

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”



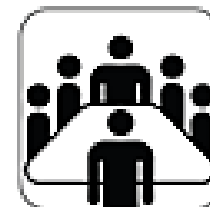
✓ Critérios de qualidade
(Art. 5º e 6º)



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



✓ Fortalecimento das Ouvidorias
(Art. 13 à 17)



✓ Conselhos de Usuários
(Art. 18 à 22)



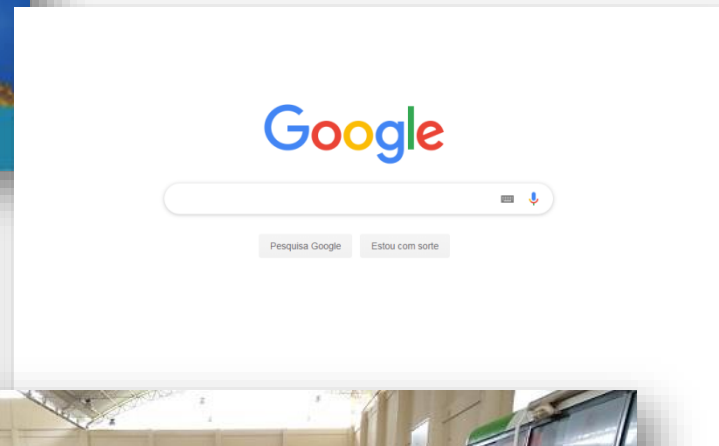
✓ Avaliação de Serviços
(Art. 23 e 24)

www.governosabertos.com.br

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?



Mesmo serviço, distintas formas de oferecê-lo

The image displays three overlapping screenshots of government websites, illustrating different ways to access the 'Emissão da Carteira de Trabalho' (Work Card Issuance) service.

- Top Left Screenshot:** A page titled 'Emissão da Carteira de Trabalho' with a navigation menu and a search bar. It includes a 'O que é?' section and a 'Tipos de serviços' section.
- Top Right Screenshot:** A page from 'mg.gov.br' titled 'EMISSÃO CTPS (CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL) 1ª E 2ª VIAS'. It features a search bar, navigation menu, and a 'Descrição' section.
- Bottom Screenshot:** A page from 'rs.gov' titled 'Carteira de Trabalho'. It includes a search bar, navigation menu, and a 'Mais Informações' section.

Top Left Screenshot Details:

- Navigation: Início / Serviços / Emissão da Carteira de Trabalho
- Section: Emissão da Carteira de Trabalho
- Content: O que é?, Quem pode realizar?, Tempo estimado para realizar esse serviço, Etapas para a realização deste serviço, Onde é realizado o serviço, Outras informações.
- Section: O que é? (with question mark icon)
- Text: Na Carteira de Trabalho e Previdência Social constam todos os dados pessoais e profissionais do trabalhador, como nome, endereço, profissão, etc. É obrigatório por lei o registro em carteira quando se trabalha em uma empresa ou em atividade agrícola, pecuária ou similar, urbana ou rural.
- Section: Etapas para a realização deste serviço
- Step 1: Acesse o site para mais informações.
- Section: Tipos de serviços

Top Right Screenshot Details:

- Navigation: mg.gov.br
- Section: EMISSÃO CTPS (CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL) 1ª E 2ª VIAS
- Text: Atualizado em 17/08/2017 às 08:03.
- Section: Descrição:
- Text: O requerente terá 60 dias, a contar da data marcada para a realização do procedimento, para comparecer nas Unidades de Atendimento do SIVE de Belo Horizonte, ligadas via internet (link disponível abaixo). Nas demais unidades, não há atendimento via internet. Caso o trabalhador não possa comparecer na data e horário marcados, é necessário o agendamento presencial para a realização do procedimento.

