

Tópico 10 / Dia 02

# Base Nacional de Serviços Públicos no Brasil

Transparência e simplificação a  
serviço do cidadão brasileiro

## Valor Público (benefícios para a sociedade)

### Informação

Fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos

Promover a transparência por meio do uso de TIC

### Serviços

Ampliar a oferta e aprimorar os serviços públicos por meio da transformação digital

Compartilhar e integrar infraestruturas, dados, processos, sistemas e serviços

### Participação

Ampliar a participação social no ciclo de vida das políticas e serviços públicos

### Princípios

Foco nas necessidades da sociedade

Abertura e transparência

Compartilhamento de dados

Governo como plataforma

Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital

Inovação

Simplicidade

Segurança e privacidade

Participação e controle social

Compartilhamento da capacidade de serviço

# Qual o escopo dos serviços públicos?

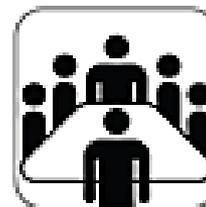
Qual a verdadeira oferta de serviços públicos do Estado brasileiro?

Quais serviços são muito importantes, não são priorizados e sequer são “visíveis” pelos altos gestores do Estado?

O cidadão sabe qual é a oferta de serviços a qual ele tem direito? E onde ele pode acessar tais serviços?

Lei 13460/2017 já é uma realidade

# Lei Federal 13460/2017 – “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”



✓ Critérios de qualidade  
(Art. 5º e 6º)

✓ Manifestações dos Usuários  
(Art. 9º à 12.)

✓ Fortalecimento das Ouvidorias  
(Art. 13 à 17)

✓ Conselhos de Usuários  
(Art. 18 à 22)

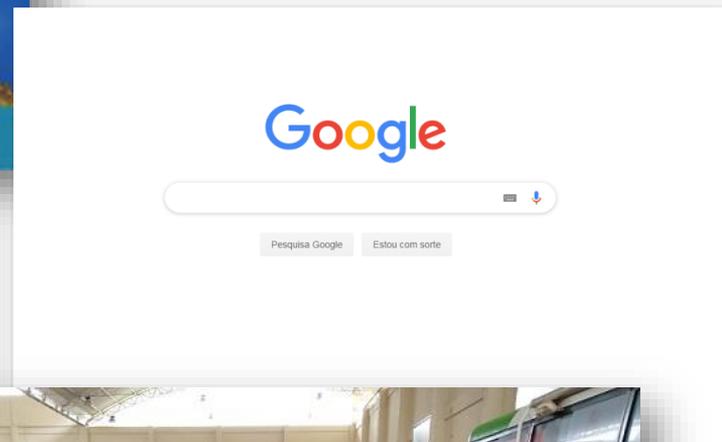
✓ Avaliação de Serviços  
(Art. 23 e 24)

[www.governosabertos.com.br](http://www.governosabertos.com.br)

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à **administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios** [...]

