram-se delimitados entre a implantação até dezembro/2017, conforme abaixo:

- ✓ Qualidade no Atendimento Presencial - Pontos de Atendimento.

- ✓ Tempestividade no Atendimento *Online* – *Site*.
- ✓ Providências para a atualização do Regulamento Interno de Serviços.
- ✓ Avaliação dos procedimentos internos e externos dos serviços da CASAL.
- ✓ Análise no entendimento e definições dos serviços.
- ✓ Elaboração da Carta de Serviços – Lei 13.460/2017.
- ✓ Oportunidade para o processo de melhorias nos procedimentos Internos.
- ✓ Validou as ações de Governança, *Compliance* e Gestão da Qualidade.
- ✓ O *link* de um serviço contido no Guia serviu de comprovante para defesa judicial.
- ✓ Certifica a Transparência de forma efetiva.

7.4 Considerações Finais

O apoio do Diretor Presidente foi efetivo no desenvolvimento do Guia de Serviços do Estado de Alagoas na Companhia. Nesse ambiente organizacional, a implantação do Guia de Serviços oportunizou uma reflexão com ações voltadas à Governança, *Compliance* e Gestão da Qualidade, contribuindo com a administração.

“O Guia de Serviços orienta o cidadão e contribui para otimizar a credibilidade do setor público diante da sociedade e promove agilidade dos fluxos de atendimento presencial ou *online*.”

E, ainda, poderá ser definido como uma ferramenta de apoio para as tomadas de decisões nos Órgãos, no que se refere aos serviços públicos.

Enfatizamos que no processo de melhorias, a Companhia irá aplicar outra pesquisa interna para avaliar o conhecimento da força de trabalho com o Guia de Serviços.

Recomendamos que a SEPLAG\AL disponibilize no *link* do Guia de Serviços uma pesquisa de satisfação com apenas dois questionamentos:

1. As informações adquiridas através deste Guia contribuíram para o senhor (a) adquirir o serviço com satisfação?
2. Deixe seu comentário:

■ REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Lei Nº 13.460 de 26 de Junho de 2017.**

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm> acesso em: 17 Out. 2018.

COIMBRA, Marcelo de Aguiar et all. **Manual de Compliance: preservando a boa governança e integridade das organizações.** Organização. São Paulo: Atlas, 2010.

FEBRABAN (2004). In **BANCO DO BRASIL - PROGRAMA DE COMPLIANCE 2007.**

FERREIRA, Ademir Antonio. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias.** São Paulo: Pioneira, 1997.

GLÓRIA CORTEZ, Maria da Glória Costa Cortez. **Auditoria preventiva pública: indicadores do controle interno governamental.** CLAI/2011 – Costa Rica: São José. 2011. Revista Brasileira de Contabilidade (RBC) – nº 191 – p. 45-56.2011.

LEITE, Roberto Cintra. **Governança 2.0: como tornar uma organização eficiente.** Trevisan. 2016.

MANZI, Vanessa Alessi. **Compliance no Brasil.** São Paulo: Saint Paul Editora. 2008.

■ 8 O Guia de Serviços na Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas: Uma Iniciativa Inovadora.

Rita de Cássia Albuquerque Bittencourt

Bianca De Nigris

Suzany Marihá Ferreira Feitoza

Josefa Érika Saturnino da Silva

8.1 Contextualização

Um dos grandes desafios é a proposição de iniciativas inovadoras que orientem a ação do Estado para resultados, tendo como foco as ações finalísticas direcionadas ao cidadão. Várias iniciativas que facilitam a vida em sociedade já foram colocadas em prática, ainda que de forma isolada, e outras estão em fase adiantada de formulação. Simplificar a vida do cidadão tem sido um tema de discussão forte na busca da melhoria da máquina pública, porém, ainda requer a superação de alguns desafios.

Tendo isso em vista, a Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio - Seplag em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas - Sesau firmaram o compromisso em prol da construção de uma estratégia para aprimorar a gestão pública. Esse compromisso foi registrado em um documento denominado Guia de Serviços.