Bottom Screenshot Details:

- Navigation: rs.gov
- Section: Carteira de Trabalho
- Buttons: AGENDAR, CANCELAR AGENDAMENTO, CONSULTAR AGENDAMENTO
- Section: O que é?
- Text: A Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) é o documento obrigatório para o exercício do emprego formal, urbano ou rural, temporário ou permanente. No documento, são registrados os salários e todas as informações necessárias para o reconhecimento dos direitos trabalhistas perante a Justiça do Trabalho, além dos direitos previdenciários.
- Section: Documentos Necessários
- Section: 1ª via
- List-Group:
 - Documento oficial de identificação civil com foto que contenha: nome, data, município e estado de nascimento, filiação, nome e número do documento com órgão emissor e data de emissão (original).
 - Certidão de Nascimento ou de Casamento original, conforme estado civil (original).
 - CPI
 - Comprovante de residência com CEP
- Section: 2ª via (continuação ou inutilização):
- List-Group:
 - Documentos iguais a 1ª via

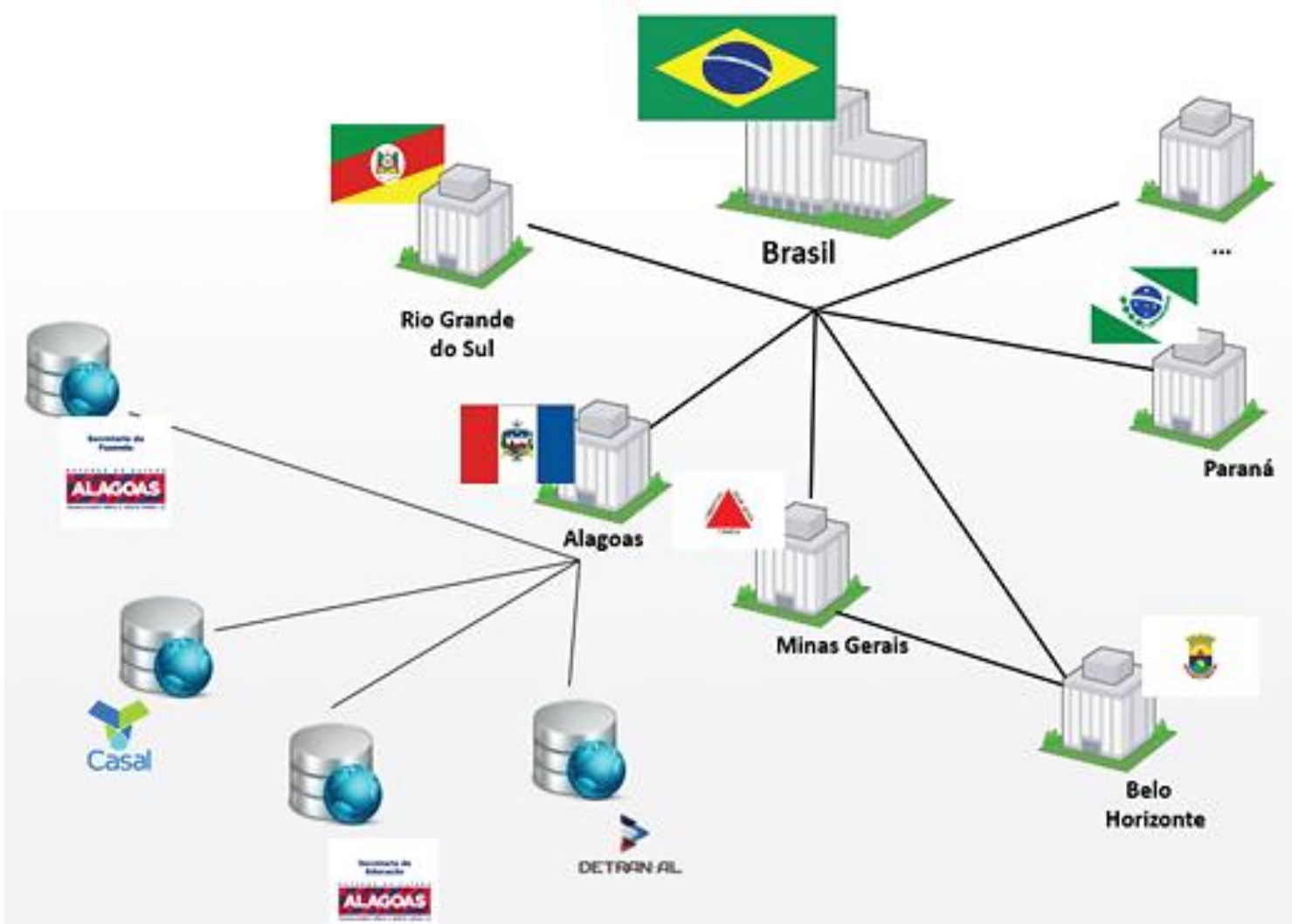
E se ...

