

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Simone Meinen da Cruz**

**O USO DO APLICATIVO TUDOFÁCIL NA BUSCA PELA DESBUROCRATIZAÇÃO  
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL VISANDO A EFICIÊNCIA DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Porto Alegre  
2019**

Simone Meinen da Cruz

**O USO DO APLICATIVO TUDOFÁCIL NA BUSCA PELA DESBUROCRATIZAÇÃO  
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL VISANDO A EFICIÊNCIA DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador(a): Rafael Kruter Flores

Porto Alegre  
2019

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-reitora: Profa. Dra. Jane Fraga Tutikian

### **ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**

Diretor: Prof. Dr. Takeyoshi Imasato

Vice-diretor: Prof. Dr. Denis Borenstein

### **COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

Coordenador: Prof. Dr. Paulo Ricardo Zilio Abdala

Coordenador substituto: Prof. Dr. Rafael Kruter Flores

#### **DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

Cruz, Simone Meinen da

O uso do aplicativo TudoFácil na busca pela desburocratização do Estado do Rio Grande do Sul visando a eficiência dos serviços públicos / Simone Meinen da Cruz. -- 2019. 49 f.

Orientador: Rafael Kruter Flores.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Gestão Pública, Porto Alegre, BR-RS, 2019.

1. Princípio da Eficiência. 2. Desburocratização.

3. Efetividade 4. Aplicativos de Celular. I. Flores, Rafael Kruter, orient.

II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pela autora.

#### **Escola de Administração da UFRGS**

Rua Washington Luiz, 855, Bairro Centro Histórico

CEP: 90010-460 – Porto Alegre – RS

Telefone: 3308-3801

E-mail: eadadm@ufrgs.br

Simone Meinen da Cruz

**O USO DO APLICATIVO TUDOFÁCIL NA BUSCA PELA DESBUROCRATIZAÇÃO  
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL VISANDO A EFICIÊNCIA DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Aprovada em 30 de maio de 2019.

**Banca Examinadora**

---

Examinador(a): Prof. Clézio Saldanha

---

Examinador(a): Prof<sup>a</sup>. Renata Albernaz

---

Orientador(a): Prof. Orientador Rafael Kruter Flores

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus e a todos que me auxiliaram nesta caminhada.

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso intitulado “O uso do aplicativo TudoFácil na busca pela desburocratização do Estado do Rio Grande do Sul visando a eficiência dos serviços públicos”, foi desenvolvido com o objetivo de investigar o uso/funcionalidade e a efetividade do aplicativo TudoFácil no Estado do Rio Grande do Sul. Esta pesquisa se deu através de levantamento bibliográfico acerca de aspectos sobre burocracia e desburocratização, sobre o princípio da eficiência e um breve apanhado histórico da Reforma Administrativa no Brasil, bem como foram analisadas legislações estaduais acerca da desburocratização dos serviços públicos. Em seguida realizou-se uma consulta aos órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul sobre questões pertinentes ao uso dos aplicativos, em especial sobre o aplicativo TudoFácil, com uma análise de notícias sobre o uso dos aplicativos no Estado. Finalizando, analisou-se o aplicativo acima citado, sua forma de acesso, funcionalidade e efetividade, mostrando que este aplicativo representa o início de um processo de entrega de serviços aos cidadãos de forma digital, bem como um avanço em termos de desburocratização do serviço público gaúcho.

**Palavras-chave:** Princípio da Eficiência. Efetividade. Desburocratização. Aplicativos de celular.

## **ABSTRACT**

This final paper entitled “The use of the app TudoFácil in the search for the debureaucratization of the State of Rio Grande do Sul aiming at the efficiency of public services”, aims to investigate the use/functionality and the effectiveness of the app TudoFácil in the State of Rio Grande do Sul. This research was carried out through a bibliographic research regarding aspects about bureaucracy and debureaucratization, about the principle of efficiency and a brief historical overview of the Administrative Reform in Brazil. In addition, state legislations about the debureaucratization of public services were analyzed. Next, a consultation was made at the bodies of the Government of the State of Rio Grande do Sul about relevant issues regarding the use of the apps, especially about the app TudoFácil, with an analysis of news about the use of apps in the State. Finally, the app mentioned above was analyzed regarding its access, functionality and effectiveness, revealing that this app represents the beginning of a process of service delivery to citizens in a digital way, as well as an improvement in terms of debureaucratization of the public service in Rio Grande do Sul.

