

UMA PROPOSTA DE MODELO DE INTEGRAÇÃO
E COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES
**PARA A BASE NACIONAL SOBRE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO BRASIL**



“Rumo a Federação de Serviços Públicos do Brasil”



Presidente da República

Michel Temer

Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

Esteves Colnago

Secretário Executivo

Gleisson Rubim

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Luis Felipe Salin Monteiro

Departamento de Serviços Públicos Digitais

Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Júnior

Coordenação-Geral de Plataformas de Serviços Públicos Digitais

Hudson Vinícius Mesquita

Secretário de Gestão

Antônio Paulo Vogel de Medeiros

Departamento de Modernização de Serviços Públicos e Inovação - INOVA

Joelson Vellozo Júnior

Governador do Estado de Alagoas

Renan Filho

Vice-Governador do Estado de Alagoas

Luciano Barbosa

Secretário de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio

Fabrcio Marques Santos

Secretário Especial de Planejamento e Orçamento

Tadeu Geraldo Miranda de Barros

Superintendente de Produção da Informação e do Conhecimento

Thiago José Tavares Ávila



EQUIPE TÉCNICA

Governo do Estado de Alagoas - Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio

Carlos André Dantas de Lima

Danila Feitosa Carvalho de Oliveira

Josefa Érika Saturnino da Silva

Luana Lopes de Menezes

Thiago José Tavares Ávila

Rede de servidores públicos do Governo de Alagoas responsáveis pelas informações da plataforma digital Guia de Serviços do Estado de Alagoas

Diagramação: Sávio de Araújo

Governo Federal - Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

Carlos Eduardo Araujo Vieira

Felipe Lopes da Cruz

Hudson Vinícius Mesquita

Marcos André Vieira Flores

Joelson Vellozo Júnior

Valeria Maria do Prado Chaves Pinheiro Lopes

Sandro Leite Furtado

Vitor Isaac Tannus Souza



SUMÁRIO

Contextualização	4
Proposta de modelo de integração e compartilhamento de serviços públicos para a Base Nacional de Serviços Públicos do Brasil	9
Metodologia	9
Resultados	11
Visão de futuro: “Rumo a Federação de Serviços Públicos do Brasil”	18
Sobre a Federação	18
Estratégia de desenvolvimento	19
Principais desafios para o desenvolvimento da Federação de Serviços Públicos do Brasil	20
Requisitos para o modelo tecnológico da Federação de Serviços Públicos	21
Resultados esperados	23
Discussões	23
Capacidade dos municípios de menor porte em atender os requisitos da Lei Federal 13.460/2017 especialmente no que tange ao Portal/Carta de Serviços	23
Compatibilização de serviços similares ofertados de forma distinta em nível subnacional	24
Autenticação integrada entre os portais de serviços	24
Considerações Finais	25
Referências	27



1. Contextualização

Nas últimas duas décadas, o Brasil vem desenvolvendo importantes esforços para a promoção do Governo Eletrônico e mais precisamente do Governo Digital, voltado a simplificação do relacionamento Estado-sociedade e da incorporação de soluções digitais para a melhoria dos serviços públicos visando, conseqüentemente, o melhor custo-benefício para o cidadão e para o Estado entre os recursos públicos investidos e os serviços públicos ofertados.

Como pontos de destaque desses esforços nos últimos dois anos, ressaltamos, em nível federal, a formulação e publicação da Política de Governança Digital e Estratégia de Governança Digital - EGD (Decreto Federal 8.638/2016), da Plataforma de Cidadania Digital, através do (Decreto Federal 8.936/2016) da Simplificação dos Serviços Públicos (Decreto Federal 9.094/2017), da Estratégia Brasileira de Transformação Digital (Decreto Federal 9.319/2018) e da regulamentação do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a instituição do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Decreto Federal 9.492/2018).

Neste contexto, segundo BRASIL (2018, pg. 26) , é importante ressaltar que dentre os desafios estabelecidos pela Estratégia de Governança Digital do Governo Federal (versão revisada), encontram-se: (I) Disponibilizar serviços públicos digitais consolidados em plataforma única; (II) Ampliar os canais de relacionamento entre a sociedade e o Estado, facilitando o acesso aos serviços digitais e aos canais de participação social e, ainda, (III) Democratizar o acesso aos serviços públicos prestados por meios digitais.



Figura 1 - Relação entre os princípios da Governança digital, os eixos estratégicos e os benefícios para a sociedade, disponíveis na EGD (BRASIL, 2018a, pg. 31).

Analisando a Figura 1, é destacado o direcionamento estratégico da melhoria da prestação de serviços públicos como diretrizes da EGD. Especialmente no que tange a dimensão Serviços, busca-se “*Aprimorar a oferta e ampliar os serviços públicos por meio da Transformação Digital*”, bem como “*Compartilhar e integrar infraestruturas, dados, processos, sistemas e serviços*” (BRASIL, 2018a).

Por outro lado, se existem inúmeros esforços articulados no nível da administração pública federal, no plano nacional carecemos de agendas, iniciativas e estruturas normativas que fortaleçam o desenvolvimento do Governo Digital em nível subnacional e alinhadas com às iniciativas desenvolvidas pelo Governo Central. Entretanto, é valioso ressaltar que no período recente, o Brasil passou a dispor de duas importantes leis de abrangência nacional voltadas a simplificação do relacionamento Estado-sociedade e da racionalização da administração pública que são respectivamente a Lei Federal 13.460/2017, conhecida como o “*Código de Defesa do Usuário do Serviço Público*” e a Lei Federal 13.726/2018, conhecida como a “*Lei da Racionalização Administrativa e Simplificação dos Serviços Públicos*”.

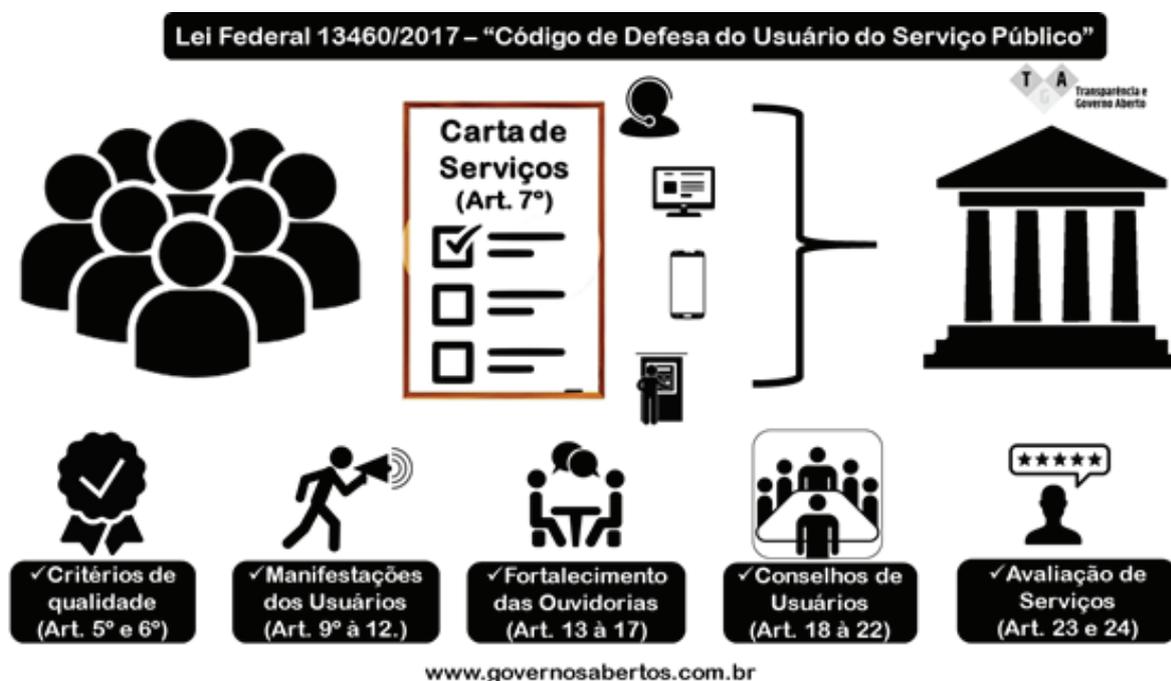


Figura 2 - Requisitos da Lei Federal 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

Neste contexto, além da forte demanda da população pela melhoria e inovação de serviços públicos na administração federal, mas especialmente nas administrações subnacionais, bem como o conjunto de obrigações trazidos especialmente pelos Art. 3º a 7º da Lei Federal 13.460/2017, os Poderes Públicos e respectivas instituições estão obrigados a catalogar e disponibilizar a sua oferta de serviços públicos ao usuário, bem como aplicar soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

Considerando os milhares de entes federados do Brasil e respectivas instituições, está sendo construído um grande volume de informações sobre serviços públicos. Entretanto, estas informações estão dispersas em milhares de plataformas digitais impondo fortes barreiras e dificuldades para o cidadão no que tange ao acesso a tais informações e respectivos serviços de forma simplificada como preconiza os fundamentos legais e conceituais do Governo Digital.