# Onde encontro o serviço que desejo?





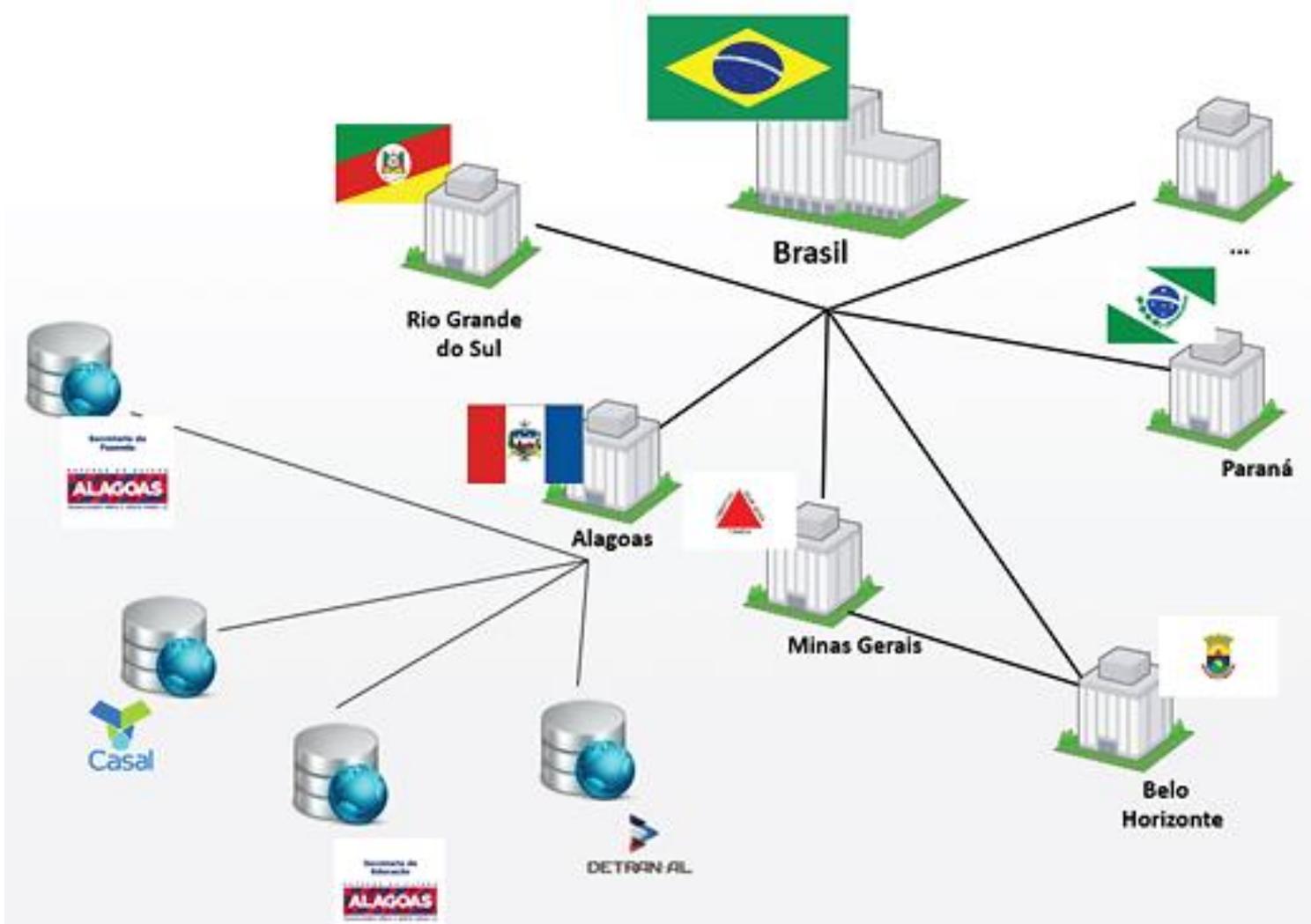
E se ...

# Serviços Públicos



Encontre o serviço público que deseja

# E se ...



# E se ...

Ir para o conteúdo | Ir para o menu | Ir para a busca | Ir para o rodapé

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

MENU | Portal de **Serviços**

ENTRAR | CADASTRAR



Foram encontrados 9 resultados para a busca por "cnh" nos serviços federais

## Principais Serviços

TRÂNSITO E TRANSPORTES  
**Obter Carteira Digital de Trânsito (CDT)**

TRÂNSITO E TRANSPORTES  
**Validar CNH**

JUSTIÇA E SEGURANÇA  
**Emitir a Carteira Nacional de Vigilante (CNV)**

SAÚDE E VIGILÂNCIA SANITÁRIA  
**Obter Certificado de não objeção para expo...**

## Obter Certificado de não-objeção para importação

SAÚDE E VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Também conhecido como: CNI.

## Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Obras (CND-OBRAS)

FINANÇAS, IMPOSTOS E GESTÃO PÚBLICA

Também conhecido como: Certidão De Regularidade Fiscal - OBRAS, Certidão Negativa De Débitos - OBRAS.

## Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Pessoas Jurídicas (CND-PJ)

FINANÇAS, IMPOSTOS E GESTÃO PÚBLICA

Também conhecido como: Certidão De Regularidade Fiscal - Pessoa Jurídica, Certidão Negativa De Débitos - PJ.

## Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Pessoas Físicas (CND-PF)

FINANÇAS, IMPOSTOS E GESTÃO PÚBLICA

Também conhecido como: Certidão Negativa De Débitos, Nada Consta.

PÁGINAS: 1 2

## Serviços Estaduais, Distritais e Municipais



Alagoas (15)

Minas Gerais (9)

Paraná (31)

Rio Grande do Sul (12)



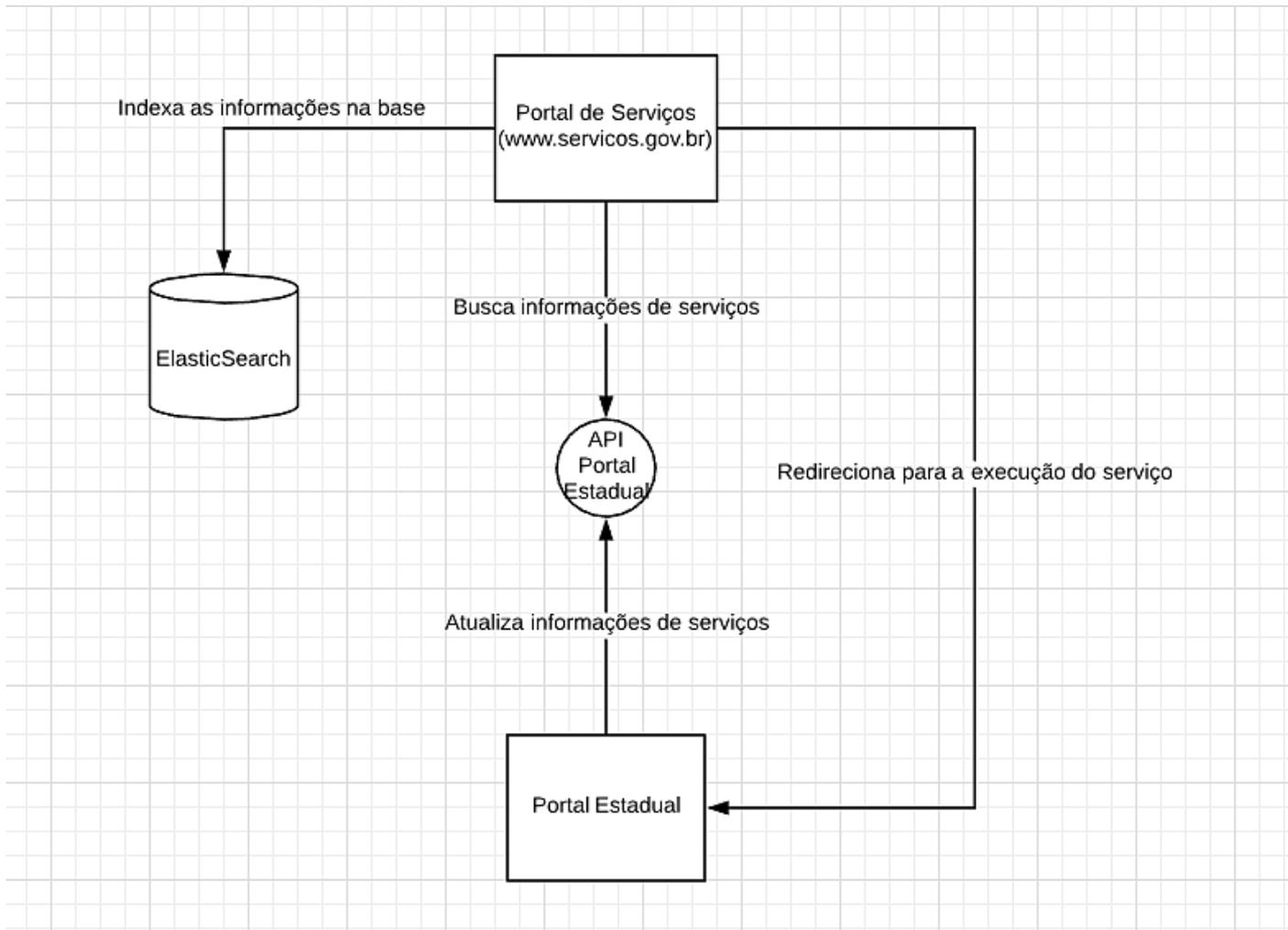


# Modelo conceitual/metadados mínimos

- Nome do serviço\*
- Nomes populares do serviço
- Descrição do serviço\*