**Keywords:** Principle of Efficiency. Effectiveness. Debureaucratization. Smartphone apps.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Plataforma Cidadania Digital: Serviços em Destaque.....	21
Figura 2 – Plataforma Cidadania Digital: Categoria em Destaque.....	21
Figura 3 – Plataforma Cidadania Digital: Serviços no RS.....	22
Figura 4 – Plataforma Cidadania Digital: Demais Serviços RS.....	22
Figura 5 – Página inicial para download do aplicativo TudoFácil.....	40
Figura 6 – Painel inicial do aplicativo TudoFácil.....	40
Figura 7 – Aba Aplicativos – Aplicativo TudoFácil.....	41
Figura 8 – Opção Serviços – Aplicativo TudoFácil.....	41
Figura 9 – Opção Serviços: Carteira de Trabalho – Aplicativo TudoFácil.....	42
Figura 10 – Opção Agendamento – Aplicativo TudoFácil.....	43
Figura 11 – Opção Atendimento – Aplicativo TudoFácil.....	43
Figura 12 – Menu Aplicativo TudoFácil.....	44



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados de serviços solicitados de forma online no aplicativo TudoFácil.....	31
Tabela 2 – Dados de serviços solicitados de forma presencial.....	34

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

SPGG	Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão Estra
PROCERGS	Cia. De Processamento de Dados do Estado Rio Grande do Sul
CGTIC	Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
SGP	Setor Governadoria e outros Poderes
SJCDH	Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Breve Histórico da Reforma Administrativa no Brasil .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Princípio da Eficiência .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Eficiência com Eficácia em busca da efetividade da gestão pública.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Cidadania através do uso de aplicativos de celular.....</b>	<b>19</b>
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>24</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>26</b>
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>47</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A burocracia constitui-se um sistema de inúmeras vantagens e que ao longo do tempo organizou a administração pública, seja na forma de rotinas, na forma de proceder do estado e seus servidores, bem como na forma de atingir resultados, visando a eficiência do Estado para com a sociedade.

Contudo, o seu excesso gera disfunções que levam a rotinas engessadas, tais como acúmulo de papel, repetição de procedimentos, sistema altamente hierarquizado e rígido em normas, entre outros. Como alternativa, nos últimos anos, diversas formas de desburocratizar o processo público têm sido avaliadas no sentido de minimizar os impactos da burocracia e contribuir com a entrega de serviços públicos de forma mais ágil.

Nesse viés, os aplicativos de celular, hoje tão comuns e na palma da mão a todo instante, trazem de forma rápida um resultado para o problema ou para a questão do excesso de burocracia junto à Administração Pública. Exemplo disto é o Aplicativo TudoFácil, implantado pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul em dezembro de 2018 dentro do programa Facilita RS, sendo uma nova ferramenta de entrega à sociedade de um serviço público mais ágil e eficiente.

Neste contexto, o presente trabalho apresenta uma breve visão sobre burocracia e sobre como aliviar suas formas mais intensas através da desburocratização do serviço público, visando a eficiência através do uso de aplicativos de celular neste processo. Veremos de que forma este serviço está sendo disponibilizado ao povo gaúcho através do aplicativo TudoFácil e à luz da Lei 15.178 de 2018, que cria mecanismos de desburocratização no âmbito da Administração Pública do Estado, visando a desburocratização do Estado do Rio Grande do Sul.

Assim, será investigado de que forma a implantação de ferramentas digitais está contribuindo para este processo, com um breve referencial teórico dos conceitos envolvidos, bem como pesquisas em banco de dados das Secretarias de Governo, através de perguntas aos próprios órgãos e ainda no site do aplicativo, na tentativa de responder a estes questionamentos, e ainda se o aplicativo TudoFácil está sendo efetivo em sua proposta.

## **2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Na última década do século XX a administração pública brasileira caracterizava-se como entidade burocrática, na qual havia total submissão ao texto legal e uma excessiva fixação de normas para a obtenção dos objetivos pretendidos, com resultados rápidos e eficientes. A observância dos meios permite a satisfação do interesse que se quer proteger, visto que a conduta do administrador ou do servidor responsável está vinculada aos ditames normativos e também a uma permanente e relevante fiscalização. Entretanto, não é possível enfatizar os meios em detrimento dos resultados alcançados (PAIVA, 2012).