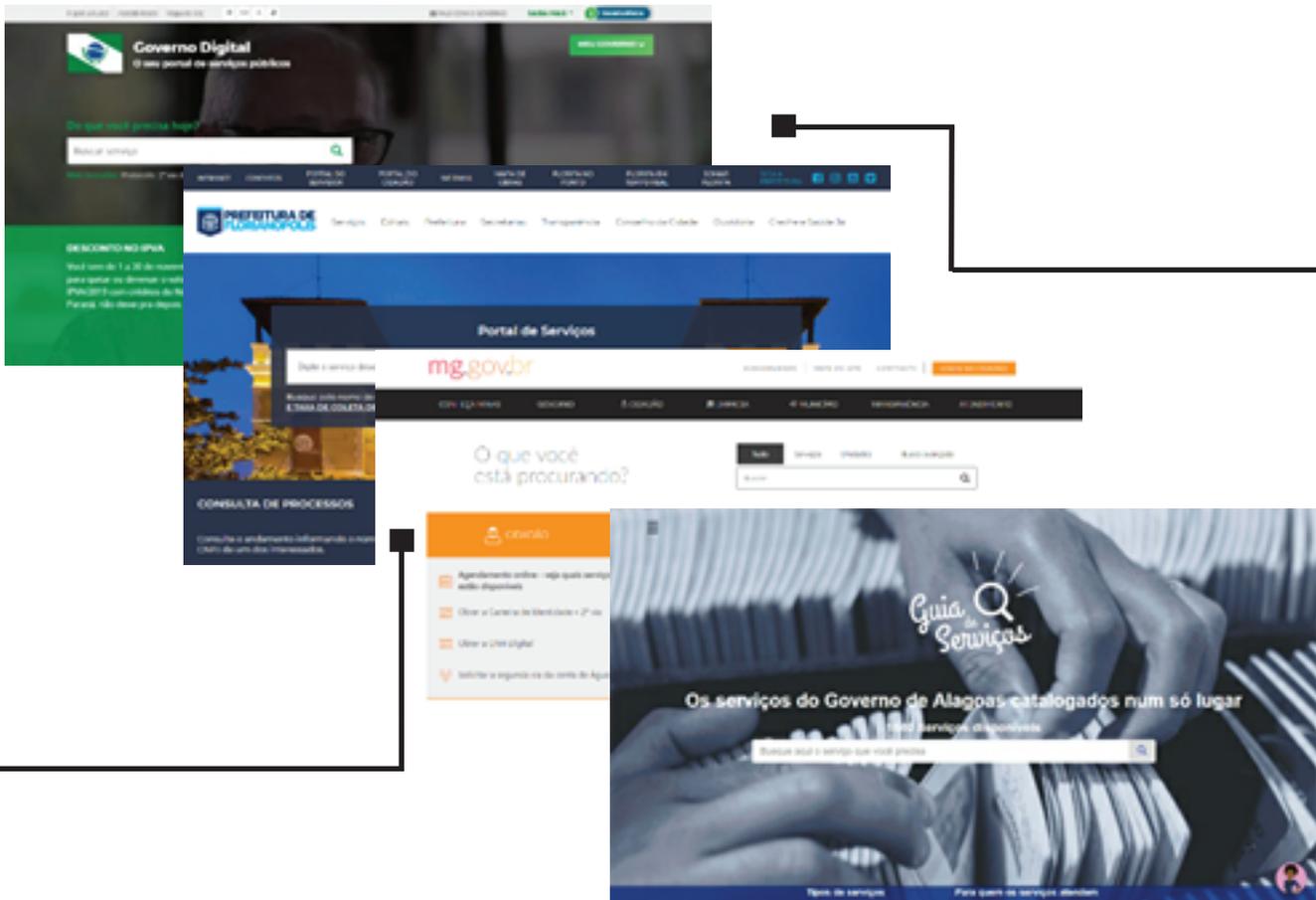


Figura 3 - Interfaces de diversos Portais de Serviços de Entes Federados no Brasil

Ainda há de se ressaltar que a complexidade da oferta de serviços públicos também é caracterizada pela natureza espacial do serviço. Para tal, este modelo considera a seguinte classificação espacial dos serviços públicos:

■ **Serviço Nacional:** Serviço oferecido por um ente federado que é voltado para todos os usuários em nível nacional e com validade em nível nacional (Ex.: Emissão da Carteira de Trabalho, Emissão do Passaporte, Carteira de Identidade, etc.).

■ **Serviço Federal:** Serviço ofertado pelas instituições federais, voltado para usuários dos serviços federais e com validade na Esfera Federal (Ex.: Emissão de licenças médicas para servidores do Governo Federal).

■ **Serviço Estadual:** Serviço ofertado pelas instituições estaduais, voltado para usuários dos serviços estaduais e com validade na Esfera Estadual (Ex.: Emissão de Atestado de Antecedentes Criminais emitido pelas Polícias Cíveis dos Estados)

■ **Serviço Distrital:** Serviço ofertado pelas instituições do Distrito Federal, voltado para usuários dos serviços distritais e com validade no Distrito Federal (Ex.: Emissão de Atestado de Antecedentes Criminais emitido pela Polícia Civil do Distrito Federal).

■ **Serviço Municipal:** Serviço ofertado pelas instituições municipais, voltado para usuários dos serviços municipais e com validade na Esfera Municipal (Ex.: Emissão de alvará de funcionamento de estabelecimento comercial).

Por outro lado, a partir dessa complexidade, cria-se uma grande janela de oportunidade para a comparabilidade entre serviços públicos similares prestados por entes federados distintos mediante às informações disponibilizadas nos catálogos de serviços públicos dos entes federados. Com isto, o Brasil dispõe de uma possibilidade inédita de melhoria dos serviços públicos, em escala nacional, mediante o comparativo entre serviços similares e respectivas boas práticas implantadas para os serviços.



Figura 4 - Exibição de serviço similar (Emissão da Carteira de Trabalho) em Portais de Serviços de Entes Federados distintos

Todavia, para simplificar o acesso dos cidadãos brasileiros a toda esta oferta de informações e respectivos serviços públicos, bem como para proporcionar este ciclo de melhoria contínua possibilitado pela comparação de serviços similares, impõe-se a necessidade da concepção de um modelo e ferramentas que viabilizem um catálogo nacional de serviços públicos e, conseqüentemente, um modelo de integração e compartilhamento de informações para a base nacional sobre serviços públicos do Brasil.

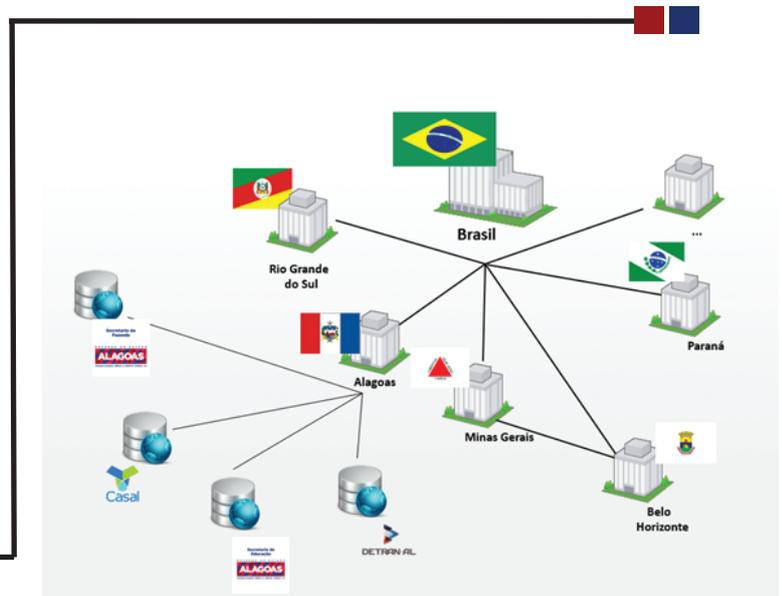


Figura 5 - Esquema conceitual de compartilhamento de informações sobre serviços públicos no Brasil

Neste contexto, considerando o arcabouço legal brasileiro sobre Dados Abertos e Acesso à Informação, especialmente no que tange a Lei Federal 12.527/2011 e o Decreto Federal 8.777/2016, “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”. Complementarmente, para o cumprimento deste dispositivo, previsto no Art. 8º da Lei Federal 12.527/2011, “os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet)”, e os sítios de que tratam desta divulgação devem atender a requisitos como “possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina” (BRASIL, 2011).