- Hiperlink para a fonte original de informações sobre o serviço\*
- Organização/Ente federado responsável pelo serviço
- Palavras-Chave
- Data de publicação

```
{  
  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[string], optional): Palavras Chaves relacionadas ao Serviço  
}
```

# Modelo tecnológico



# “Catálogo dos catálogos”

Nome do Portal Externo ?

Nome do Estado ?

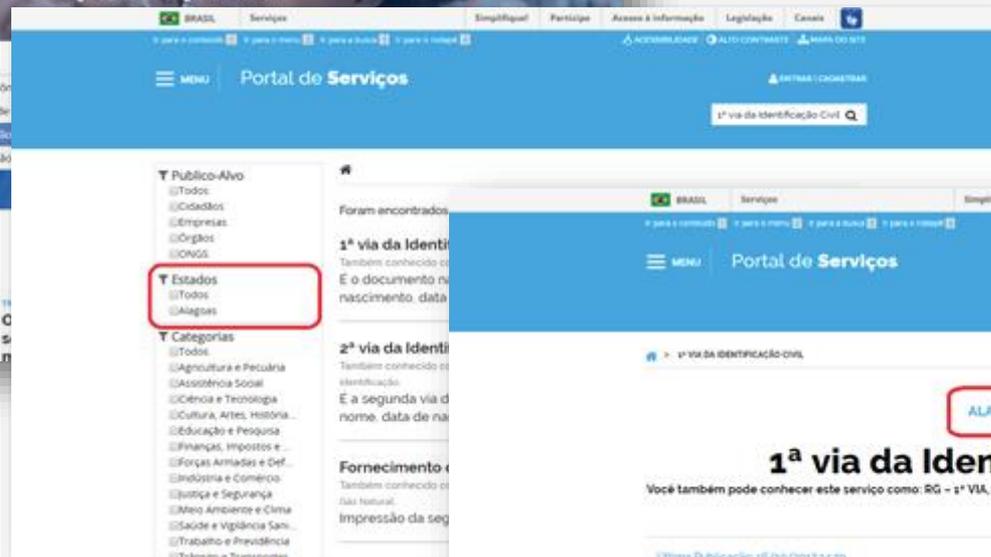
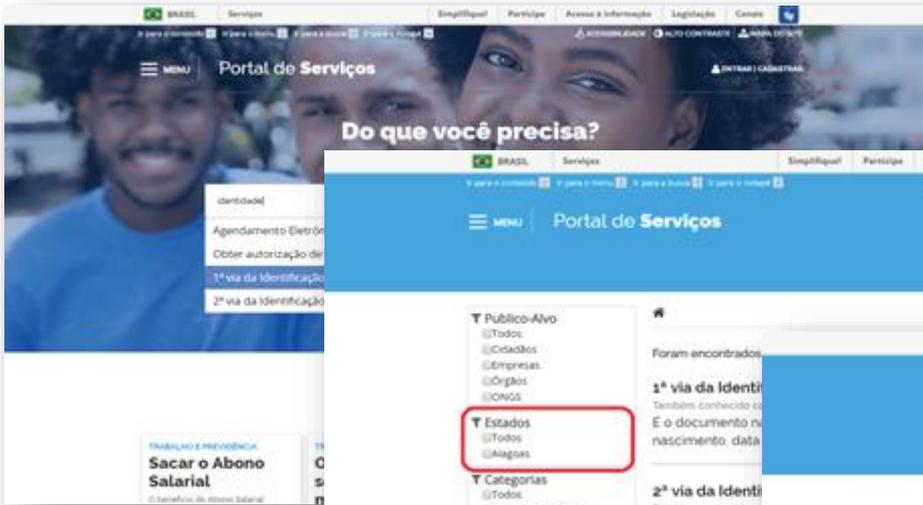
Sigla do Estado ?

