

PRÁTICA

VAPT VUPT DIGITAL – Novo canal de atendimento ao cidadão

Secretaria/Órgão: SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO/SEGPLAN

Estado/Cidade de Origem: Goiânia/GO

Autor: Ney Fernando Pinheiro

Telefone/e-mail: (62) 8596 - 9737 / ney-fp@segplan.go.gov.br

Área de atuação: TI – Governo Eletrônico

Período de execução: 15/10/2013 a 31/08/2014

Resumo:

O Vapt Vupt Digital oferece um novo canal de atendimento ao cidadão que busca informação e serviços públicos, já disponível pela internet no www.vaptvupt.go.gov.br (versão *Web*) ou pelo aplicativo (versão *APP*) para dispositivos móveis (celulares e *tablets*) disponível gratuitamente nas lojas para *iOS*, *Android* e *Windows Phone*. Hoje são mais de 60 serviços eletrônicos publicados para que o próprio usuário possa consultar informações, emitir certidões, validar documentos ou gerar boletos de pagamento, tudo pelo computador, *tablet* ou *smarthphone* conectado à internet, sem a necessidade de um atendente. Também está disponível o “Guia de Serviços ao Cidadão”, com mais de 800 serviços informativos onde o usuário fica conhecendo os requisitos (documentos necessários), valores, prazos e locais de atendimento dos serviços presenciais realizados nas unidades físicas do Vapt Vupt.

Descrição da situação anterior à prática:

Antes havia um site do Vapt Vupt Virtual (nome antigo) que apenas possuía links para serviços de outros sites dos órgãos de governo, e poucos serviços disponibilizados, também não havia um aplicativo para oferecer serviços via dispositivos móveis. Não havia como o cidadão conhecer os requisitos dos serviços que são prestados somente presencialmente, também não existia uma avaliação sobre os serviços feita pelos próprios usuários.

Descrição Detalhada da prática:

INTRODUÇÃO

Nota-se que por todo o mundo os governos estão buscando formas de tornar a Administração Pública mais eficiente por meio do uso intensivo de Tecnologias da Informação e Telecomunicações – TIC. Países que hoje são referência em Governo Eletrônico como Reino Unido, Portugal e Estados Unidos apostaram em oferecer via computador e dispositivos móveis serviços online demandados pela população. Essa tendência fica demonstrada com a frase dita pelo presidente americano: “Americanos merecem um governo que trabalha para eles em qualquer lugar, a qualquer hora e de qualquer dispositivo” Barack Obama.

[...] o setor público não está numa situação em que as velhas verdades possam ser reafirmadas. É uma situação que requer o desenvolvimento de novos princípios. A administração pública deve enfrentar o desafio da inovação mais do que confiar na imitação. A melhora da gerência pública não só é uma questão de pôr-se em dia com o que está ocorrendo na iniciativa privada: significa também abrir novos caminhos. (LES METCALFE e SUE RICHARDS apud ABRUCIO, 1997, p. 6).

De acordo com pesquisas da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel existe atualmente no Brasil 270 milhões de linhas móveis ativas nas mãos dos 200 milhões de habitantes do país, isso equivale a 1,35 linhas por habitante, esse número coloca nosso país como um dos maiores usuários de celulares do planeta, sendo que mais de 70 milhões dos celulares são *smartphones* e estão conectados a internet. Como hoje o celular está praticamente nas mãos de todos os cidadãos, inclusive nas classes sociais mais baixas é notório que os governos usem esse canal de comunicação para oferecer serviços eletrônicos e informações sobre serviços presenciais.

Oferecer um novo canal de atendimento ao cidadão goiano utilizando avançados recursos de Tecnologia da Informação e Telecomunicações – TICs é um passo fundamental na busca pela eficiência e pela melhoria na qualidade do gasto público e reforça a política do Governo de Goiás de melhoria contínua dos serviços públicos.