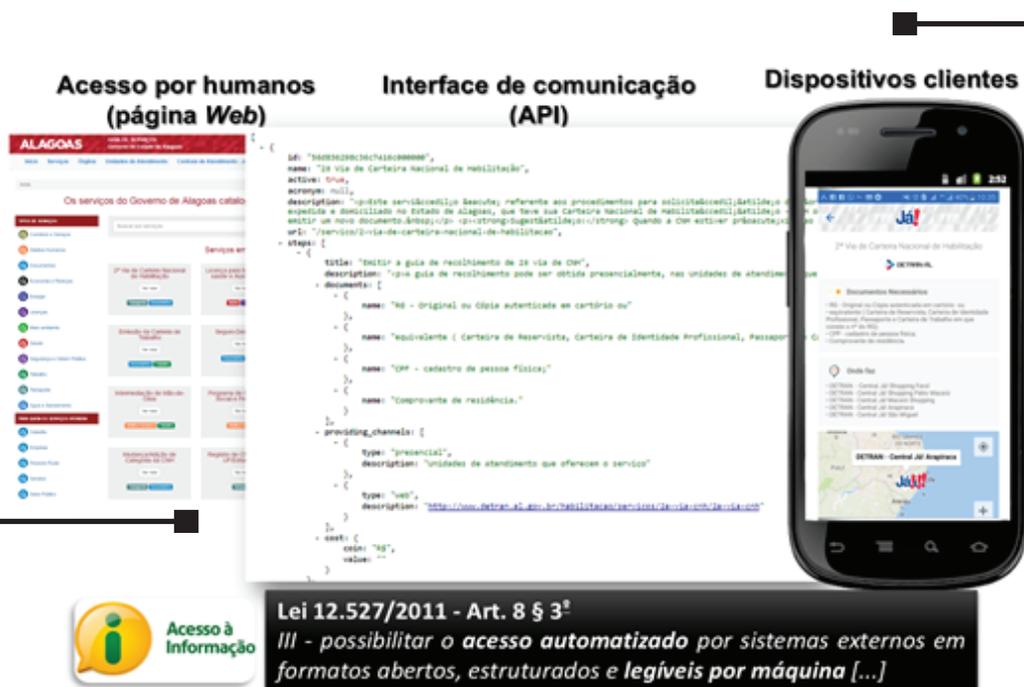


Figura 6 – Aplicativo de Serviços consumindo Dados Abertos do Guia de Serviços do Governo de Alagoas (ÁVILA, et. Al, 2017)

Desta maneira, existe a previsão e obrigação legal para que os Poderes Públicos e respectivas instituições brasileiras compartilhem suas informações de interesse coletivo ou geral sobre serviços públicos em sítios eletrônicos que provenham dados e informações em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina. Logo, a condição técnica para um modelo de integração e compartilhamento de informações e respectivos serviços públicos tem embasamento no ordenamento jurídico brasileiro.



■ 2. Proposta de modelo de integração e compartilhamento de serviços públicos para a **Base Nacional de Serviços Públicos do Brasil**

Com o objetivo de viabilizar uma proposta, contemplando um modelo preliminar para a integração e o compartilhamento de serviços públicos para o Brasil, o Governo Federal, através do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) e o Governo do Estado de Alagoas, através da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio (SEPLAG/AL), atuaram em conjunto para desenvolver uma prova de conceito que proporcionasse a disponibilização da oferta de informações sobre serviços públicos do Estado de Alagoas no Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br).

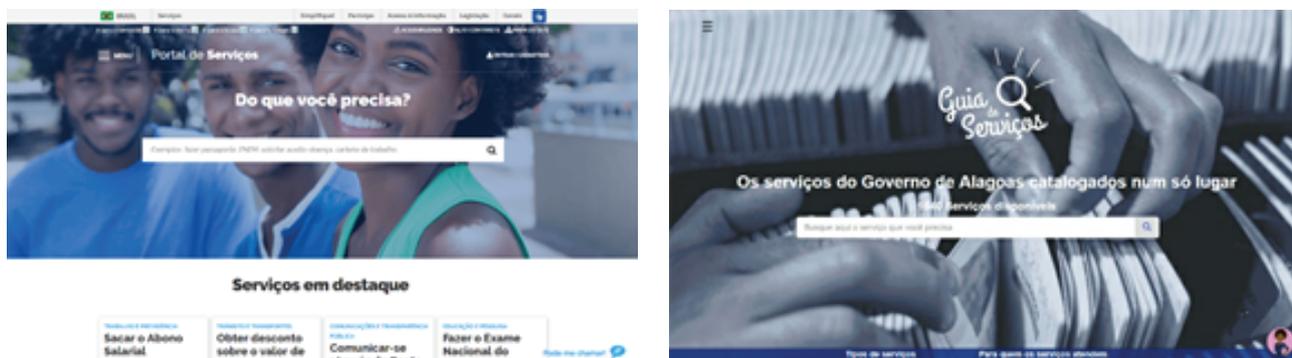


Figura 7 - Interfaces do Portal de Serviços do Governo Federal e do Guia de Serviços do Governo de Alagoas

2.1 Metodologia

Considerando o ineditismo e a complexidade do modelo proposto, a metodologia escolhida baseou-se no desenvolvimento de uma prova de conceito da integração e compartilhamento das informações sobre serviços. A partir desta prova de conceito, outras instituições e entes federados, bem como representantes da academia, mercado e setor produtivo, poderão atuar com contribuições conceituais e tecnológicas para o desenvolvimento da iniciativa.

Esta prova de conceito partiu das premissas que:

- Ambas as instituições coordenam, nos respectivos entes federados, a catalogação e disponibilização de informações sobre serviços públicos em plataformas eletrônicas específicas, cabendo

ao MPDG a coordenação do Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br) e a SEPLAG/AL a coordenação do Guia de Serviços do Governo de Alagoas (www.servicos.al.gov.br);

- Além disso, ambas as plataformas eletrônicas foram desenvolvidas mediante bases conceituais comuns, respeitando em especial os requisitos de informações sobre serviços públicos estabelecidos pela Lei Federal 13.460/2017, bem como os requisitos técnicos de interoperabilidade, como a oferta de informações em formatos abertos e processáveis por máquina, através do desenvolvimento de interfaces de programação (APIs);

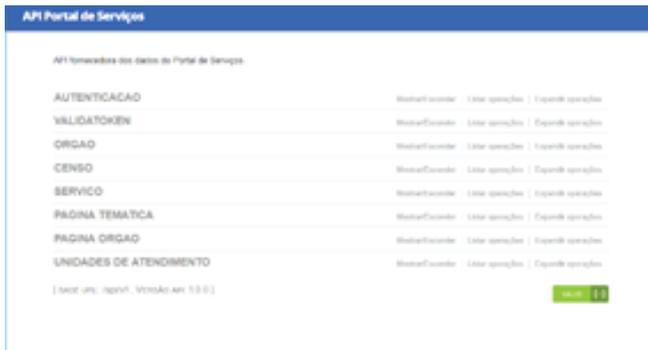


Figura 8 – Telas de acesso às Interfaces de Programação e Dados Abertos (API) do Portal de Serviços do Governo Federal e do Guia de Serviços do Governo de Alagoas

- Mediante este conjunto de determinantes favoráveis a uma iniciativa de integração das informações sobre os serviços públicos, foi desenvolvido um plano de trabalho no período de outubro/2017 e outubro/2018 desenvolvido entre às equipes técnicas das duas instituições, contemplando as seguintes atividades:

1. Apresentação do Portal de Serviços do Governo Federal e do Guia de Serviços do Governo de Alagoas para às equipes técnicas das duas instituições (MPDG e SEPLAG/AL);
2. Realização de análise comparativa dos metadados disponibilizados para a catalogação dos serviços públicos disponíveis no Portal de Serviços do Governo Federal e no Guia de Serviços do Governo de Alagoas;
3. Estabelecimento de um conjunto mínimo de metadados para validar o modelo de integração de informações;

- Este conjunto mínimo foi estabelecido mediante a identificação de metadados de alta prioridade para a catalogação de serviços públicos, presentes em ambas às plataformas eletrônicas, bem como que proporcionasse a adesão de outros entes federados/instituições brasileiras mediante baixo esforço, ou seja, sem a necessidade de se agregar um grande conjunto de metadados/informações sobre os serviços públicos eventualmente já catalogados, o que poderia resultar em entraves para a incorporação de novos entes

de catalogação destes serviços;

4. Validação deste conjunto mínimo de metadados sobre serviços junto às melhores práticas internacionais;

- Como resultado da validação, o conjunto mínimo de metadados para a proposta de integração contemplou os seguintes campos para a catalogação nacional de serviços:

- **Título do serviço**
- **Nomes populares do serviço**
- **Descrição do serviço**
- **Hiperlink para a fonte original de informações sobre o serviço**
- **Ente federado responsável pelo serviço**

5. Análise e testes de consumo de dados através das interfaces de programação (APIs) das duas plataformas eletrônicas;

6. Desenvolvimento de recurso de consumo de dados subnacionais sobre serviços públicos, por parte da equipe técnica do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

7. Disponibilização dos dados e informações consumidos no Portal de Serviços do Governo Federal;

8. Aprimoramento aos recursos de busca, localização e identificação dos serviços públicos disponíveis no Portal de Serviços do Governo Federal possibilitando o acesso simplificado e objetivo, por parte dos usuários, a toda a oferta de serviços catalogados e disponibilizados no Portal de Serviços do Governo Federal.

2.2 Resultados

Desde o dia 25 de setembro de 2018, o Portal de Serviços do Governo Federal foi atualizado, passando a consumir e disponibilizar às informações sobre serviços subnacionais, sendo o Estado de Alagoas como a Unidade Federada pioneira a dispor de seus serviços catalogados na plataforma nacional, conforme apresentado nas Figuras 9, 10 e 11.