URL da API ?

[TESTAR URL](#)

Periodicidade de execução da rotina ?

# Resultados



# Resultados

The screenshot shows the 'Portal de Serviços' interface. At the top, there is a navigation bar with 'BRASIL' and 'Serviços' tabs, and a search bar containing the text 'nota'. Below the navigation bar, there are three columns of filters: 'Público-Alvo' (Todos, Cidadãos, Empresas, Órgãos, ONGs), 'Estados' (Todos, Alagoas, Paraná), and 'Categorias' (Todos, Ciência e Tecnologia, Cultura, Arte, História, Educação e Pesquisa, Energia, Minas e Co., Finanças, Impostos e Def., Forças Armadas e Def., Indústria e Comércio, Justiça e Segurança, Meio Ambiente e Clima, Saúde e Vigilância San., Trabalho e Previdência, Transportes, Viagens e Turismo). The main content area displays search results for 'nota', indicating 114 results were found. Three results are highlighted with colored boxes: a red box around 'Nota Fiscal Cidadã', a green box around 'Nota Paraná', and a blue box around 'Pedido de Reconsideração de Nota da Avaliação de Desempenho dos Servidores da SESAU/Al - Servidor'.

Foram encontrados 114 resultados para a busca por 'nota'

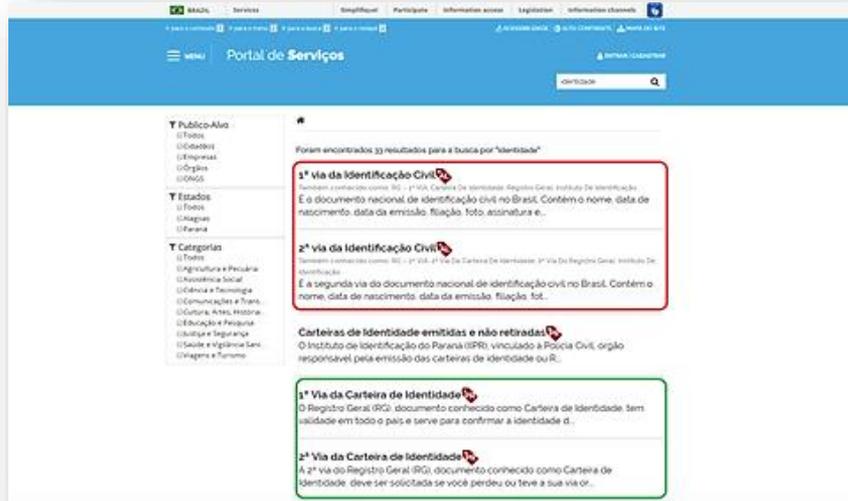
**Nota Fiscal Cidadã**  
Também conhecido como Nota Fiscal Alagoana 32742  
Orientações em geral ao contribuinte para realização de cadastro, consultas aos saldos e resultados de sorteios e utilização dos créditos...

**Pedido de Reconsideração de Nota da Avaliação de Desempenho dos Servidores da SESAU/Al - Servidor**  
Também conhecido como Pedido De Reconsideração De Nota Da Avaliação De Desempenho Dos Servidores Da SESAU/Al - Servidor  
É o requerimento feito pelo Avaliado caso não concorde com a nota atribuída o seu avaliação de desempenho

**Avaliação de Desempenho dos Servidores da unidade**  
Também conhecido como Desempenho Do Servidor Nota De Avaliação Do Servidor  
Supervisionar as implementação e manutenção do sistema de avaliação de Desempenho dos servidores do HEPB

**Nota Paraná**  
O Nota Paraná é programa para incentivar o consumidor a exigir o documento fiscal dos estabelecimentos comerciais. Uma ação de cidadania...

