

# Case de Sucesso

it@CIO

Integrando CIOs, gerando conhecimento.



# CeTIC

Centro de Tecnologia da Informação  
e Comunicação do Distrito Federal

**COM PLATAFORMA DE MOBILIDADE, SEPLAN AMPLIA  
NÚMERO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

## Perfil

---

O Decreto nº 32.716/2011 fixou a nova estrutura do Poder Executivo do Distrito Federal e atribuiu novas competências à Secretaria de Planejamento e Orçamento – Seplan –, reforçando seu papel de órgão estratégico no governo, que passou a responder, além do planejamento e orçamento público, pela Tecnologia da Informação e Comunicação Corporativa do Distrito Federal.

Para cuidar da Tecnologia da Informação e da Comunicação Corporativa, foi criada a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, e vinculada à Seplan, responsável pela gestão da rede metropolitana do DF (Rede GDFnet), bem como pelo data center corporativo (CETIC - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação).

Nos anos de 2011 a 2013, os investimentos em TIC estiveram voltados à expansão da Rede Metropolitana do DF, hoje com 300 km de backbone em fibra ótica, alcançando 83% das regionais administrativas do DF; e ao data center, que tem capacidade de processamento de 400 máquinas virtuais e 1 Petabyte de armazenamento em espelho. Estes investimentos foram aplicados em serviços de governo eletrônico e projetos de inclusão digital que melhorassem a qualidade do serviço prestado, bem como alcançassem o maior número de pessoas.

**Site:** <http://sutic.seplan.df.gov.br>

## Situação

---

Em 2012, o Tribunal de Contas do DF realizou uma pesquisa que permitiu o desenho do perfil de governança de TIC do Distrito Federal.

Essa pesquisa deu origem ao relatório prévio de auditoria operacional que apontou, dentre outras questões, deficiência dos serviços de governo eletrônico disponíveis ao cidadão, bem como deficiência no atendimento aos interesses difusos da sociedade.

Os achados de auditoria foram encaminhados ao governo para que ele se manifestasse em relação às providências, a fim de mitigar esses achados e reduzir os impactos por eles causados.

O governo se defrontava com a ausência de soluções de mobilidade para atender o cidadão e o visitante do Distrito Federal. Ao mesmo passo, existia a indisponibilidade dos dados para que a sociedade civil pudesse desenvolver aplicativos de interesse e contribuir para melhoria da gestão do Estado.

Segundo dados da Secretaria de Transparência e Controle – STC –, em 2013 foram realizados 219 mil registros na Ouvidoria do DF, sendo que mais 70% eram relacionados à solicitação de serviços de poda, iluminação pública e correção de problemas no asfalto.

A proposta apresentada pela Seplan para mitigar essas deficiências foi de uma plataforma de mobilidade, com barramento de serviços que permitiria à sociedade atuar como agente de fiscalização do Estado, além de ter acesso a serviços de governo eletrônico e encontrar endereços de unidades de atendimento do Estado com alguns cliques. O cidadão ainda poderia acompanhar os encaminhamentos de dados à sua reclamação ou serviço pelo aplicativo móvel, e outra característica da plataforma é que os dados oferecidos pelo Estado por meio dos aplicativos ficariam disponíveis no portal de dados abertos, para que a população pudesse fazer uso e colaborar com a gestão do Estado.

**Link perfil de governança:**

([http://www.tc.df.gov.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=c99461b3-d2ef-43ef-8494-92762ff6c1f0&groupId=20402](http://www.tc.df.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=c99461b3-d2ef-43ef-8494-92762ff6c1f0&groupId=20402)).

**Link pesquisa:**

([https://www.tc.df.gov.br/app/mesaVirtual/implementacao/?a=consultaPublica&f=pesquisaPublicaProcessoTCDF&filter\[nrproc\]=17333&filter\[anoproc\]=2012#detalhesModal](https://www.tc.df.gov.br/app/mesaVirtual/implementacao/?a=consultaPublica&f=pesquisaPublicaProcessoTCDF&filter[nrproc]=17333&filter[anoproc]=2012#detalhesModal)).