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)

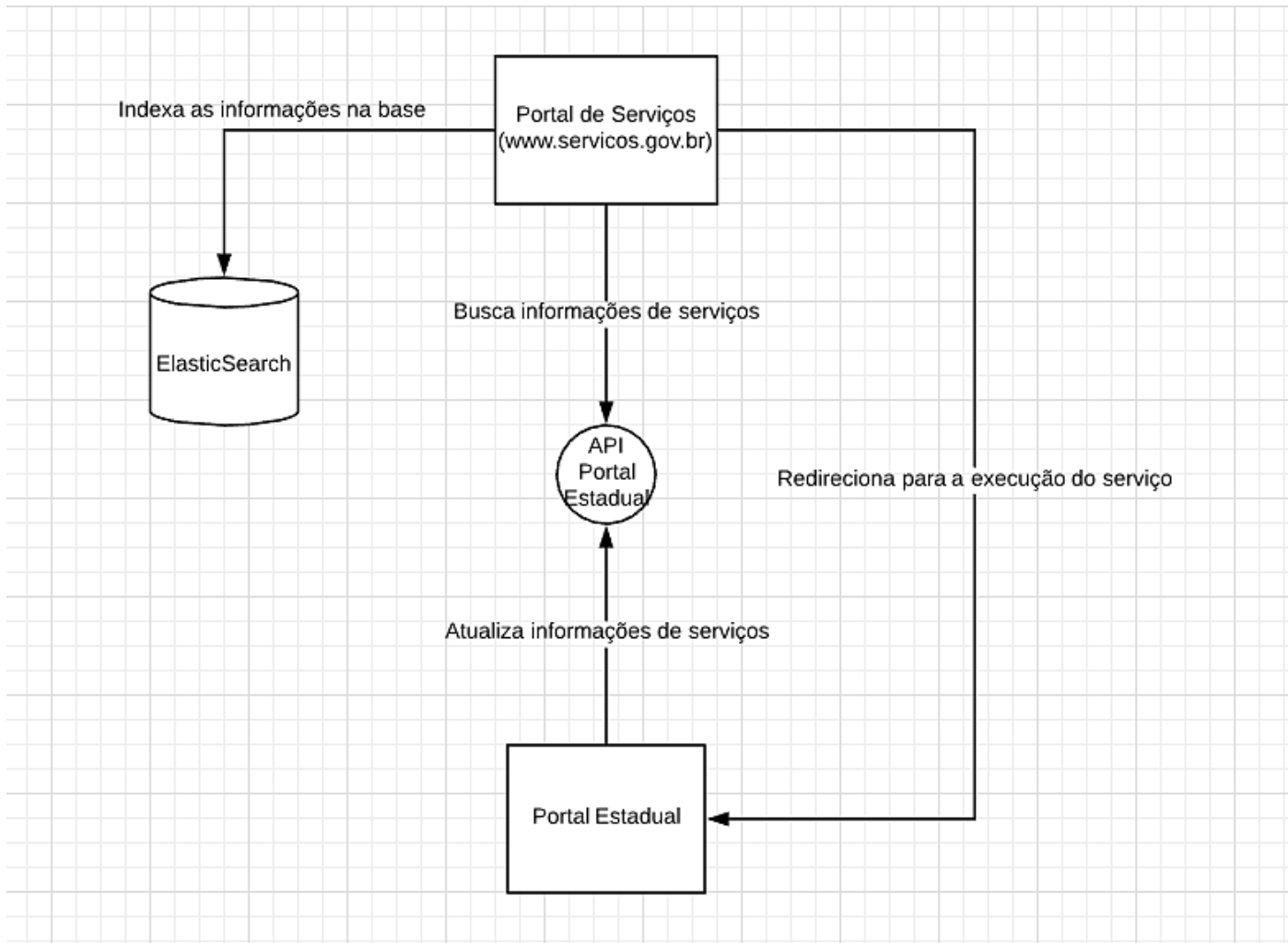


Modelo conceitual/metadados mínimos

- 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 ?