OBJETIVOS

- Oferecer acesso fácil e rápido a serviços públicos via computador e dispositivos móveis (celulares e *tablets*) conectados à internet;
- Oferecer informações sobre requisitos de serviços públicos, como documentos necessários, valores, prazos e locais de atendimento;
- Diminuir filas nas unidades de atendimento;

- Reduzir gastos com abertura de novas unidades de atendimento;
- Melhorar a qualidade do gasto público;
- Incentivar o cidadão a conhecer os serviços oferecidos pela administração;
- Promover o controle social;
- Permitir ao cidadão avaliar e sugerir melhorias nos serviços e informações ofertados pela administração pública;

PÚBLICO ALVO

- Cidadãos
- Empresas

Tanto a versão *Web* como a versão *APP* oferecem serviços eletrônicos para vários tipos de usuários, como: proprietários de veículos automotores, motoristas habilitados e candidatos a motorista, serviços para os servidores públicos como consulta ao contracheque, busca de processos no Sepnet e busca de profissionais médicos que atendem pelo Ipasgo. Os estudantes também são agraciados com serviços de Consulta Situação na Bolsa Universitária fornecida pela OVG e consulta a situação do Passe Livre Estudantil disponibilizado pela Secretaria de Governo - Segov. Têm-se também as emissões da segunda via dos boletos de pagamento das contas de Água da Saneago e Luz da Celg. Pessoas jurídicas contam com serviços como Emissão da Certidão Negativa de Débitos Estaduais e Consulta Processos na Juceg. Além de tantos outros serviços disponíveis para outros públicos específicos.

CONCEPÇÃO E TRABALHO EM EQUIPE

A idéia do Vapt Vupt Digital nasceu da necessidade de se criar um portal de serviços do governo de Goiás na internet, pois até o momento o site do Vapt Vupt (até então chamado de Vapt Vupt Virtual) não passava de um site com links que apontavam para outros sites. Outra necessidade era a de oferecer uma “Carta de Serviços Cidadão” para que a forma de atendimento dos serviços fosse divulgada e avaliada pelos usuários.

As equipes das Gerências de: Governo Eletrônico, Projetos e Sistemas e Operação da Rede Própria, ambas da Segplan se reuniram e definiram o escopo do projeto, elencando os principais órgãos e serviços que entrariam na primeira versão do Vapt Vupt Digital.

Os principais órgãos ofertadores de serviços foram convidados a participar do projeto e reuniões foram agendadas com Detran, Ipasgo, Celg, Saneago, Sefaz, Juceg, CGE, OVG, SSP e Segov. Cada órgão participou do projeto provendo serviços (*Webservices*) que seriam acessados pelo Vapt Vupt Digital usando os protocolos e procedimentos mais modernos e eficientes de comunicação de sistemas. Dessa maneira ao se

acessar um serviço pelo computador ou celular os dados trafegados pela internet foram reduzidos e a resposta mais rápida.

O desenvolvimento do projeto foi muito rápido, algo próximo a seis meses, tendo em vista que além da versão *Web* seria necessário criar o aplicativo em 3 plataformas diferentes para dispositivos móveis. Optou-se por desenvolver um aplicativo para os maiores sistemas operacionais existentes na época, que juntos representavam 98% do mercado de celulares e *tablets*, que são: *Android* (presente na maioria dos celulares e *tablets* das marcas *Samsung* e *Motorola*), *iOS* (sistema operacional para *iPad*, *iPhone* e *iPod*) e *Windows Phone* (sistema operacional comum em celulares da marca *Nokia*).

INOVAÇÃO

Nos moldes que foi criado o Vapt Vupt Digital pode ser considerado como inovador, pois até o momento havia em outros estados apenas páginas da internet criadas especificamente para serem abertas por celulares ou aplicativos com poucos serviços de um único órgão específico e em apenas uma plataforma. A inovação do Vapt Vupt Digital foi criar em um único site e um único aplicativo vários serviços de vários órgãos, tornando a experiência do usuário bem próxima da experiência real vivida nas unidades físicas. Outra característica importante é a possibilidade do administrador do sistema incluir novos órgãos e novos serviços sem a necessidade de atualização do aplicativo. Tem-se agora a possibilidade de revolucionar a prestação de serviços públicos em Goiás, provocando todos os órgãos da administração municipal, federal e estadual a integrarem o Vapt Vupt Digital e ousarem em desenvolver novos serviços utilizando os recursos dos dispositivos móveis como georreferenciamento, envio de fotos e vídeos, integração com redes sociais e etc.

Outro ponto inovador foi a inclusão da avaliação do serviço ou das informações sobre o serviço que está presente na versão *Web* e nas versões *APP*, essa avaliação que é análoga à avaliação que o cidadão executa ao final do atendimento nas unidades físicas do Vapt Vupt fornece ao administrador do sistema um indicador de qualidade sobre cada serviço oferecido, além das sugestões, críticas e elogios que também podem ser enviadas pelo cidadão e contribuem para a melhoria do serviço.