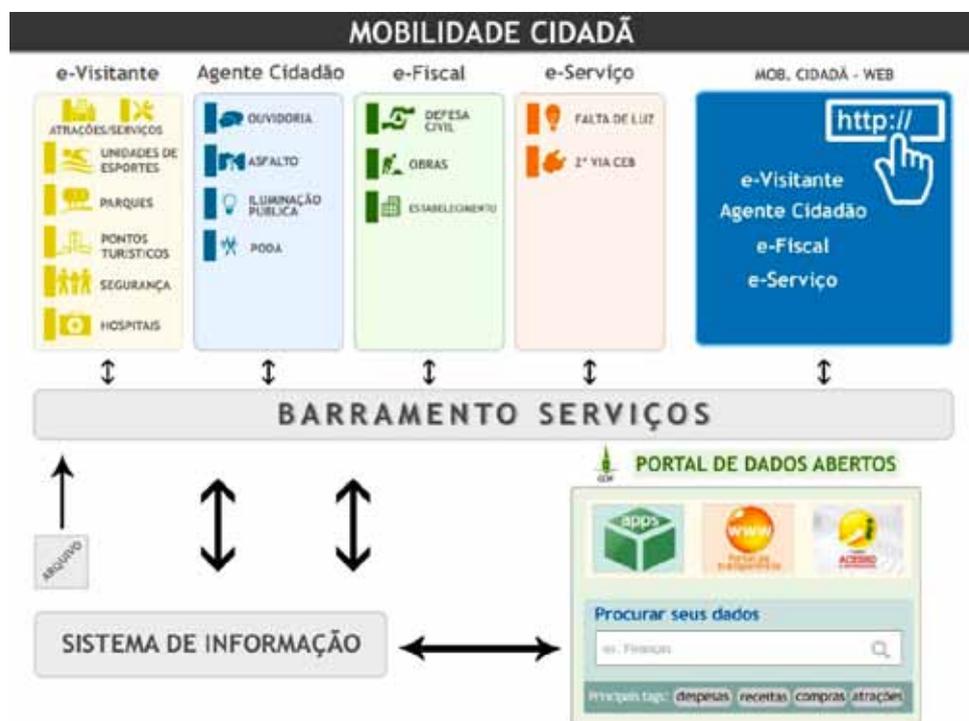
**Link portal de dados abertos:**

[www.dadosabertos.df.gov.br](http://www.dadosabertos.df.gov.br)

## Solução

---

A solução proposta compreende a disponibilização de uma plataforma de mobilidade em que os aplicativos se comunicarão com um barramento de serviços. Estes, por sua vez, farão a integração com os sistemas de informação e arquivos que irão prover os dados ou encaminhar a demanda automaticamente para a unidade competente em atender à requisição do cidadão.



**Imagem 1:** plataforma de mobilidade

Para o desenvolvimento dos aplicativos móveis, foi adotada a solução SAP Mobile Platform. As ferramentas a serem disponibilizadas ao cidadão são: "e-Serviço", "Agente Cidadão", "e-Visitante" e "e-Fiscal".

O "e-Visitante" foi projetado para disponibilizar o endereço dos postos policiais, delegacias, batalhões da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros, escolas públicas, restaurantes, rede de hospitais, unidades de saúde, embaixadas, postos de atendimento ao cidadão (na hora), dentre outras informações, com o objetivo de ajudar as pessoas a encontrar o endereço dos serviços mais rapidamente.

Já o "Agente Cidadão" permite ao usuário registrar informações sobre a necessidade de serviços, como colocação de iluminação e pavimentação de ruas e registro de veículos abandonados. O interessado deve tirar uma foto do local e encaminhar via aplicativo, que executa o georreferenciamento com o GPS do equipamento móvel, constando data, hora e lugar em que o problema foi registrado.