Periodicidade de execução da rotina ?

Resultados

The image displays three overlapping screenshots of the 'Portal de Serviços' website. The top-left screenshot shows a search for 'identidade' with a dropdown menu listing '1ª via da Identificação' and '2ª via da Identificação'. The middle screenshot shows search results for '1ª via da Identificação' in Alagoas, with a red box highlighting the state name. The bottom-right screenshot shows the detailed page for '1ª via da Identificação Civil' in Alagoas, with a red box highlighting the state name and a description of the service.

Portal de Serviços

Do que você precisa?

identidade

Agendamento Eletrônico

Obter autorização de

1ª via da Identificação

2ª via da Identificação

Trabalho e Previdência

Sacar o Abono Salarial

Foram encontrados

1ª via da Identificação

Também conhecido como

É o documento nacional de nascimento, data

2ª via da Identificação

Também conhecido como

identificação.

É a segunda via do nome, data de nascimento

Fornecimento de

Também conhecido como

Identificação Nacional

Impressão da segunda via

ALAGOAS

1ª via da Identificação Civil

Você também pode conhecer este serviço como: RG - 1ª VIA, Carteira de identidade, Registro Geral, Instituto de Identificação

Última Publicação: 18/05/2017 14:20

O que é?

É o documento nacional de identificação civil no Brasil. Contém o nome, data de nascimento, data da emissão, filiação, foto, assinatura e impressão digital do polegar direito do titular. A Carteira de identidade é emitida pelas Secretarias de Segurança Pública (SSP) dos Estados e é válida em todo o território nacional.

Outras Informações

Este é um serviço do Estado de Alagoas

Podemos chamar!

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 ..., 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'. Each result includes a title, a small icon, and a brief description.

Foram encontrados 114 resultados para a busca por 'nota'