O Guia de Serviços é uma plataforma digital elaborada pelo estado de Alagoas que tem por objetivo informar ao cidadão os serviços prestados pelos órgãos ou entidades do governo, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Orienta os cidadãos e os agentes públicos para o exercício prático de

uma administração participativa, transparente, orientada para resultados e voltada para responder às demandas sociais.

Além de ser um poderoso instrumento de cidadania – quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar seus direitos – o Guia de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua. Para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas de que não se pode prescindir.

“Portanto, o Guia é um poderoso instrumento de indução da melhoria de gestão das organizações.”

Onde tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Deverá ainda detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

Serviço oferecido: prioridades de atendimento e os requisitos necessários para atendimento; documentos exigidos e informações necessárias para acessar o serviço;

Principais etapas para realização do serviço: a estimativa do tempo de espera para atendimento e prazo para a prestação do serviço; a forma de prestação do serviço; a forma de comunicação com o solicitante do serviço;

Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos.

8.2 Implantação do Guia de Serviços na Sesau

O desenvolvimento de ações finalísticas direcionadas aos cidadãos tem sido tema de intensas discussões na administração da Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas. Contudo, para a correta aplicação e funcionamento dessas ações, alguns desafios precisavam ser superados:

- Elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos: aumentar a capacidade das organizações públicas para fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos;
- Estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pela Sesau por meio da indução ao controle social: tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito.
- Verifica-se ainda, que a participação efetiva dos cidadãos na melhoria dos serviços oferecidos pelo setor público encontra-se diluída, tendo em vista alguns fatores:
 - A ausência de eficientes e eficazes instrumentos institucionais de controle direto por parte dos cidadãos sobre os administradores públicos;
 - A falta de informações adequadas que facilitem o acesso do cidadão aos serviços públicos.

Nesse sentido, a implantação do Guia de Serviços na Sesau solucionou os seguintes problemas referentes à oferta de serviços:

- A falta de informações adequadas que facilitassem o acesso do cidadão aos serviços de saúde;
- A ausência de eficientes instrumentos institucionais de controle direto por parte dos cidadãos;
- Diversidade de informação sobre os serviços ofertados.

“Desde o começo da implantação do Guia entendia-se que não seria um projeto fácil, levando em consideração o tamanho do órgão e o grande número de serviços prestados pela Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas. Entretanto, ao conhecer a ideia, viu-se a importância e o impacto que teria na vida dos alagoanos.”

A falta de informações adequadas que facilitassem o acesso do cidadão aos serviços prestados pela saúde sempre foi um problema para a Sesau, tendo em vista a diversidade de serviços ofertados à população em diferentes unidades. Antes da

implantação do Guia de Serviços não existia um local no qual os usuários pudessem buscar informações, o que dificultava o acesso aos serviços disponibilizados pelo órgão. Como consequência, muitas vezes os cidadãos se deslocavam para unidades distantes de suas residências por não conhecerem os serviços disponíveis em unidades mais próximas a eles.

Por se tratar de uma proposta inédita no estado de Alagoas, houve dúvidas e dificuldades em relação à implantação do Guia dentro da Secretaria de Estado da Saúde. Dentre as principais dificuldades encontradas durante o processo de implantação, destacou-se a fase de levantamento e cadastramento dos serviços e unidades de atendimento. Isso porque, nesta fase, vários fatores interferiram no seu desenvolvimento:

- A dimensão da secretaria;
- Competência: falta de entendimento por parte do cidadão acerca das competências do estado na assistência a saúde;
- Diversidade na oferta de serviços: assistencial, emergencial, administrativo, entre outros;
- Público alvo distinto: cidadãos, municípios e servidores;
- Prioridade em informar os serviços ofertados na saúde sob a responsabilidade do estado, seja pela Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas ou pela Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas;
- Necessidade de padronizar as informações dos serviços catalogados.
- Para isso, foram montadas estratégias metodológicas a fim de superar as dificuldades identificadas. Foram elas:
 - Treinamentos e oficinas ministradas pela Seplag;
 - Reuniões com as áreas responsáveis pelos serviços ofertados pela saúde;
 - Criação do grupo “Guia de Serviços Sesau” em mídias sociais a fim de facilitar a comunicação entre as áreas envolvidas;
 - Criação distribuição de material educativo sobre o funcionamento do guia.