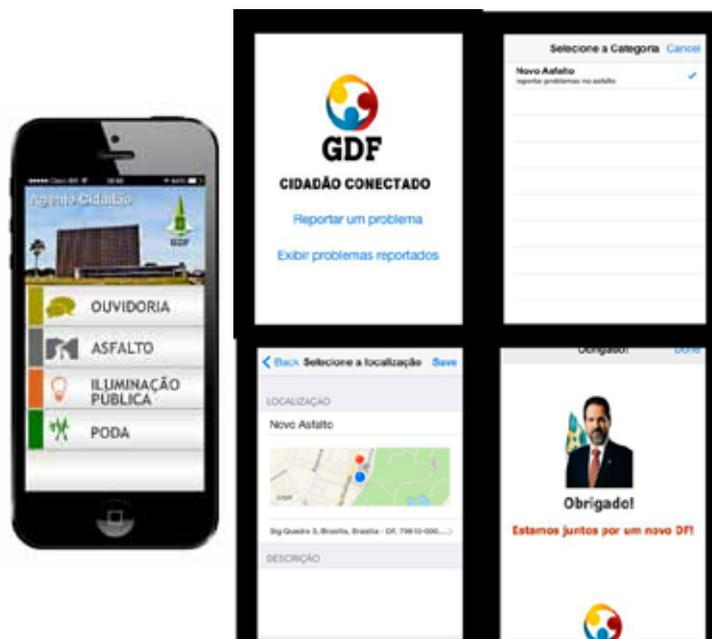
O aplicativo denominado "e-Serviço" possibilita, por sua vez, a solicitação de serviços de várias áreas do governo, como religamento de energia elétrica para a companhia energética ou cadastro para matrícula escolar na Secretaria de Educação.

E a última ferramenta, o "e-Fiscal", volta-se a servidores do governo, auxiliando-os em diversas ações. Um agente de vigilância sanitária poderá fazer, por exemplo, uma notificação em tempo real no sistema sobre um estabelecimento que está vendendo alimento vencido.

O projeto recebeu o nome de "Mobilidade Cidadã", e foi inspirado na solução adotada pela cidade de Boston, nos Estados Unidos, classificada como uma das cidades mais inteligentes do mundo. Para colocá-lo em prática, quatro servidores foram envolvidos e outros três foram contratados mediante empresa terceirizada. Das etapas de elaboração à implementação, o desenvolvimento do primeiro aplicativo levou aproximadamente seis meses para ser concluído. Para adaptação, houve a necessidade de ajustar o licenciamento da plataforma SAP existente na Secretaria, e o custo total da adoção girou em torno de R\$ 5 milhões.