Figura 9 – Tela principal do Portal de Serviços do Governo Federal retornando serviços do Estado de Alagoas no mecanismo de busca Serviços do Governo de Alagoas

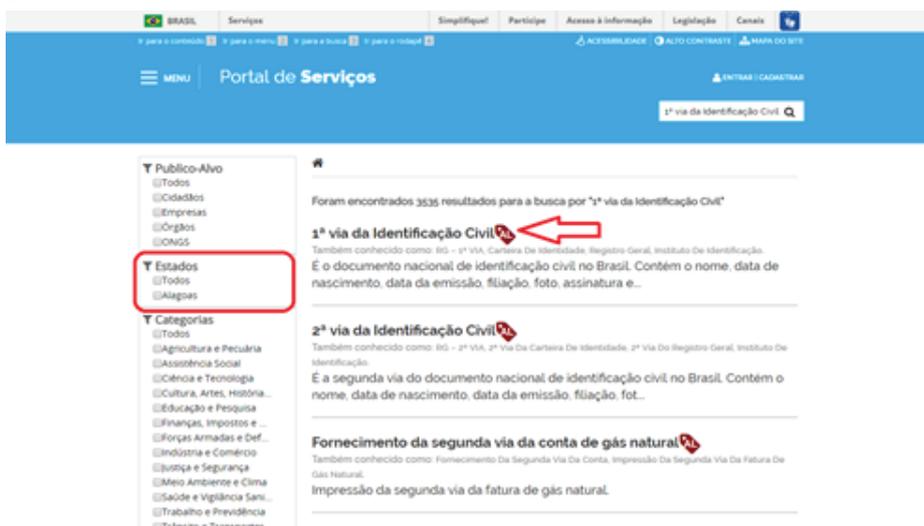


Figura 10 – Funcionalidades implementadas no Portal de Serviços do Governo Federal para evidenciar os serviços estaduais catalogados e disponibilizados através do modelo de integração proposto, destacando a integração realizada inicialmente apenas com o Estado de Alagoas



Figura 11 – Serviço do Estado de Alagoas catalogado e exibido no Portal de Serviços do Governo Federal decorrentes da implementação do modelo de integração proposto.

Este resultado foi evidenciado pelo secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, Luis Felipe Salin Monteiro, como uma das conquistas do atual Programa de Governo Digital brasileiro, através de um post na rede social LinkedIn, conforme a Figura 12.



Figura 12 - Mensagem do secretário de Tecnologia da Informação e da Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, na rede social LinkedIn, evidenciando a existência de serviços estaduais catalogados e disponíveis no Portal de Serviços do Governo Federal, decorrentes da implementação do modelo de integração proposto.

Concomitantemente aos resultados alcançados com a integração com o Estado de Alagoas, o Governo Federal passou a atuar com o Governo do Estado do Paraná para incorporar os serviços de uma segunda unidade federativa ao catálogo nacional. Desde o dia 14 de novembro de 2018, o Portal de Serviços do Governo Federal passou também a disponibilizar serviços do Estado do Paraná conforme evidenciado nas Figuras 13 e 14. Posteriormente, em dezembro/2018, o Estado do Rio Grande do Sul foi a terceira unidade federativa a integrar o catálogo nacional (BRASIL, 2018b).



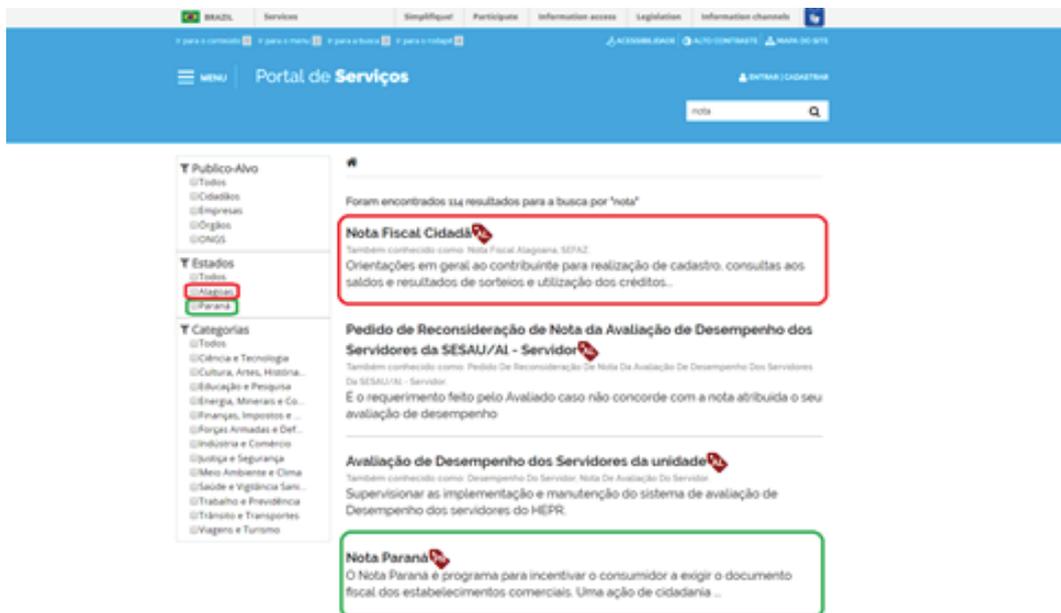


Figura 13 - Evolução do modelo de integração proposto, disponibilizando serviços dos Estados de Alagoas e também do Estado do Paraná



Figura 14 - Serviço do Estado do Paraná catalogado e exibido no Portal de Serviços do Governo Federal decorrente da implementação do modelo de integração proposto.

Segundo o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (BRASIL, n.d. b), o Portal de Serviços executa uma rotina automática e periódica que busca as informações de serviços nas APIs dos Portais Estaduais cadastrados. A rotina busca os metadados de nome, descrição, nomes populares, palavras chaves e url de execução do serviço.

Para a incorporação dos serviços subnacionais, o Portal de Serviços do Governo Federal recebe o cadastro dos serviços de informação em formato de APIs (endpoints) que disponibilizam os serviços subnacionais em formato interoperável. São cadastrados o “Nome do Portal”, “Nome do Estado”, “Sigla do Estado”, “URL da API” e “Periodicidade de execução da rotina” que rotina busca as informações. A Figura 15 esclarece este procedimento.

Nome do Portal Externo ?

Nome do Estado ?

Sigla do Estado ?

URL da API ?

Periodicidade de execução da rotina ?

Figura 15 - Interface de cadastro de serviços de informações subnacionais (BRASIL, n.d. b)

O processo de catalogação e indexação dos serviços através das APIs, segue a lógica exemplificada na figura 18. Para isto, os portais de serviços subnacionais que desejem ter seus serviços públicos exibidos no Portal de Serviços do Governo Federal devem ter uma API (endpoint) em XML ou JSON que lista os serviços através dos campos com os seguintes títulos: “name”, “description”, “url”, “popular_names”, “keywords” conforme apresentado nas Figuras 16 e 17. Ressalta-se que o endpoint tem que ser público, ou seja, sem nenhum tipo de autenticação.

```
{
  id (string, optional): ID do Serviço,
  name (string): Nome do Serviço,
  description (string): Descrição do Serviço,
  url (url): URL para mais detalhes do Serviço,
  date (date, optional): Data que o Serviço foi publicado no portal,
  organization (Object {name, id, url}, optional): Organização/Órgão do Serviço,
  popular_names (Array[name: string], optional): Nomes populares do Serviço,
  keywords (Array[name: string], optional): Palavras Chaves relacionadas ao Serviço
}
```

Figura 16 - Modelo de arquivo de dados interoperável necessário para ser fornecido pelo portal de serviços subnacional para que os serviços possam ser indexados pelo Portal de Serviços do Governo Federal (BRASIL, n.d. b)

```
[[
  {
    "id": "ASDP01234",
    "name": "Serviço para o cidadão",
    "description": "Descrição detalhada do serviço.",
    "url": "https://www.meuportal.gov.br/servicos/servico-para-cidadao",
    "date": "2001-10-26T16:06:46Z",
    "organization": {
      "name": "Departamento para o cidadão",
      "id": "DPT-123asAD",
      "url": "https://www.meuportal.gov.br/orgao/departamento-para-cidadao"
    },
    "popular_names": [
      {
        "name": "Serviço importante",
      },
      {
        "name": "Outro nome popular",
      }
    ],
    "keywords": [
      {
        "name": "Obter serviço",
      },
      {
        "name": "SPC",
      }
    ]
  },
  { ... }
]
```

Figura 17 - Exemplo de dados interoperáveis no formato JSON passível de ser indexado pelo Portal de Serviços do Governo Federal (BRASIL, n.d. b)

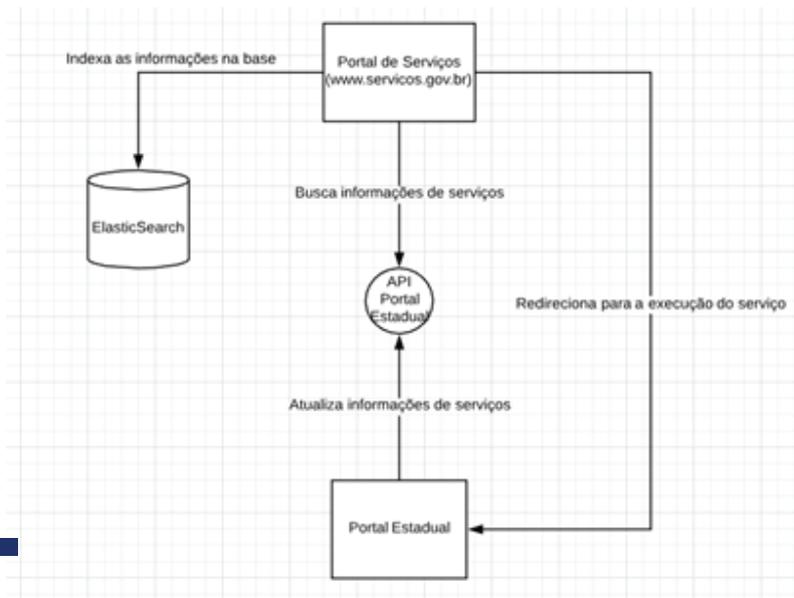


Figura 18 - Modelo de catalogação e indexação de serviços subnacionais para o Portal de Serviços do Governo Federal (BRASIL, n.d. b)

Após a implementação dos ajustes tecnológicos no Portal de Serviços do Governo Federal para torná-lo apto para catalogar e indexar os serviços subnacionais, a equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão pode iniciar o cadastro dos serviços de informações dos portais subnacionais conforme o mecanismo apresentado nas Figuras 16 e 17. Como resultado, o estoque de serviços catalogados e disponibilizados pelo Portal Nacional teve um incremento aproximado de 140%, aumentando o total de serviços de 1820 para 4380 serviços catalogados, conforme a Figura 19.