Diante desse contexto, houve a necessidade da modernização da administração pública no Brasil. Nessa nova forma de controlar os serviços públicos, além da atuação e da relação da gestão pública com os entes privados prestadores de serviços públicos, foi possível uma ampla participação da sociedade na conjuntura de um Estado Democrático de Direito.

Assim, surge o modelo de Administração Gerencial que foi implantado através de uma Reforma Administrativa no qual a atuação estatal deve acontecer apenas nas situações indispensáveis, a fim de ampliar a autonomia dos órgãos e entidades da Administração Pública. Desse modo, há uma redução nos controles de procedimentos, bem como um incentivo na produtividade dos agentes públicos. Logo, a Administração Gerencial surgiu para se compatibilizar aos avanços tecnológicos, buscando maior agilidade e controle dos resultados (PAIVA, 2012).

### **2.1 Breve Histórico da Reforma Administrativa no Brasil**

Com a publicação do Decreto-Lei nº 200 de fevereiro de 1967 (BRASIL, 1967), que dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências, foram feitas tentativas de implantação da Reforma Administrativa no Brasil. Tal ação teria como objetivo atingir um reformismo funcional da Administração Pública, seguindo princípios como: planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência e controle.

Nesse sentido, os primeiros anos da Reforma Administrativa foram desburocratizantes no sentido que o termo viria a adquirir anos mais tarde: a ênfase na descentralização administrativa, na delegação de competência e no reforço da

autonomia das entidades da administração indireta, em particular das empresas estatais (PAIVA, 2012).

O referido Decreto-Lei nº 200, de fevereiro de 1967 (BRASIL, 1967) constituiu-se um marco na tentativa de superação da rigidez do modelo burocrático da administração pública brasileira. Com a sua sanção foram realizadas transferências de atividades para as autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, com o intuito de obter maior dinamismo operacional através da descentralização funcional. Adicionalmente, foram instituídos os princípios da racionalidade administrativa (o planejamento e o orçamento), o desafogamento das chefias executivas de patamar superior, a tentativa de juntar competência e informação no processo decisório, a sistematização, a coordenação e o controle do sistema administrativo.

Como resultado, as autarquias, entendidas como entidades da administração indireta dotadas de autonomia administrativa, financeira e orçamentária, estiveram longe de alcançar algum tipo de autonomia, seja em relação ao Estado, seja em relação ao setor privado. Já nas empresas públicas e nas sociedades de economia mista, se pôde verificar a ocorrência, de forma mais notória, do modelo gerencial, porém, não tão eficaz como se constata atualmente.

No entanto, devido ao período ditatorial da época, a meta da descentralização administrativa, principalmente, foi comprometida e, com isso, os princípios continuaram sem nenhuma repercussão no sistema administrativo brasileiro. Nesse período não era aceitável que, dentro da lógica autoritária, em nome da eficiência técnica da administração, o poder fosse descentralizado e não tivesse o controle sobre todas as instâncias decisórias do Estado. Apesar das barreiras impostas às práticas das propostas do Decreto-Lei nº 200 de dezembro de 1967 não se pode deixar de ressaltar a importância deste para a implantação do atual modelo gerencial, visto as inúmeras semelhanças encontradas nos mesmos (CARNEIRO, 2010, apud PAIVA, 2012).

Um exemplo disto está no artigo 14 do Decreto-Lei nº 200, de fevereiro de 1967 (BRASIL, 1967) que expõe: “O trabalho administrativo será racionalizado mediante simplificação de processos e supressão de controles que se evidenciaram como puramente formais ou cujo custo seja evidentemente superior ao risco”. Ou seja, naquela época já se previa a racionalidade econômica, flexibilização, eficiência e

diminuição de custos, como atualmente é pretendido pelo atual modelo gerencial (PAIVA, 2012).

Como citado anteriormente, os princípios e normas descritos no texto originário da Constituição Federal guardavam uma estreita sintonia com o programa estabelecido no Decreto-Lei nº 200/67. Adicionalmente, o Decreto-Lei foi considerado pela doutrina, pela jurisprudência e pelas autoridades administrativas como absolutamente compatível com as diretrizes emanadas no Texto Constitucional de 1988 (PESSOA, 2010, apud PAIVA, 2012).