**Imagem 2:** Aplicativo e-Visitante



**Imagem 3:** Aplicativo Agente Cidadão

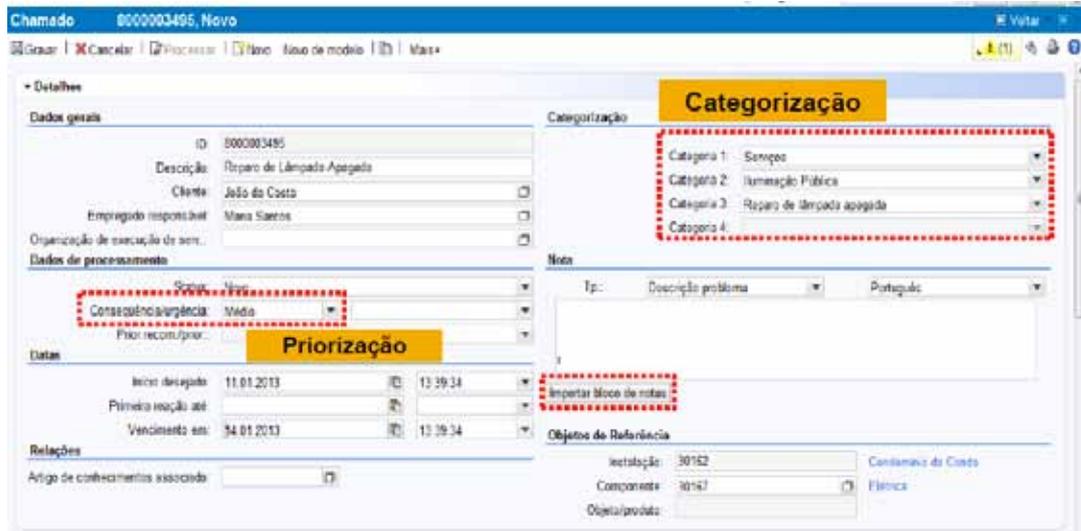


Imagem 4: Interface de gerenciamento do atendimento às demandas dos cidadãos

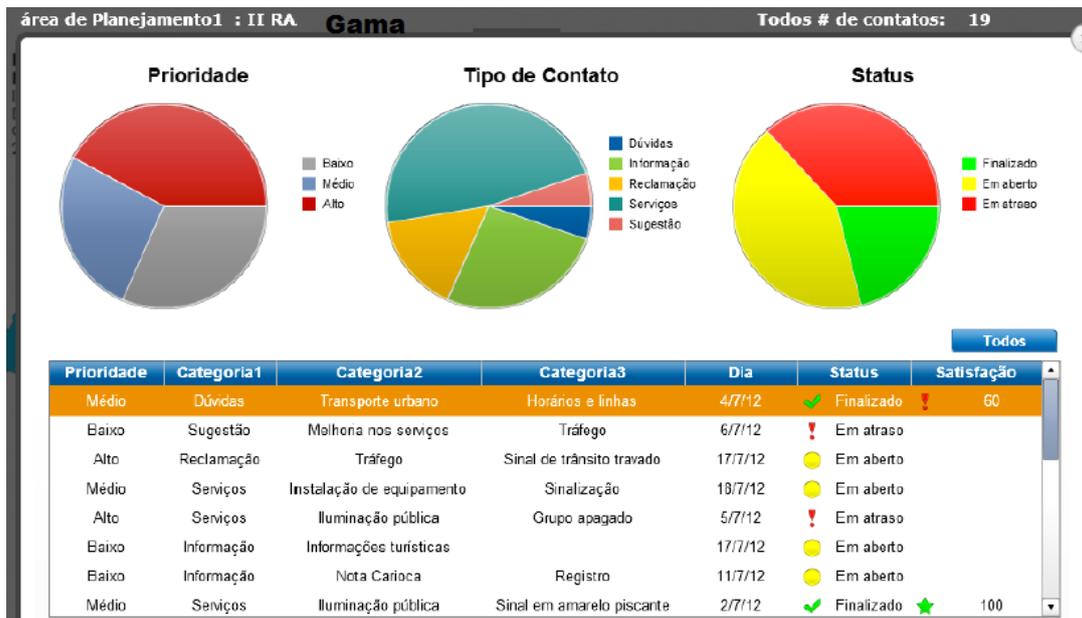


Imagem 5: Relatório gerenciais

## Benefícios

Após a conclusão do desenvolvimento dos aplicativos, a Seplan começou a trabalhar melhor a prestação de serviços públicos devido aos seguintes benefícios:

- Informações de serviços prestados pelo Estado e informações turísticas sobre o Distrito Federal em um aplicativo móvel;
- Novo canal de comunicação do cidadão com o Estado;
- Possibilidade do cidadão contribuir com a gestão do Estado, indicando serviços precários e demandas que requerem ações imediatas;
- Acesso do governador à lista dos serviços mais demandados pela população em tempo real;
- E abertura dos dados do Estado para a sociedade civil, favorecendo ao controle social.

De acordo com a CIO da Seplan, Renata Dumont, a implementação gerou ganhos qualitativos, pois todos os turistas que circularem pelo Distrito Federal terão informações turísticas e sobre serviços prestados, sem a necessidade de conhecer da fragmentação administrativa do Estado. Ademais, todo cidadão que quiser fazer uma reclamação sobre a atividade do Estado poderá fazê-la de forma categorizada, tais como poda, buraco, iluminação pública, etc. Este conjunto de ações deve aproximar o Estado do cidadão, que poderá inclusive influenciar na agenda de investimentos e projetos prioritários.

## Fala, CIO!



**Renata Dumont,**  
**Subsecretária de Tecnologia da Informação e Comunicação da Seplan**

*“Vamos facilitar o acesso das pessoas às informações e serviços prestados pelo governo, e cumprir com eficiência a função precípua do Estado – prestação de serviços ao cidadão.”*