RECURSOS

Na criação da solução do Vapt Vupt Digital foram empregados os recursos humanos já presentes na própria Segplan, como os Gerentes de Governo Eletrônico, de Projetos e Sistemas e de Operação da Rede Própria que foram os analistas de requisitos do sistema, os servidores da Gerência de Projetos e Sistema na definição dos padrões de segurança e comunicação, bem como na programação da versão *Web* e das versões dos aplicativos e da Gerência de Padrão e Controle responsável pela alimentação e manutenção das

informações relativas aos serviços informativos. Cabe ressaltar que todas as gerências de informática dos órgãos procurados foram solidárias ao projeto e disponibilizaram de forma muito rápida os acessos (via *Webservices*) dos principais serviços.

A arquitetura da solução foi concebida para que se permita inclusive a oferta de todos os serviços disponíveis por meio de terminais de auto-atendimento, possibilitando num futuro próximo a presença nas localidades que ainda não possuam unidades físicas do Vapt Vupt de um ponto de acesso para que o próprio cidadão realize os serviços que necessita.

Em relação aos recursos financeiros foi utilizado um contrato em vigor da Segplan com a Indra-Politec, a qual desenvolveu o sistema, principalmente os aplicativos, e repassou todo conhecimento para os técnicos da Gerência de Projetos e Sistemas da Segplan, que hoje são os responsáveis pela manutenção e já estão trabalhando em novas versões com melhorias e mais recursos para o usuário.

Recursos Gastos:

Foi utilizado um contrato em vigor da Segplan com uma empresa de desenvolvimento, a qual desenvolveu o sistema, principalmente os aplicativos, e repassou todo conhecimento para os técnicos da Gerência de Projetos e Sistemas da Segplan, que hoje são os responsáveis pela manutenção e já estão trabalhando em novas versões com melhorias e mais recursos para o usuário.

Resultados Alcançados:

Foi criado um site, chamado Vapt Vupt Digital, que oferece ao cidadão uma forma muito simples de acessar serviços públicos, seja pela consulta do nome ou clicando no banner do órgão/entidade prestador. Os serviços foram divididos em Eletrônicos, quando são estão disponíveis pela internet, e Informativos, quando são realizados de forma presencial nas unidades do Vapt Vupt, assim o cidadão pode consultar os requisitos do serviço, como documentos necessários, valores e locais de atendimento. Para cada serviço acessado o cidadão pode avaliar e se desejar emitir um comentário, seja elogio, crítica ou sugestão que se constitui numa importante forma de ouvir o cidadão e melhorar o serviço com base na percepção do próprio usuário.

Outra opção de acesso ao Vapt Vupt Digital é por dispositivos móveis (*tablets* e celulares) conectados à internet, assim foi criado um aplicativo (ou APP) que está disponível gratuitamente nas lojas de aplicativos para *Android*, *iOS* e *Windows Phone*. Não seria razoável criar um aplicativo para cada órgão do governo, então no mesmo aplicativo têm-se vários órgãos e vários serviços, inclusive de órgãos federais, tornando a experiência do usuário/cidadão bem próxima do que acontece nas unidades físicas do Vapt Vupt.

Ao todo já foram mais de 500.000 acessos aos serviços desde outubro de 2013.

Com pouco investimento financeiro e com a valorosa participação das equipes da Segplan e dos demais órgãos e entidades de administração pública estadual o projeto conseguiu inovar, integrar equipes e ouvir a percepção do cidadão sobre os serviços e informações sobre serviços oferecidos no Vapt Vupt. A base tecnológica e o conhecimento estão consolidados e permitirá cada vez mais a oferta de novos serviços sem necessidade de investimentos adicionais, ou ainda, colocar um ponto de acesso em cada município goiano que ainda não possua um Vapt Vupt, via terminal de auto-atendimento.

O governo estadual ao criar o Vapt Vupt Digital como canal de atendimento à sociedade introduz uma cultura para que o próprio cidadão “se sirva dos serviços”, promove a transparência e induz o controle social, qualifica o gasto público com investimento em tecnologias que permitem uma alta escalabilidade, reforça a política de melhoria contínua dos serviços públicos e oferece ao cidadão comodidade, praticidade e disponibilidade em acessar serviços a qualquer tempo, em qualquer lugar de qualquer dispositivo

Demais informações (fotos, arquivos, gráficos etc.)