# Resultados



Ir para o conteúdo | Ir para o menu | Ir para a busca | Ir para o rodapé

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

MENU | Portal de **Serviços** | ENTRAR | CADASTRAR

identidade

PRINCIPAIS SERVIÇOS > ALAGOAS

Foram encontrados 4 resultados para a busca por "identidade" no estado Alagoas

Principais Serviços do Alagoas

**Agendamento Eletrônico para Carteira de Identidade**  
Também conhecido como: Carteira De Identidade On-line, Registro Geral - RG On-line, 1ª Via On-line, 2ª Via On-line.

**1ª via da Identificação Civil**  
Também conhecido como: RG - 1ª VIA, Carteira De Identidade, Registro Geral, Instituto De Identificação.

**2ª via da Identificação Civil**  
Também conhecido como: RG - 2ª VIA, 2ª Via Da Carteira De Identidade, 2ª Via Do Registro Geral, Instituto De Identificação.

**Saúde e Comunidade: buscando a integralidade do cuidado**  
Também conhecido como: Saúde Do Idoso Institucionalizado, Condições De Saúde, Atenção À Saúde, Saúde Coletiva, Condições De Vida, Situação De Saúde, Sistema Único De Saúde, Saúde Materno-infantil, Rede Cegonha, Política De Saúde, Ações E Serviços Em Saúde, Educação Popular, Integralidade Do Cuidado Em Saúde, Atenção Primária À Saúde, Identidade De Gênero, Violência Contra A Mulher.

PÁGINAS: 1

Serviços Estaduais, Distritais e Municipais

Alagoas (4) | Minas Gerais (10) | Paraná (7) | Rio Grande do Sul (8)

Ir para o conteúdo | Ir para o menu | Ir para a busca | Ir para o rodapé

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

MENU | Portal de **Serviços** | ENTRAR | CADASTRAR

identidade

PRINCIPAIS SERVIÇOS > PARANÁ

Foram encontrados 7 resultados para a busca por "identidade" no estado Paraná

Principais Serviços do Paraná

**Carteiras de Identidade emitidas e não retiradas**

**1ª Via da Carteira de Identidade**

**2ª Via da Carteira de Identidade**

**Atestado de Certidão Positiva no Cadastro Civil do Paraná**

**Atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS)**

**Autenticidade de atestados do Instituto de Identificação do Paraná**

**Indicadores e dados socioeconômicos do Paraná**

PÁGINAS: 1

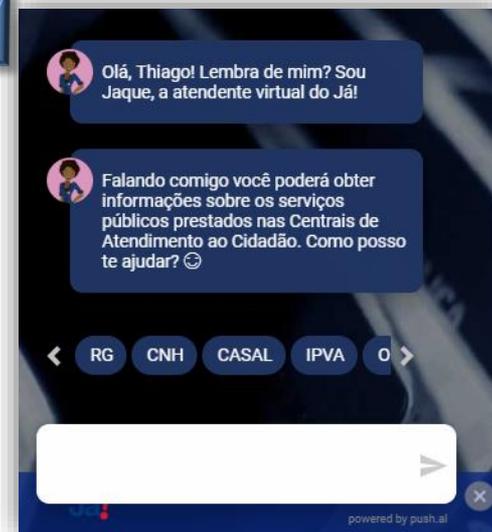
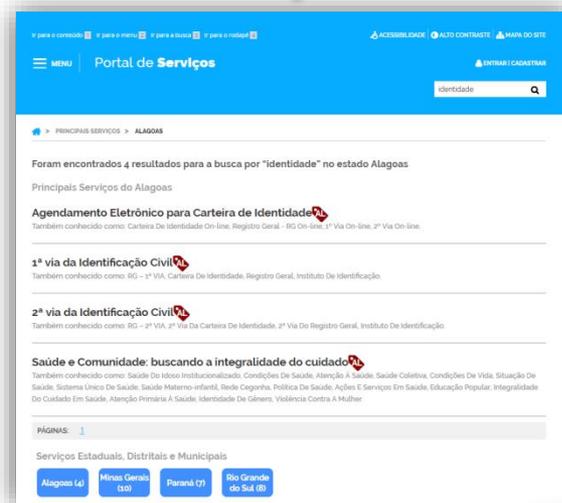
# Base de Dados Aberta do Catálogo de Serviços (API)