Porém, até mesmo a Constituição Federal de 1988, símbolo maior da democracia após os anos de autoritarismo, não foi suficiente para estabelecer uma Administração Pública compatível com os princípios do Estado Democrático de Direito. Por esse motivo, posteriormente, falou-se na Emenda Constitucional nº 19/1998 para a inserção do princípio da eficiência no artigo 37 da Constituição Federal, juntamente com os princípios tradicionalmente incorporados, legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade (PAIVA, 2012).

## **2.2 Princípio da Eficiência**

Pelo princípio da eficiência, de acordo com o Manual de Orientação do Gestor Público do Estado do Rio Grande do Sul (RIO GRANDE DO SUL, 2018a) a Administração Pública busca a constante qualidade da ação administrativa, exigindo a execução dos serviços públicos com presteza, perfeição e rendimento funcional. É através de uma ação eficiente que obtemos melhores resultados na utilização dos recursos públicos, aumentando a produtividade e reduzindo o desperdício, seja ele de dinheiro ou tempo, tornando mais ágil a máquina pública.

Ainda de acordo com o Manual supracitado, ainda que de observância obrigatória para todos os entes federados, o princípio da eficiência não se encontra expressamente previsto no artigo 19 da Constituição do Estado (RIO GRANDE DO SUL, 2018a). No âmbito do Rio Grande do Sul, esse princípio está contemplado na Lei Estadual nº 12.901/08 (RIO GRANDE DO SUL, 2008), em seu artigo 3º, inciso I, que prevê para a qualificação de uma entidade como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, que a pessoa jurídica interessada seja regida por estatuto, cujas normas estabeleçam, explicitamente, a observância ao princípio da eficiência, dentre outros.

Segundo o Manual de Orientação do Gestor Público do Estado do Rio Grande do Sul (RIO GRANDE DO SUL, 2018a) o princípio citado foi criado com o intuito de atender às várias exigências coletivas numa sociedade cada vez mais complexa. A Administração Pública deve estar em permanente processo de aperfeiçoamento e modernização, sempre buscando a prestação dos melhores serviços que disponibiliza à sociedade, às empresas e aos cidadãos.

De acordo com Paiva (2012), buscando essa melhoria, com a Emenda Constitucional nº 19/98, o princípio da eficiência que antes era implícito na Constituição Federal, passou a ser expresso no art. 37, caput, compondo o rol dos postulados princípios que devem guiar os atos administrativos, conforme segue:

Art. 37. A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...] (BRASIL, 1998).

Segundo Medauar (2007, apud PAIVA, 2012) esse princípio pode ser observado sob dois aspectos principais: primeiro em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera sempre o melhor desempenho possível de suas atribuições para lograr os melhores resultados; segundo, em relação ao modo de organizar, estruturar e disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação dos serviços públicos.

Tal princípio tem como finalidade assegurar uma adequada prestação dos serviços desempenhados pela Administração Pública de acordo com os interesses e anseios da sociedade. Com isso, há privilégio dos resultados com ampliação da autonomia e redução dos controles das atividades intermediária (PAIVA, 2012).

Segundo Filho (2009 apud PAIVA, 2012) os serviços públicos devem ser prestados com a maior eficiência possível, sem deixar de atender ao princípio da continuidade. O Poder Público necessita de constante atualização, com novos processos tecnológicos, de modo que a execução seja mais proveitosa com menor dispêndio. Há cada vez mais necessidade de resposta rápida para questões cotidianas, em virtude do mundo globalizado em que vivemos, onde a informação deve chegar em tempo hábil para a tomada de decisão.

Diante da clara necessidade de melhorar o funcionamento da máquina estatal, a tentativa de estabelecer um compromisso com a eficiência tem sido a marca do



governo brasileiro nas reformas administrativas que ocorreram nas últimas décadas. A importância do foco no cidadão denota o caráter administrativista gerencial moderno. Além disso, é importante destacar que a Emenda Constitucional 19/1998 também “[...] resgatou, no âmbito do Setor Público, a discussão acerca de instrumentos e modelos gerenciais que fossem capazes de promover um melhor desempenho das instituições estatais, especialmente da Administração Pública direta” (PRADO, 2010, p. 01, apud PAIVA, 2012, p. 05).