Figura 19 - Estoque de serviços catalogados pelo Portal de Serviços do Governo Federal (BRASIL, n.d. b)

Como resultados desta catalogação, iniciada no final de setembro/2018, o Portal de Serviços do Governo Federal passou a ter o seu volume de acessos incrementado pela procura dos usuários por serviços subnacionais. O incremento ainda não está significativo, considerando que esta iniciativa iniciou há pouco tempo, onde os acessos aos serviços estaduais representaram 2,5% dos acessos aos serviços federais. Todavia, observa-se que a procura por serviços estaduais vem crescendo mês-a-mês, considerando os dados da Figura 20. Neste contexto, pode se esperar que o incremento dos acessos deve seguir a tendência do incremento do estoque de serviços.

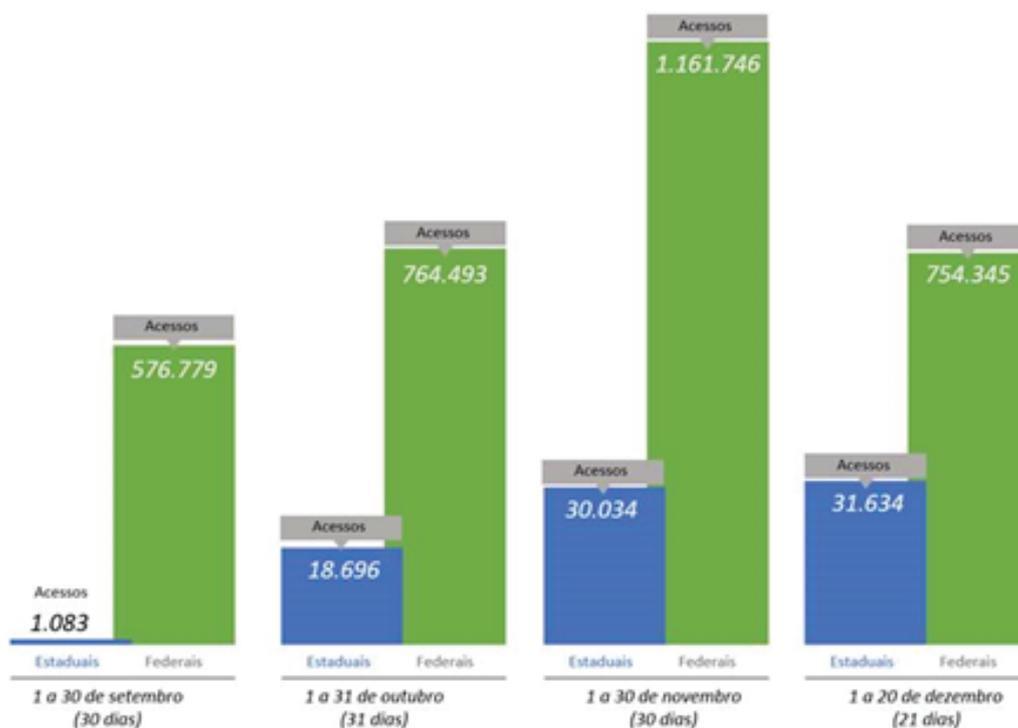


Figura 20 - Volume de acessos dos serviços federais e serviços subnacionais no Portal de Serviços do Governo Federal ao longo dos últimos meses (BRASIL, n.d. b)

Por outro lado, o desenvolvimento deste modelo de integração passou a evidenciar, no Portal de Serviços do Governo Federal, o problema/desafio evidenciado na Figura 4. De acordo com a Figura 21, são exibidos dois serviços similares, relacionados à Identificação Civil, sendo o primeiro e o segundo hiperlink descrevendo o serviço como é ofertado pelo Estado de Alagoas (1ª e 2ª via) e o quarto e quinto hiperlink descrevendo a oferta do mesmo serviço pelo Estado do Paraná.

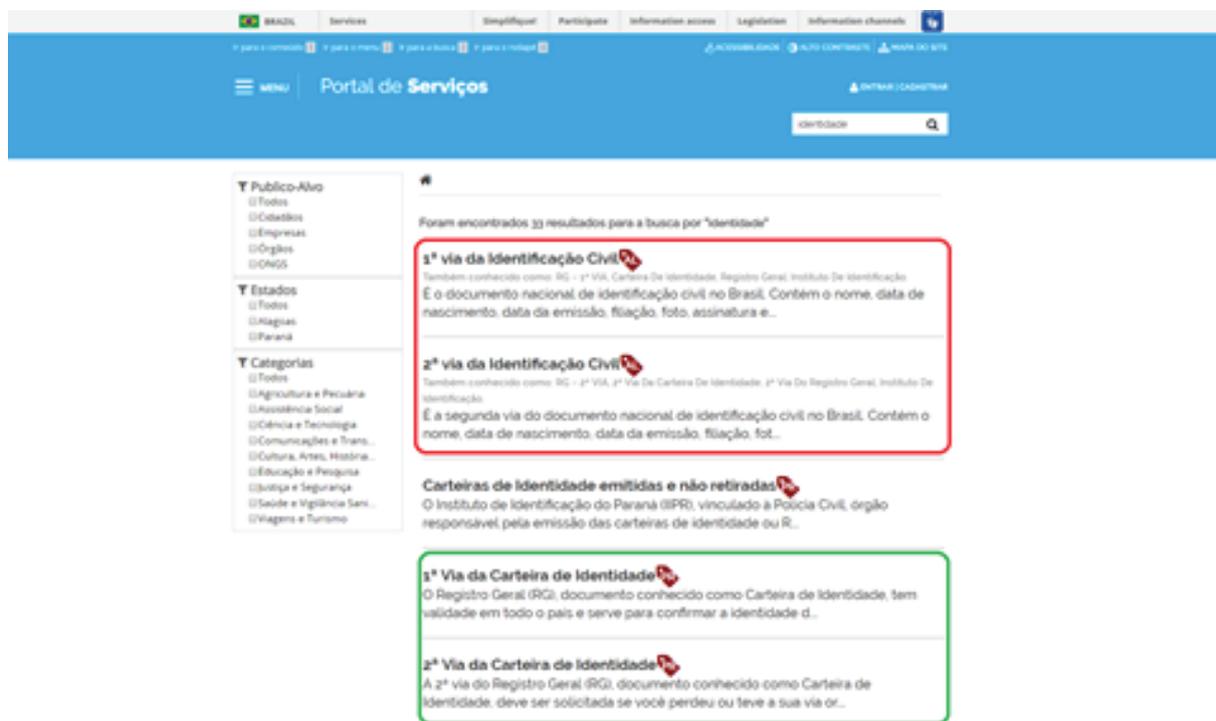


Figura 21 – Serviços similares, oferecidos de maneira distinta, pelas duas unidades federativas subnacionais que estão integradas ao Portal de Serviços do Governo Federal decorrente da implementação do modelo de integração proposto.

Logo, apesar desta situação, o modelo de integração passa a dar visibilidade para o Poder Público, bem como para a sociedade, sobre esta problemática, que consiste na oferta de serviços similares, eventualmente de formas distintas, por unidades federativas diferentes. Entretanto, conforme mencionado, cria-se a oportunidade para a comparabilidade entre serviços públicos nestas condições, proporcionando meios para o aprimoramento da oferta dos respectivos serviços.

Tais resultados validam o modelo proposto, considerando que duas unidades federativas com um significativo volume de serviços catalogados passam a compartilhar seus serviços com a base nacional. Apresenta-se como desafio e visão de futuro, a ampliação deste modelo, visando integrar e compartilhar todas os serviços de todas as demais unidades federativas do Brasil, mediante um projeto compartilhado e que conte com a cooperação e engajamento de todas às instituições prestadoras de serviços públicos no Brasil. O aprimoramento deste modelo será discutido na seção a seguir.



■ 3. Visão de futuro: “Rumo a Federação de Serviços Públicos do Brasil”

Considerando a problemática apresentada na seção 1, bem como a exitosa prova de conceito apresentada na seção 2, nesta seção será apresentada uma proposta que amplie e consolide os esforços e resultados do modelo proposto e implementado na prova de conceito entre o Governo Federal e o Governo de Alagoas, denominada “Federação de Serviços Públicos do Brasil”.

3.1 Sobre a Federação

A Federação de Serviços Públicos do Brasil consistirá numa iniciativa federada da União, Estados, Distrito Federal e Municípios do Brasil para simplificar e centralizar o acesso dos usuários de serviços públicos a informações padronizadas sobre serviços públicos nacionais, federais, estaduais, distritais e municipais.