## Dispositivos clientes

## Portal Web



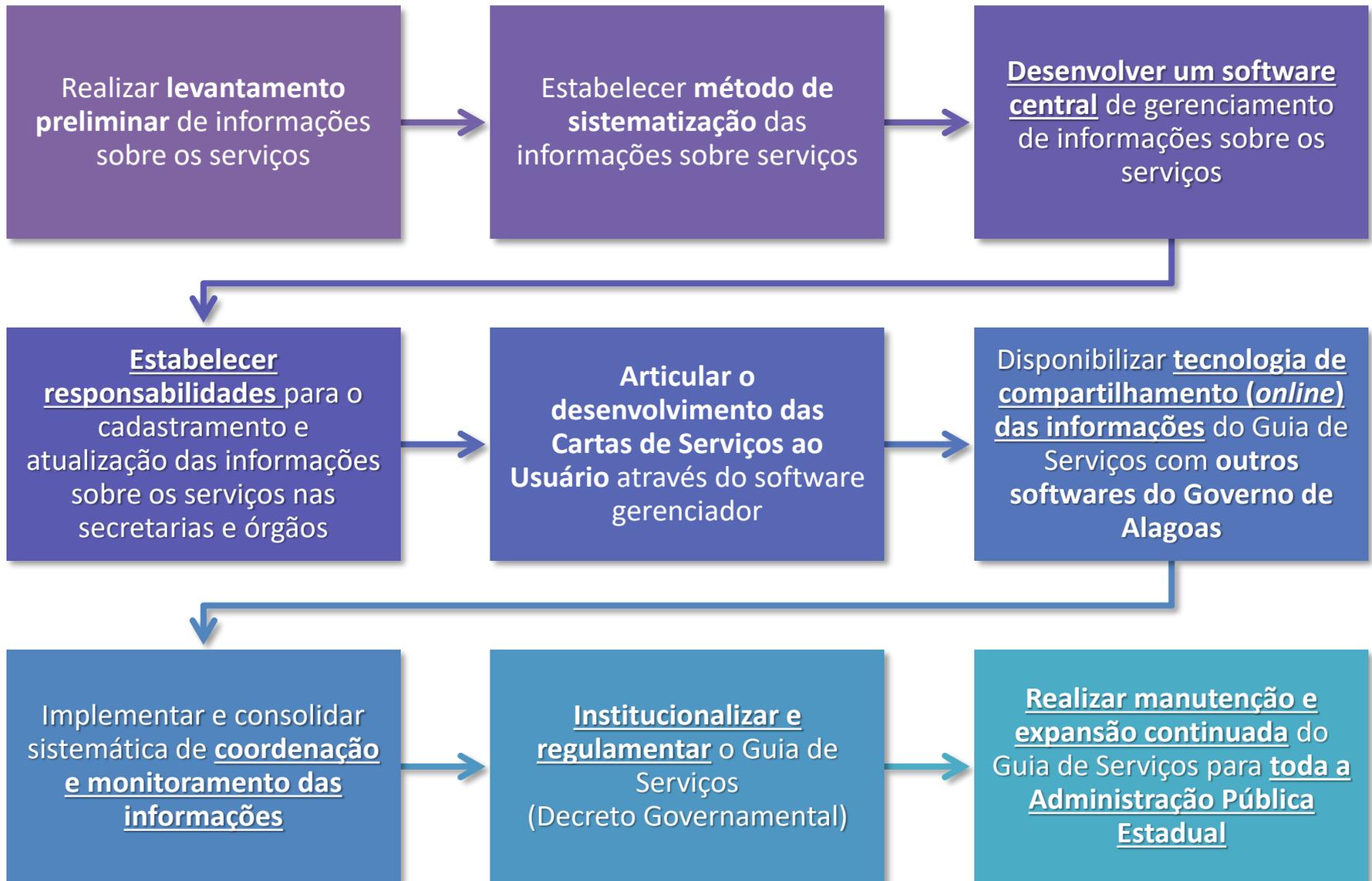
```
{
  "id": "5693629636c7416c00000",
  "name": "2ª Via de Carteira Nacional de Habilitação",
  "active": true,
  "acronym": null,
  "description": "p>Este serviço é utilizado para solicitar a emissão de uma nova carteira nacional de habilitação (CNH) em substituição à anterior, quando esta estiver perdida, roubada ou expirada. O processo é realizado presencialmente nas Unidades de Atendimento que oferecem o serviço.</p>
  "steps": [
    {
      "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": ""
  }
}
```