Cabe destacar aqui, de acordo com Paiva (2012), que o problema não necessita somente de reformas legislativas, mas também de uma mudança de mentalidade. Essa mudança deve ser oriunda de ambas as partes, servidores que atuam na máquina pública como participante de um sistema gerencial, que necessita de eficiência e, usuários do serviço público, que devem exigir a prestação de serviços de qualidade.

No entanto, apesar da importância dessa mudança a nível regional, qual a contribuição do Estado do Rio Grande do Sul na busca pela desburocratização? Quais as ferramentas adotadas pelo governo para atender serviços básicos à população? Qual a aplicabilidade dessas novas ferramentas? Estão disponíveis ao alcance do cidadão? A população tem acesso livre? Quais os serviços disponíveis? Dessa maneira, o intuito do presente trabalho é buscar fontes e dados para responder a essas questões, através de uma revisão bibliográfica e de consulta aos órgãos que desenvolveram tais ferramentas.

### **2.3 Eficiência com Eficácia em busca da efetividade da gestão pública**

A melhor forma de uma ação pública alcançar o objetivo proposto é sendo eficaz, buscando os resultados almejados e sendo eficiente com o menor dispêndio de recurso possível, provendo que tal ação chegue de fato até a população. Segundo Sano e Filho (2011, p. 37):

[...] A necessidade crucial de mais eficiência, eficácia e efetividade (3Es) das ações governamentais está intrinsecamente relacionada à questão do desenvolvimento social, pois suas possibilidades são, muitas vezes, cerceadas, devido aos limites que surgem quando os atores envolvidos na gestão pública não estão comprometidos com estes conceitos, resultando em impactos negativos na vida de todos os cidadãos.

Complementado, Silva & Revorêdo (2005, p. 10) declaram que:

[...] o ato do gestor público é econômico quando, ao mesmo tempo, é eficiente, porque produz mais benefícios com menos recursos; é eficaz, porque consegue atingir as metas previamente estabelecidas nos planos e, adicionalmente; é efetivo, porque satisfaz às necessidades dos usuários/clientes, agregando resultado mensurável dos níveis de bem-estar alcançados.

Eficiência, como vimos anteriormente, é o princípio que tem por objetivo uma melhor prestação do serviço público com menor dispêndio de recurso possível. Conforme cita Meirelles (1990, p. 90, apud SOUZA & SILVA, 2015, p.6):

[...] O administrador público tem dever de ser eficiente [...] que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional". Isso quer dizer que a Administração Pública deve sempre buscar aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos, ou melhorando os que não estiverem satisfatórios, ou ainda, mantendo a qualidade dos serviços que estiverem suprindo as expectativas, tendo sempre como finalidade diminuir gastos, zelando pela qualidade nos serviços, e o bem comum.

Já falamos em eficácia como uma medida do alcance de resultados. A eficácia se preocupa com os fins, ou seja, em atingir os objetivos propostos. Complementa ainda, Maximiliano (2000, apud SILVA & SOUZA, 2015, p.7) que:

[...] Pode-se conceituar a eficácia como sendo a relação entre resultados e objetivos, compreender o ambiente, suas necessidades e desafios, capacidade de resolver um problema. Quanto mais alto o grau de realização dos objetivos mais a organização é eficaz.

Chiavenato (2014, p.59) faz um comparativo entre eficiência e eficácia, nos dizendo que eficiência é a ênfase nos meios e a eficácia é a ênfase nos resultados. Eficiência é fazer corretamente as coisas, enquanto para a eficácia é fazer as coisas certas. Para a eficiência é salvaguardar os recursos, já para a eficácia é otimizar a utilização dos recursos.

Diante do exposto, vimos que ambos os conceitos parecem ser diferentes em sua essência, porém, andam juntos no sentido de uma gestão pública de qualidade. Neste momento acrescentamos aos dois conceitos anteriores, o princípio da efetividade. "A efetividade é a soma da eficiência e da eficácia. Assim, a efetividade ocorre quando os bens e serviços resultantes de determinada ação alcançam os resultados mais benéficos para a sociedade" (PEREIRA, 2010, apud SOUZA & SILVA, 2015, p.7).