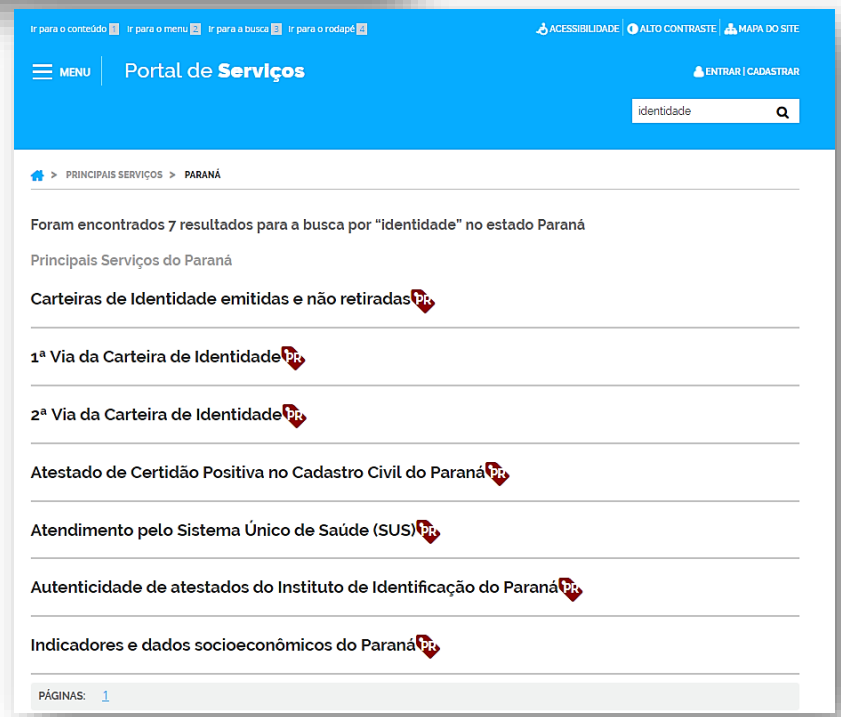
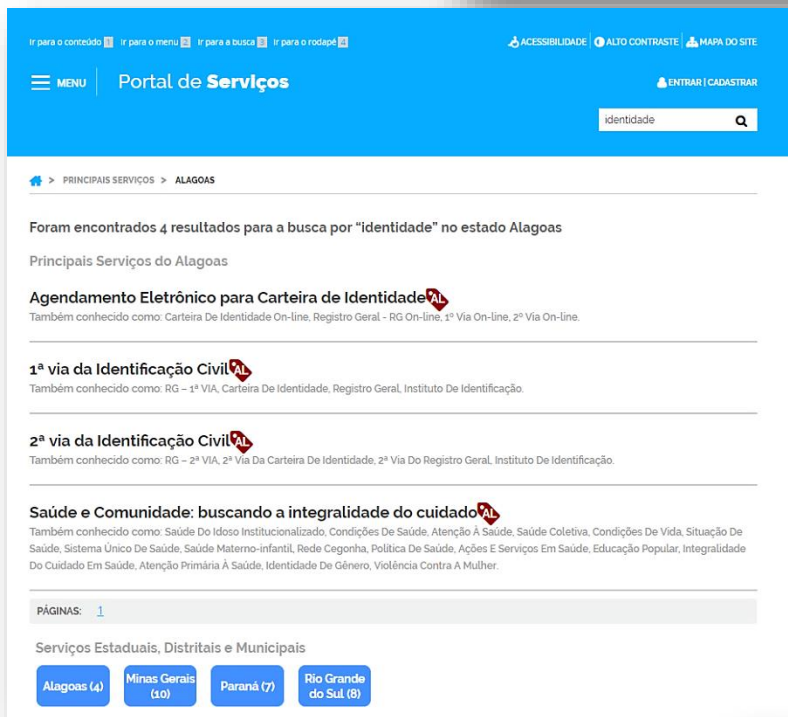
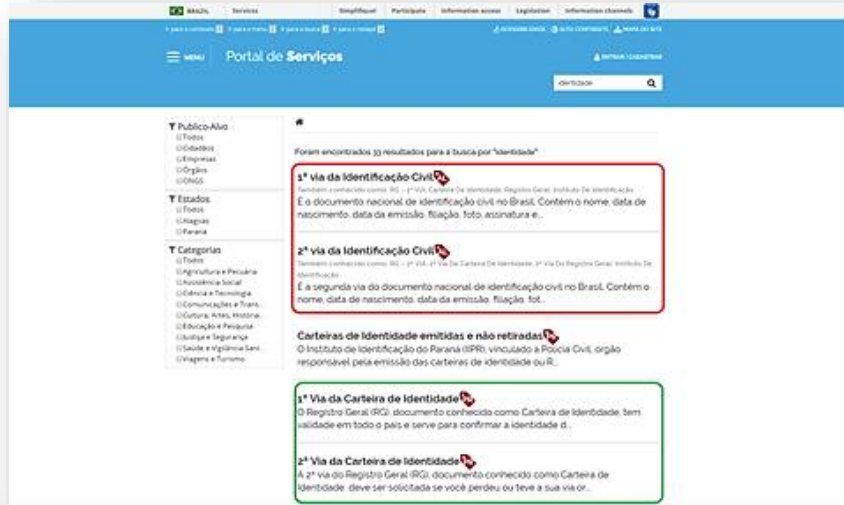
Nota Fiscal Cidadã
Também conhecido como Nota Fiscal Alagoana 32742
Orientações em geral ao contribuinte para realização de cadastro, consultas aos saldos e resultados de sorteios e utilização dos créditos...

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...