Quanto aos benefícios esperados pela existência da Federação de Serviços Públicos do Brasil estão:

- Simplificar e centralizar o acesso de cidadãos e empresas à informações padronizadas sobre serviços públicos nacionais, federais, estaduais, distritais e municipais;
- Proporcionar a comparabilidade entre serviços públicos que possuem a mesma finalidade, mas que são ofertados por entes federados distintos (Ex: Carteira de Identidade);
- Aprimorar a qualidade dos serviços públicos do Brasil mediante a comparabilidade dos serviços similares oferecidos por entes federados distintos;
- Ampliar a transparência e a acessibilidade sobre a oferta de serviços públicos no Brasil, simplificando o acesso aos mesmos por parte dos cidadãos e demais usuários de serviços públicos;
- Criar melhores condições para uma agenda de Governo Digital em toda a administração pública brasileira, mediante o compartilhamento de conhecimento sobre o modelo atual de execução de serviços públicos do Brasil, bem como as necessidades de melhoria demandadas pelos usuários e pelos entes federados;
- Envolver a sociedade, academia e setor produtivo na proposição, desenho e implementação de serviços públicos integrados e inovadores a partir das informações disponibilizadas na Federação;
- Estimular o desenvolvimento de empresas inovadoras com o perfil de “GovTechs”, que desenvolverão negócios e serviços de valor público inovadores a partir dos desafios encontrados nas informações disponibilizadas na Federação.

A Federação de Serviços Públicos do Brasil tem como justificativas:

- A organização e a publicação das informações sobre serviços públicos no Brasil, quando existem, frequentemente não são suficientemente claras e acessíveis para o público a que se destinam;

- Quando estão disponíveis na internet, costumam estar espalhadas em diferentes endereços, gerando dificuldades de acesso e consumo destes serviços por parte do usuário;
- Diversos serviços públicos, especialmente os de natureza estadual ou municipal, são executados de forma distinta por cada um dos entes federados que o ofertam. Como consequência, há redundância de esforços na manutenção e especialmente na modernização e inovação destes serviços, por não haver uma plataforma que permita a comparabilidade entre as diversas formas como o mesmo serviço é operado por entes federados distintos;
- Soma-se a tudo isso o fato de que o cidadão não entende – e nem deveria entender – a quem cabe (União, Estado ou Município) a titularidade de cada serviço público, gerando novos complicadores na relação Estado-Sociedade, tornando o cidadão o verdadeiro integrador e “despachante” do Estado brasileiro.

3.2 Estratégia de desenvolvimento

Para o desenvolvimento deste projeto, o envolvimento dos entes federados é determinante para que haja a efetiva integração das informações sobre serviços públicos. Para viabilizar este engajamento do Distrito Federal, Estados e Municípios em conjunto com a União nesta iniciativa, dependerá em grande medida, de um modelo simples, econômico e eficaz de compartilhamento de informações sobre serviços para consumo e apresentação no Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br) e posteriormente, nos Portais de Serviços dos entes federados subnacionais.

Para testar e validar esta proposta de modelo (regras, mecanismos, tecnologias, rotinas etc.), foi estabelecido um projeto-piloto com o Estado de Alagoas, que possuía experiência na organização e publicação de dados de serviços públicos, preferencialmente em formato já adotado pelo Portal de Serviços do Governo Federal.

Além disso, o Governo do Estado de Alagoas também possui experiência noutros projetos de federações de dados e informações, pois é o único Estado da Federação a integrar os catálogos de dados abertos e espaciais, respectivamente, da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA e da Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais – NDE.

Complementarmente, Alagoas desenvolveu, no período de 2016 a 2018, um trabalho de catalogação dos serviços públicos de toda a administração pública estadual, através da implantação do Guia de Serviços do Governo de Alagoas, baseado em experiências nacionais e internacionais voltadas à melhoria da oferta de dados, informações e serviços eletrônicos e digitais. Tal experiência proporcionou ao Estado um amplo conhecimento em particularidades necessárias a oferta e o compartilhamento de dados e informações em nível subnacional.

Após a definição, teste e validação do modelo de integração e compartilhamento de informações sobre serviços públicos, a Federação de Serviços Públicos do Brasil estabelecerá os requisitos mínimos para a adesão de outros entes federados (Distrito Federal, Estados e Municípios) que desejem compartilhar suas informações sobre serviços no catálogo nacional de serviços públicos. Posteriormente, no ciclo governamental 2019-2022, o embasamento técnico e jurídico para a Federação de Serviços Públicos do Brasil poderá ser aprimorado, em consonância com as diretrizes do novo ciclo governamental.



■ 3.3 Principais desafios para o desenvolvimento da Federação de Serviços Públicos do Brasil

Para nortear o desenvolvimento desta iniciativa e um eventual plano de trabalho, os seguintes desafios foram identificados pelas equipes envolvidas:

3.3.1. Institucionais

- Engajamento e comprometimento da alta liderança e respectivas equipes técnicas das instituições responsáveis pela governança e gestão dos serviços públicos nos entes federados envolvidos com a iniciativa;
- Criação de legislação pertinente à Federação de Serviços Públicos Digitais com regulamentações locais, sendo feita de forma particular à realidade de cada ente federado, mas respeitando as diretrizes nacionais, a exemplo do que ocorre com as Leis Federais 12.527/11 e 13.460/17;
- Garantia do reconhecimento da identidade institucional de todos os parceiros e fornecedores de informações do projeto (Ex: um serviço oferecido por uma Secretaria de Estado, onde o Governo Federal tenha um grande parceiro não pode ser “apropriado” como um serviço federal);
- Tratamento respeitoso às particularidades da forma de oferta de um mesmo serviço por diferentes Unidades Federadas (ex: emissão da Carteira de Trabalho em Postos do SINE). A padronização dos processos é recomendável, desde que seja exequível pelas Unidades Federadas;

3.3.2. Conceituais e Tecnológicos

- Definição de modelo conceitual e tecnológico que contemple as particularidades das Unidades Federativas quanto a oferta de serviços públicos digitais;
- Definição de critérios para a propriedade e responsabilidade de serviços públicos compartilhados por mais de um ente federado (ex: Serviços que são executados por um ente, mas possuem insumos, regulação e atuação compartilhada por outros entes, algo relativamente comum na área de saúde);
- Definição de Arquitetura e Infraestrutura de TIC compatível com a orquestração e alta disponibilidade de dados e informações necessárias ao pleno funcionamento da Federação;

- Catalogação e orquestração da oferta de serviços integrados. Como exemplo, no âmbito da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM, o serviço “Abertura de uma Empresa” é realizado mediante a orquestração de diversos outros serviços ofertados por instituições como a Receita Federal, Secretarias de Fazenda Estaduais e Municipais, Órgãos de licenciamento ambiental, Corpo de Bombeiros, dentre outros.

3.3.3. Informacionais

- Estabelecimento de modelo de dados contemplando metadados mínimos para os serviços e unidades de atendimento catalogadas na federação. Para isto, os requisitos estabelecidos nos Decretos Federais 8.936/2016, 9.094/2017 e na Lei Federal 13.460/2017 servirão de elementos norteadores para este fim. Como proposta ampliada do conjunto de metadados para a catalogação de serviços do Brasil, pode ser considerada a relação a seguir:

• **Serviços:**

- Título do Serviço
- O que é? (Descrição do Serviço)
- Quem pode utilizar este serviço?
- Etapas para a realização deste serviço
- Quanto tempo leva?
- Validade do documento
- Legislação
- Esfera do serviço (Nacional, Federal, Estadual ou Municipal)
- Outras informações
- Avalie!
- Unidades de atendimento onde os serviços são ofertados presencialmente (chave estrangeira com o catálogo de Unidades de Atendimento - relação um-para-muitos)

• **Unidades de Atendimento:**

- Nome da Unidade de Atendimento
- Órgão/Entidade responsável
- Endereço da Unidade de Atendimento (Logradouro, número, bairro,

cep, cidade, estado, país, etc.);

- Geolocalização (latitude e longitude)
- Telefones de contato
- Endereços eletrônicos
- Outras formas de contato
- Outras informações
- Esfera da unidade de atendimento (Nacional, Federal, Estadual, Municipal, Mista)
- Avalie!
- Serviços ofertados nas Unidades de atendimento

- Estabelecimento de metodologia de monitoramento e avaliação que garanta a atualidade, fidedignidade, relevância, acessibilidade e usabilidade das informações e serviços compartilhados na federação;
- Desenvolvimento de recursos de enriquecimento semântico dos dados e informações disponibilizadas, facilitando a sua recuperação e reuso através de ferramentas de busca ou outras aplicações tecnológicas que utilizarão os dados, informações e serviços disponibilizados.