Quanto ao termo Efetividade, Castro (2006, p.5) comenta que:

[...] A efetividade, na área pública, afere em que medida os resultados de uma ação trazem benefício à população. Ou seja, ela é mais abrangente que a eficácia, na medida em que esta indica se o objetivo foi atingido, enquanto a efetividade mostra se aquele objetivo trouxe melhorias para a população visada.

Tendo uma visão mais ampla do conceito efetividade, Torres (2004, p.175, apud CASTRO, 2006, p.5) conceitua que:

[...] efetividade: é o mais complexo dos três conceitos, em que a preocupação central é averiguar a real necessidade e oportunidade de determinadas ações estatais, deixando claro que setores são beneficiados e em detrimento de que outros atores sociais. Essa averiguação da necessidade e oportunidade deve ser a mais democrática, transparente e responsável possível, buscando sintonizar e sensibilizar a população para a implementação das políticas públicas. Este conceito não se relaciona estritamente com a ideia de eficiência, que tem uma conotação econômica muito forte, haja vista que nada mais impróprio para a administração pública do que fazer com eficiência o que simplesmente não precisa ser feito.

A Administração Pública deve almejar políticas públicas e ações que contemplem de fato tais conceitos, colocando-os de modo a transformar verdadeiramente a realidade do cidadão e, por isso, devem ser planejadas, colocadas em prática e avaliadas. Conforme Gruman (2014, apud BORGES 2014, p. 20):

[...] Os resultados positivos de determinada política pública só podem ser alcançados a partir de um planejamento estratégico, e este planejamento estratégico só pode ser elaborado a partir de diagnósticos e estudos prospectivos. Os programas ou ações governamentais devem ser avaliados sistematicamente, com vistas à determinação de sua eficiência (relação custo/benefício), eficácia (grau em que o programa atinge seus objetivos e metas) e efetividade (efeitos positivos no ambiente externo em que interveio).

Diante de tal afirmação, os aplicativos de celular que disponibilizam serviços públicos aparecem como uma política que tenta suprir a lacuna que há entre a administração pública e o cidadão, buscando uma melhor interação entre estes, bem como uma forma rápida de conhecimento e a posterior resolução do problema.

Nem sempre se consegue a resolução de todos os fatos, porém, estamos em uma era onde com a ajuda das tecnologias conseguiremos ter mais eficiência, eficácia e, principalmente, efetividade das medidas do governo, tendo uma democracia forte

com a participação popular, seja ela de forma presencial e agora de forma online, exercendo todos nós a cidadania digital.

Seguindo neste raciocínio, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, em seu material Governo Digital: simplificando serviços para os gaúchos (RIO GRANDE DO SUL, 2018c, p. 7) exemplifica alguns pontos de melhoria, quando falamos em tecnologia auxiliando o cidadão e a efetividade da gestão:

Nesse sentido, mobilizamos os profissionais em todo o governo de forma a torná-los protagonistas de sugestões e realizações no âmbito da tecnologia. Os resultados foram surpreendentes tanto para o público interno quanto para os usuários externos. Ferramentas como o PROA, que tornou obsoleto o processo administrativo físico, conhecido como “capa-branca”, e o aplicativo de celular Facilita RS, que trouxe a centralização dos serviços digitais do Estado na palma da mão das pessoas, já são uma marca na evolução digital do Rio Grande do Sul. Outros exemplos são as ferramentas que possibilitaram os serviços online da Junta Digital, assim como o SOL (Sistema Online de Licenciamento Ambiental), Vigilância Sanitária, Secretaria de Fazenda e o PPCI nos Corpo de Bombeiros nos mostram a nova forma de recepção dos investidores no Rio Grande. Soluções como a Rede de Inteligência para o Cidadão utilizando Inteligência Artificial (IA) serão incorporadas ao nosso dia-a-dia melhorando a aderência dos programas e políticas públicas às necessidades das pessoas.

Quando falamos em efetividade da ação pública, não devemos pensar em um conceito estático, e sim em momentos de progresso e outros, onde se deve repensar o prosseguimento de tal política e como melhorá-la, para que tal ação chegue até o público. É uma melhora constante, buscando ser eficiente e alcançando os resultados, e que estes cheguem de fato até a sociedade para a devida melhoria, e não mais um projeto para encher linhas de uma folha.