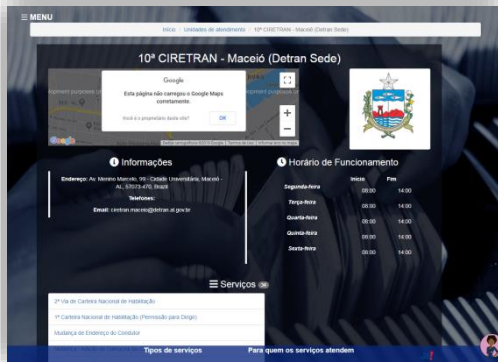
Resultados



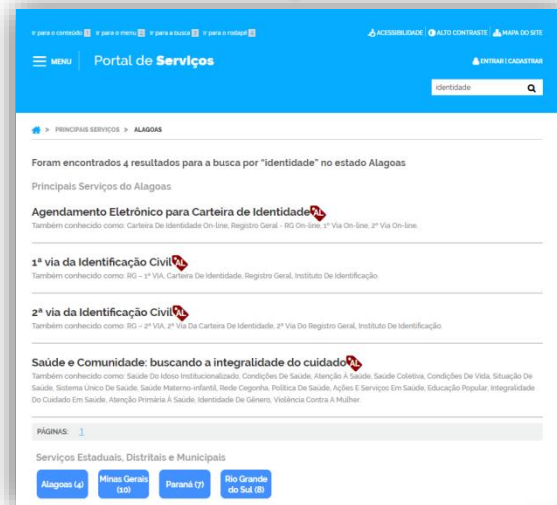
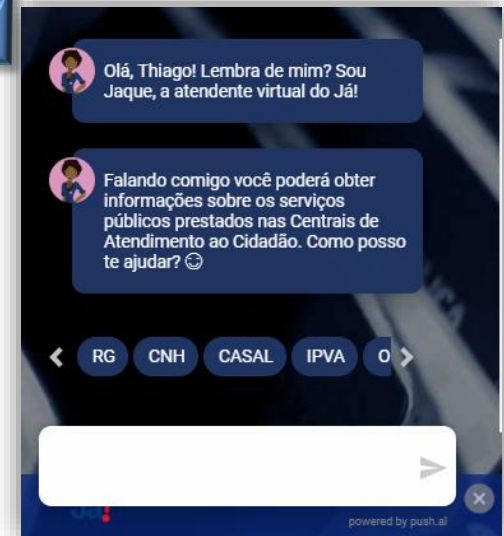
Base de Dados Aberta do Catálogo de Serviços (API)