3.4. Requisitos para o modelo tecnológico da Federação de Serviços Públicos

O modelo tecnológico da Federação de Serviços Públicos deverá estabelecer padrões de integração e interoperabilidade de dados, informações e serviços que permita:

- A catalogação de todos os serviços e unidades de atendimento do Brasil num repositório consolidado de dados, que será exibido à sociedade no Portal de Serviços do Brasil e nos Portais de Serviços das Unidades Federadas participantes;
- A Federação será composta de nós (hubs) de dados e informações. Haverá um nó central nacional, gerenciado pela União, que será a base da oferta de serviços do Portal de Serviços do Brasil.
- Haverão nós centrais, em nível federal, estadual e municipal que catalogarão a oferta de serviços de cada ente federado e que compartilharão dados e informações periodicamente com o nó central nacional.
- Competirá a cada Ente Federado a definição da melhor arquitetura de dados e de tecnologia para a consolidação dos dados e informações do seu respectivo nó. Todavia, a disponibilização dos dados, informações e serviços deverão respeitar os padrões de interoperabilidade estabelecidos pela Federação.
- A Federação de Serviços Públicos deverá estabelecer padrões de interoperabilidade de compartilhamento de dados que terão que ter obedecidos por todo os participantes do projeto. Mediante tais padrões, serão estabelecidos protocolos de troca de dados entre os nós centrais e locais dos entes federados. Os modelos adotados pela INDA e INDE, dentre outras infraestruturas de dados, servirão de referência para a Federação de Serviços Digitais. A Figura 22 exemplifica como ocorre este compartilhamento de dados no âmbito da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos - INDA.

¹ Conforme a classificação de serviços por natureza geográfica estabelecida na seção 1. Uma Unidade de Atendimento Mista reúne serviços de diversas naturezas geográficas.



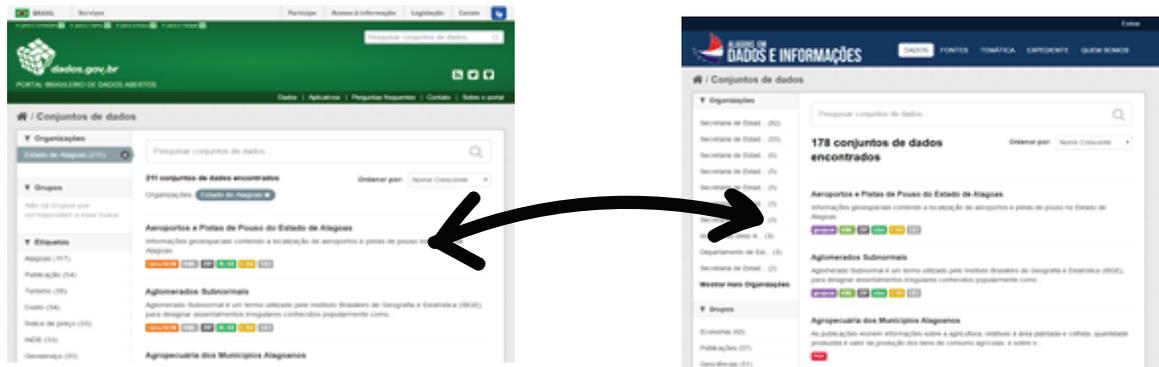


Figura 22 - Imagem comparativa entre a relação de conjuntos de dados disponíveis no Portal de Dados Abertos do Estado de Alagoas (direita), que também estão indexados e disponíveis no Portal Brasileiro de Dados Abertos (esquerda).

- Nos portais de serviços subnacionais, deverão estar disponíveis os serviços voltados apenas ao público-alvo da respectiva Unidade Federada. Todavia, tais serviços estarão disponíveis contemplando todas as esferas prestadoras de serviços. Ou seja, como exemplo, o Portal de Serviços do Estado de Alagoas ofertará os serviços ofertados na Esfera Estadual, os serviços federais e nacionais que contemplam a população alagoana. Complementarmente, em um Portal de Serviço Municipal, estarão disponíveis os serviços ofertados por um determinado município, bem como os serviços estaduais, federais e nacionais voltados à população daquele município. A Figura 23 busca apresentar a lógica deste modelo.

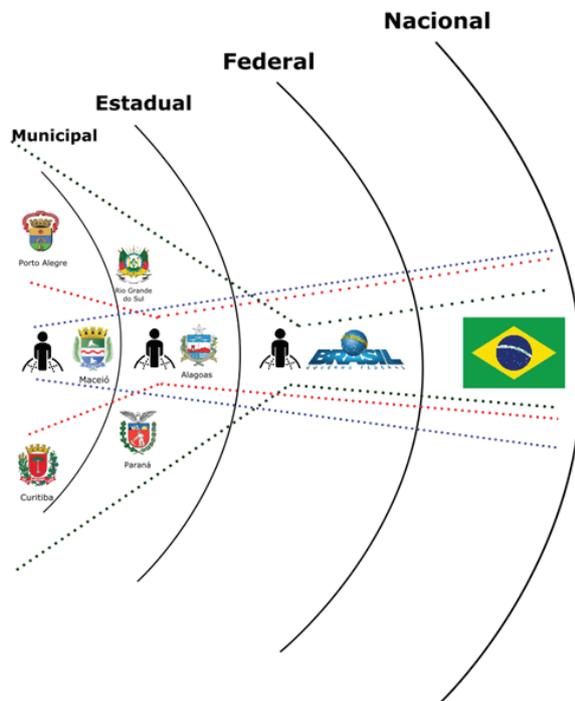


Figura 23 - Diagrama sistêmico para identificar o foco de visão do usuário do serviço público a depender do nível federativo do portal de serviço a ser acessado.

- Tomando como exemplo a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos - INDA, inicialmente será desenvolvido junto ao catálogo nacional de serviços, recursos tecnológicos que permitam o cadastramento/gerenciamento de serviços de informações (endpoints) de todos os demais catálogos de dados da federação. Um endpoint consiste de um endereço web onde os serviços serão acessados por demais aplicações clientes.

- Como exemplo para o desenvolvimento de endpoints, poderá ser utilizado o modelo de dados abertos e interoperabilidade (e respectivos endpoints) estabelecidos pelo Guia de Serviços do Governo de Alagoas, cujos dados estão disponíveis nos seguintes endereços eletrônicos:

Serviços: www.servicos.al.gov.br/api/services.json

Unidades de Atendimento: www.servicos.al.gov.br/api/units.json

Órgãos/Entidades: www.servicos.al.gov.br/api/organs.json

3.5 Resultados esperados

- Consolidação e disponibilização da oferta de serviços públicos da administração pública brasileira em repositório central e integrado de informações, proporcionando o acesso através do Portal de Serviços (www.servicos.gov.br);
- Simplificação e focalização na oferta de serviços públicos para os usuários dos entes subnacionais, considerando que, pelo modelo, um usuário de um município que acesse um portal de serviços municipal somente terá acesso aos serviços nacionais, federais, estaduais e municipais voltados ao município em questão;
- Convergência de esforços entre os entes federados para a catalogação, aprimoramento e simplificação da oferta de serviços públicos para o cidadão brasileiro;
- Criação de base nacional de informações sobre serviços públicos, fortalecendo ações de avaliação da qualidade dos serviços ofertados, bem como de promoção da transparência e do controle social sobre os serviços públicos.

4. Discussões

O modelo proposto neste documento evidencia alguns desafios relevantes para a qualificação da oferta de serviços públicos no Brasil, considerando a heterogeneidade dos níveis de Poder e Esferas da Administração Pública.

A construção de uma base integrada nacional de serviços públicos a partir das informações produzidas pelos entes federados evidencia a complexidade da federação brasileira e ressalta questões relevantes a serem enfrentadas para que a qualidade dos serviços públicos no país esteja em consonância com a demanda expressada pelos cidadãos brasileiros.

Dentre estes desafios, podemos ressaltar alguns que merecem atenção especial, especialmente dos entes federados que integrar-se-ão ao modelo proposto neste documento.

4.1 Capacidade dos municípios de menor porte em atender os requisitos da Lei Federal 13.460/2017 especialmente no que tange ao Portal/Carta de Serviços

A Lei 13.460/2017, considerando o teor dos Arts. 1º, 7º e 25, determina que praticamente todos às instituições dos Poderes e Esferas da República desenvolvam, dentre outras obrigações, às suas Cartas de Serviços ao Usuário. Ademais, tais Cartas deverão ser objeto de atualização periódica na internet.

“Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. [...]

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet” (BRASIL, 2017).

Neste contexto, levando em consideração às restrições orçamentárias e financeiras de diversos entes federados do Brasil, especialmente os municípios de menor porte, urge a discussão de como, efetivamente, estes novos dispositivos legais serão cumpridos por tais municípios e respectivas instituições.

Há de serem propostas soluções para este desafio. Como referencial comparativo, cumpre ressaltar que a Lei de Acesso à Informação - LAI, em vigor há mais de seis anos, enfrentou desafio semelhante, ainda não solucionado em sua plenitude. É relativamente comum haver o noticiamento de que órgãos de controle externo tem autuado municípios em todo o Brasil por inadequações no que tange a legislação supracitada .

Por outro lado, visando contribuir com a adequação dos municípios brasileiros, a Controladoria-Geral da União (CGU) instituiu o Programa Brasil Transparente. Segundo a CGU (BRASIL, n.d. a), “o objetivo é juntar esforços no incremento da transparência pública e na adoção de medidas de governo aberto”. Complementarmente, a CGU também instituiu a Escala Brasil Transparente (EBT),

TCE julga irregular transparência da prefeitura de Terezinha - Disponível em: <https://www.tce.pe.gov.br/internet/index.php/mais-noticias-invisivel/199-2018/outubro/4194-tce-julga-irregular-transparencia-da-prefeitura-de-terezinha>. Acesso em: 21. nov. 2018

TCE multa prefeituras sem portal de transparência - Disponível em: <https://tce-am.jusbrasil.com.br/noticias/112113748/tce-multa-prefeituras-sem-portal-de-transparencia>. Acesso em: 21. nov. 2018

TCE encontra 8 irregularidades no portal Transparência e multa Emanuel Pinheiro - Disponível em: <http://www.caldeiraopolitico.com.br/executivo/municipal/tce-encontra-8-irregularidades-no-portal-transparencia-e-multa-emanuel-pinheiro/49720>. Acesso em: 21. nov. 2018

TCE multa 67 prefeitos que não deram transparência às receitas e despesas - Disponível em: <http://www.jornaldaparaiiba.com.br/politica/tce-multa-67-prefeitos-que-nao-deram-transparencia-as-receitas-e-despesas.html>. Acesso em: 21. nov. 2018

“Índice que mede a transparência pública em estados e municípios brasileiros. A iniciativa dá nota de 0 a 10 aos entes avaliados e permite refletir sobre o cenário de acesso à informação em todo o Brasil” (BRASIL, 2015).