8.3 Processo metodológico

O processo de elaboração e implantação do Guia foi dividido em duas etapas: a de preparação da equipe e elaboração de um plano de ação. Essas etapas se desenvolveram de forma ordenada e inter-relacionada, e são descritas a seguir.

Etapa 1 – Preparação da Equipe

Para a preparação da equipe de trabalho buscou-se integrantes com os seguintes perfis e atribuições:

- Ter acesso à alta administração da organização;
- Ter disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração e divulgação do Guia de Serviços;
- Ter acesso aos fluxos dos serviços de atendimento prestados pela organização;
- Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento do órgão ou unidade que vai divulgar os serviços - facilitador da implantação do Guia na organização;
- Prover os insumos e condições necessárias ao cumprimento dos compromissos publicados no Guia de Serviços visando à melhoria contínua dos serviços;
- Monitorar o cumprimento dos compromissos com o atendimento firmados no Guia de Serviços.

O papel mais importante dos membros da equipe foi despertar o interesse em todos os servidores e colaboradores da organização para a prestação de serviços conforme os compromissos com o atendimento que seriam divulgados no Guia.

Etapa 2 – Elaboração do Plano de Ação

Após a observância dos itens constantes na Etapa 1, a equipe procedeu para elaboração de um Plano de Ação com o objetivo de formalizar e facilitar o acompanhamento das ações que foram executadas durante o processo de implementação Guia de Serviços:

- Identificar quais as unidades da organização que deverão estar envolvidas na elaboração do Guia;
- Identificar os serviços oferecidos pelas unidades identificadas no item acima;
- Identificar os tempos e prazos atuais para prestação dos serviços;
- Identificar as informações de acesso;
- Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos;
- Estabelecer compromissos com o atendimento para os serviços identificados;
- Formatar as informações a serem inseridas do Guia.

8.4 Conclusão

Como resultado, a Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas cadastrou até o presente momento um total de 452 serviços em 31 unidades de atendimento. A Sesau segue de forma ininterrupta com o compromisso de aprimorar as informações prestadas a assim consolidar a conexão entre a Secretaria e os cidadãos alagoanos.

O Guia de Serviços veio para fortalecer o vínculo Estado/Cidadão. Nesse sentido, a proposta do Guia facilita e estende o acesso do cidadão aos serviços e estimula sua participação no monitoramento do setor público, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento. O Guia orienta os cidadãos e os agentes públicos para o exercício prático de uma administração participativa, transparente, orientada para resultados e voltada para responder às demandas sociais. A evolução da sociedade atual sinaliza que o momento é crucial para o estado investir cada vez mais na excelência em gestão (BRASIL, 2009).

■ REFERÊNCIAS

ÁVILA, T. J. T.; et al. **Guia de Serviços do Governo de Alagoas**. In Consad, X Congresso de Administração Pública, Brasília, 2017. Disponível em <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Painel-33_02.pdf> acesso em 16/01/2019.

BRASIL. **Conselho Nacional de Secretários de Saúde**. Para entender a gestão do SUS / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. - Brasília: CONASS, 2003.

BRASIL. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009.

FIOCRUZ. **Guia de Serviços**. Disponível em <https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos/fiocruz_-_guia_de_servicos.pdf> acesso em: 16/01/2019

Guia de Serviços

servicos.al.gov.br

Guia de Serviços



GOVERNO DO ESTADO
ALAGOAS
TRABALHAR MAIS PARA FAZER MAIS