Dispositivos clientes

Portal Web



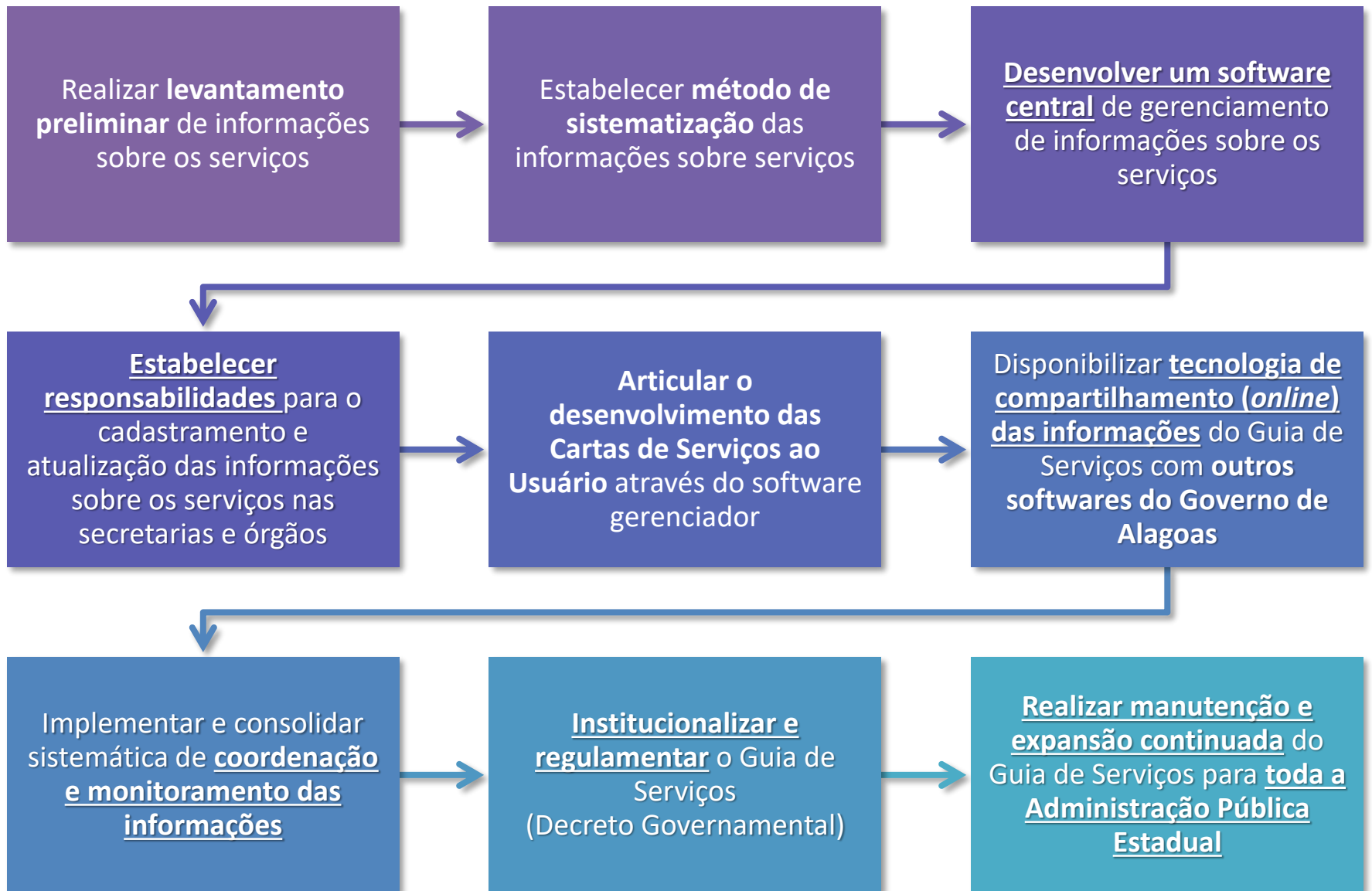
```
[{"id": "5693629636c7416c00000", "name": "2ª Via de Carteira Nacional de Habilitação", "active": true, "acronym": null, "description": "<p>Este serviço</p>...</p><p>Quando a CNH estiver pr</p>...</p>", "steps": [{"title": "Emitir a guia de recolhimento de 2ª via de CNH", "description": "A guia de recolhimento pode ser obtida presencialmente, nas Unidades de Atendimento que"}, {"documents": [{"name": "RG - Original ou cópia autenticada em cartório ou", "description": ""}, {"name": "equivalente (Carteira de Reservista, Carteira de Identidade Profissional, Passaporte e C", "description": ""}, {"name": "CPF - cadastro de pessoas físicas", "description": ""}, {"name": "Comprovante de residência.", "description": ""}], "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": "RS", "value": ""}}]}
```





**Como construímos
o catálogo em
Alagoas?**

Roadmap do Projeto



Cronograma de Implantação

1ª Fase – 10 Órgãos/Entidades

- Dezembro/2016 - Fevereiro/2017

2ª Fase

- Março/2017 - Maio/2017

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

es

Dezembro/2017 - Maio/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.

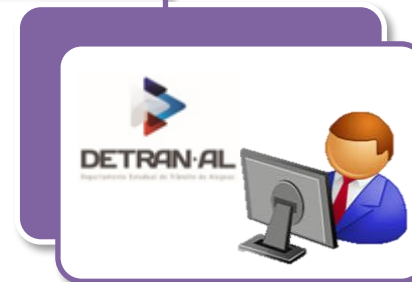
Sistemática de cadastro, atualização e validação das informações sobre os serviços

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***