Logo, o estabelecimento de um programa de apoio aos municípios, que disponha de recursos de capacitação, ferramentas e metodologia para a elaboração das Cartas de Serviços ao Usuário, bem como a sua disponibilização na internet é um desafio a ser enfrentado para que a Lei Federal 13.460/2017 possa ser cumprida na plenitude, bem como para que este modelo de integração tenha plena abrangência nacional.

4.2. Compatibilização de serviços similares ofertados de forma distinta em nível subnacional

Conforme destacado na Figura 21, o compartilhamento de informações sobre serviços evidencia uma realidade existente no Brasil que é a oferta de serviços similares ofertados de forma relativamente distinta em entes subnacionais.

Num primeiro momento, a arquitetura de informações dos Portais de Serviços Federal e Estadual precisará desenvolver inteligência semântica para informar adequadamente ao usuário que se trata do mesmo serviço oferecido por entes distintos. A agregação de serviços similares num serviço único, que possui ramificações para a oferta específica daquele serviço por cada ente prestador é um caminho a ser considerado.

Posteriormente, a tendência é que o usuário passe a exercer o controle social sobre às informações disponibilizadas especialmente no que tange a comparabilidade entre serviços similares oferecidos por entes federados distintos. Vide o perfil heterogêneo da federação brasileira, não será incomum que um determinado ente desenvolva um serviço de modo mais ou menos inteligente que outro ente, ou ainda, possua custos distintos para o “mesmo serviço”.

Esta comparabilidade poderá ser de grande valia para a qualificação deste tipo de serviço em escala nacional, mobilizando os entes federados que o ofertam em uma agenda comum de inovação e simplificação deste tipo de serviço, sempre visando o bem estar e a comodidade do cidadão, usuário dos serviços públicos.

4.3. Autenticação integrada entre os portais de serviços

Como consequência do cumprimento da Lei Federal 13.460/2017 e conseqüentemente, o provável aprimoramento destes serviços públicos para serem disponibilizados de forma 100% digital, naturalmente haverá a necessidade do desenvolvimento de mecanismos de autenticação e identificação dos usuários.

Por outro lado, já existem algumas iniciativas em desenvolvimento voltadas a identificação integrada dos cidadãos. A iniciativa Login Cidadão, do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, tem como objetivo “promover a integração, o cadastro e a autenticação do cidadão junto às ferramentas e os Serviços Digitais do Governo, facilitando o relacionamento da pessoa física com o Governo do Estado e abrindo caminho para a adoção de uma Identidade Digital para as cidadãs e os cidadãos gaúchos” (GOVERNO DO RIO GRANDE DO SUL, 2014). A iniciativa do Rio Grande do Sul “promove a desburocratização e a integração de sistemas,

diminui a possibilidade de fraudes e padroniza o acesso às bases de dados do Estado, ao passo que permite o registro automatizado e o acompanhamento sistemático da interação dos cidadãos com os serviços digitais geridos pela Administração Estadual”.

O Portal de Serviços do Governo do Estado do Paraná, denominado Governo Digital Paraná solicita ao usuário que, para se identificar, informe o seu número de CPF. Segundo o Portal, o usuário “tem acesso aos serviços públicos de modo personalizado, no mesmo lugar, tudo mais fácil, rápido e direto”. O portal ainda informa que “ao informar seu CPF, você será conectado a informações pessoais [...]. Pode também emitir certidões, segunda via de documentos, boletos para pagamento, fazer consultas de processos, agendar atendimentos e muito mais” (GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ, n.d.).

Por fim, o Governo Federal disponibiliza a plataforma Brasil Cidadão. Segundo o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, “com apenas um cadastro, o cidadão poderá ter acesso, no Portal de Serviços do Governo Federal, aos diversos serviços públicos digitais, sem precisar se deslocar, permanecer em filas, imprimir ou autenticar documentos” (BRASIL, n.d. c). A plataforma “faz parte do contexto da Cidadania Digital, instituída pelo Decreto 8.936/2016, com o objetivo de ampliar e simplificar o acesso aos serviços públicos digitais”.

O estabelecimento de recursos de autenticação e identificação integrada, com acessos preferencialmente compartilhados entre os portais de serviços dos entes federados proporcionaria maior nível de confiabilidade e segurança aos usuários, bem como aos entes públicos, que poderá entregar serviços ao verdadeiro usuário do respectivo serviço ou a quem for delegado. Além disso, a identificação do usuário proporciona o registro das suas preferências, possibilitando que o Estado possa proporcionar serviços customizados, simplificando a relação entre Estado e usuários.

■ ■ 5. Considerações Finais

Esta nota técnica apresenta uma proposta de modelo de integração e interoperabilidade sobre serviços públicos no Brasil. Espera-se que, a partir deste documento, possam ser desenvolvidos esforços de maior amplitude, envolvendo atores e instituições de diversos entes federados (União, Estados e Municípios) visando o aprimoramento e a simplificação da oferta de serviços públicos do Brasil.

Cumpramos ressaltar que tal iniciativa possui grande aderência com a finalidade da “Plataforma de Cidadania Digital” do Governo Federal, instituída pelo Decreto Federal nº 8.936/2016, como (BRASIL, 2016):

“Art. 1º Fica instituída a Plataforma de Cidadania Digital, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com a finalidade de:

[...]

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;

III - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos;

IV - simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;

V - dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos; e

VI - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e às entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.”

Para o sucesso da implementação e ampliação deste modelo, os entes federados precisam investir no aprimoramento de suas plataformas de serviços públicos para que possuam os requisitos de interoperabilidade necessárias ao modelo proposto. Por outro lado, às instituições envolvidas precisam promover alinhamento sobre a importância de se prover um acesso simplificado e objetivo ao principal beneficiário deste projeto, que é o usuário dos serviços públicos.

Como trabalhos futuros, poderão ser desenvolvidos ainda, indicadores e metas para o aprimoramento não apenas do modelo, mas da qualidade e efetividade dos serviços públicos no Brasil, a partir das informações que serão consolidadas na base nacional de informações criada a partir desta iniciativa.



Referências

ÁVILA, Thiago José Tavares; Oliveira, Danila Feitosa de Carvalho; Lima, Carlos André Dantas de; Silva, Josefa Érika Saturnino da. Guia de Serviços do Governo de Alagoas - Transparência e Proximidade através da catalogação da oferta de informações sobre serviços e unidades de atendimento. In [...] Anais do X Congresso CONSAD de Gestão Pública. Brasília, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Thiago_Avila2/publication/318300541_Guia_de_servicos_do_governo_de_Alagoas_-_transparencia_e_proximidade_atraves_da_catalogacao_a_oferta_de_informacoes_sobre_servicos_e_unidades_de_atendimento/links/59617643a6fdccc9b1298a09/Guia-de-servicos-do-governo-de-Alagoas-transparencia-e-proximidade-atraves-da-catalogacao-a-oferta-de-informacoes-sobre-servicos-e-unidades-de-atendimento.pdf. Acesso em: 05. nov. 2018

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasil Transparente. Brasília. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/brasil-transparente>. Acesso em: 21. nov. 2018

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Documentação oficial do Portal de Serviços Públicos do Governo Federal. Brasília. Disponível em: http://servicosgovbr.github.io/portal-de-servicos/integracao/portais_estaduais_municipais.html. Acesso em: 22.nov.2018

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Brasil Cidadão. Disponível em: <https://www.servicos.gov.br/pagina-tematica/brasil-cidadao?campaign=orgao>. Acesso em: 22.nov.2018

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011. Brasília, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 16. nov. 2018

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Escala Brasil Transparente mede a transparência de estados e municípios. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/orientacoes-aos-gestores/destaques/escala-brasil-transparente-mede-a-transparencia-de-estados-e-municipios>. Acesso em: 21. nov. 2018

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: 21. nov. 2018

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017. Brasília, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em: 21. nov. 2018

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: 05. nov. 2018

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Rio Grande do Sul passa a integrar portal de serviços do governo federal. Brasília, 2015. Disponível em: <http://planejamento.gov.br/noticias/servicos-publicos-gauchos-passam-a-fazer-parte-do-portal-servicos-gov.br>. Acesso em: 21. dez. 2018

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. Seja bem vindo ao Governo Digital. Curitiba. Disponível em: <https://www.governodigital.pr.gov.br/pagina-39.html>. Acesso em: 22. nov. 2018

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Login Cidadão - Uma conta. Um Governo Inteiro. 2014. Disponível em: <https://logincidadao.rs.gov.br/about>. Acesso em: 22. nov. 2018