**Como construímos  
o catálogo em  
Alagoas?**

# Roadmap do Projeto



# *Cronograma de Implantação*

1ª Fase – 10 Órgãos/Entidades

- Dezembro/2016 - Fevereiro

2ª Fase

- Março

**63 Órgãos e Entidades envolvidas na implantação do Guia de Serviços!!!**

es

Dezembro/2017 - Janeiro 2018

# Estratégia de implantação

## ÓRGÃOS DIRETAMENTE ENVOLVIDOS:

**SEPLAG**  
**SECTI**

**SECOM**  
**CGE**



## TIME DO PROJETO:

**Assessores de Transparência;**

**Assessores de Comunicação;**

**Gestores Técnicos dos Sites e Responsáveis por informações sobre serviços públicos dos diversos órgãos;**

**Equipe de coordenação do Projeto.**

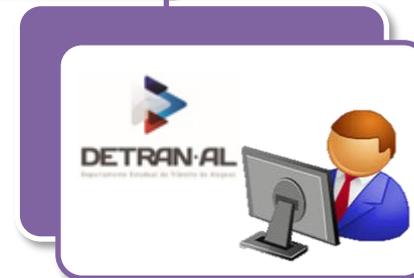
# Sistemática de cadastro, atualização e validação das informações sobre os serviços

## ASSESSORES DE TRANSPARÊNCIA:

Responsáveis por articular o cadastro, atualização e validação das informações dos serviços de cada órgão junto aos responsáveis pelos serviços

## EQUIPE DE COORDENAÇÃO:

Responsável por padronizar e coordenar a oferta de informações do Guia de Serviços



## ASSESSORES DE COMUNICAÇÃO:

Articular a divulgação da oferta de serviços do órgão

## GESTORES TÉCNICOS DE SITES:

Articular a integração das informações disponíveis no Guia de Serviços com os sites dos órgãos

# Quais os principais aprendizados gerados?

Iniciativas focadas podem trazer grandes resultados

Sistemas de informações públicas precisam ser “abertos por default” (gerando dados abertos)

Organização da base de serviços é o 1º passo de uma longa jornada para a Transformação Digital

O Governo ainda “não conhece” a oferta de serviços que disponibiliza ao cidadão

# O que se pretende fazer no tema em 2019?

**Em Alagoas:**

Incrementar o detalhamento do catálogo de serviços, em plena adequação dos requisitos do Art. 7º da Lei 13.460/2017

Desenvolver os demais pilares do Sistema de Proteção, Participação e Defesa do Usuário (Ouvidoria, Avaliação de Serviços, etc).

Evoluir o Guia de Serviços para um Portal de Serviços ao cidadão

**No Brasil:**

Articular, junto ao Ministério da Economia, a ampliação da Base Nacional de Serviços, com mais Estados e alguns municípios

# Como escalar a solução para os demais Estados do Brasil?

1

- Adequação/Desenvolvimento de APIs nos Catálogos de Serviços estaduais aos metadados exigidos pela Base Nacional

2

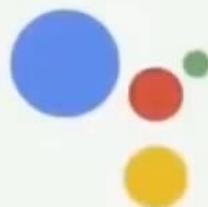
- Integração de pelo menos seis Estados à base Nacional de Serviços nos próximos 120 dias

3

- Articulação com a Secretaria de Governo Digital/ME para viabilizar esta integração.

# Uma inspiração ...

Google Duplex



Source: Google Developers

**Muito obrigado pela atenção!!!**

**Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas –  
SEPLAG/AL**

***“A melhor forma de prever o futuro é cria-lo”  
Peter Drucker***