## **2.4 Cidadania através do uso de aplicativos de celular**

Vivemos em um momento onde tudo vem à tona: direitos do cidadão, de como exigí-los, nossos deveres, o que devemos fazer. Somos interpelados a nos manifestar, seja na forma de fiscalização do serviço estatal, seja na forma de manifestações ou na exigência de um serviço público de qualidade, mostrando onde está o problema. Acredito que nunca o cidadão pode se mostrar tão presente na sociedade como agora.

Assim sendo, exercemos um dos princípios fundamentais de nossa República, conforme a Constituição Federal de 1988: a cidadania (BRASIL, 1988). Esta “[...] pode ser compreendida como a integração das pessoas, no governo via participação

política, via garantia de direitos individuais, via justiça social” (CARVALHO, 2001, p.8, apud ANDRADE; CASTRO; PEREIRA, 2010, p.181).

Exercemos a cidadania como um conjunto de direitos e deveres que se entrelaçam no sentido de nossa existência como cidadão. Precisamos votar para elegermos um representante democraticamente, necessitamos de um sistema de saúde, moradia, segurança etc. Quanto aos nossos deveres, podemos citar: pagar impostos, zelar pelo patrimônio público, estar atento às leis, enfim, exercer a vida em sociedade.

Na atualidade, para exercermos tal cidadania, contamos com uma ferramenta poderosa, a internet, como meio de informações, discussões e debates. Conforme cita (SILVA & KURTZ, 2011, p.6, apud LIMA 2017, p.72) “[...] o atual contexto histórico, marcado pela globalização, amplia o alcance e o sentido do conceito de cidadania e faz com que ao lado das esferas civil, política e social, emergja também uma esfera digital, típica da sociedade informacional”.

Silva & Kurtz (2011, p.6, apud LIMA, 2017, p.72) complementa que:

[...] o fato de as novas tecnologias oportunizarem que a pessoas se informem sobre rumos da administração pública e que usem esta via para dirimir suas dúvidas e para protestar, sem a necessidade de realizar deslocamento físico, amplia sua participação e seu envolvimento em projetos de interesse coletivo.

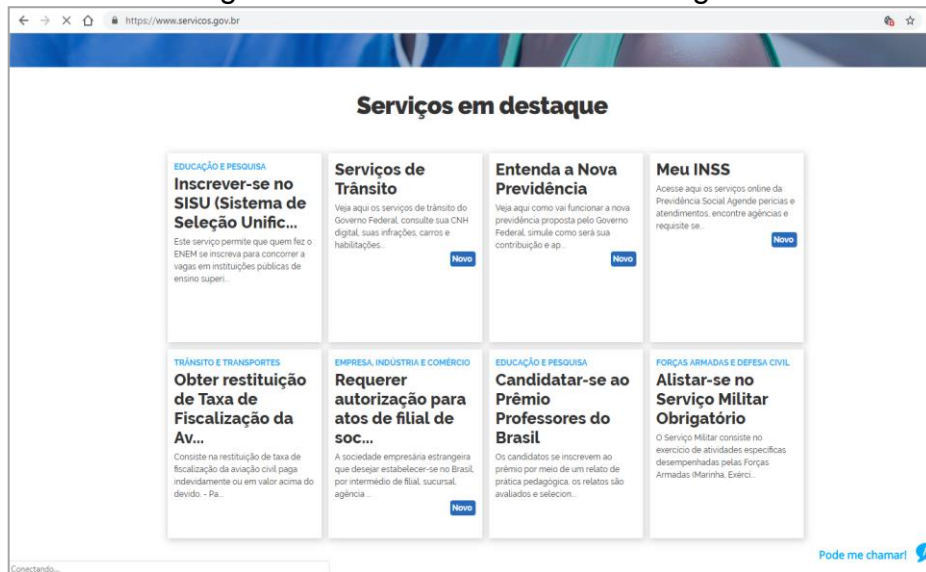
Diante deste contexto de interação digital, surge um termo novo, o qual define-se em razão da sua finalidade: a Cidadania Digital. Este termo reflete as tecnologias, dispositivos e serviços colocados à disposição do cidadão para exercer uma cidadania de forma rápida, online e direta, facilitando assim o acesso da população aos serviços públicos disponíveis.

Cidadania digital é, acima de tudo, agir como cidadão também no ambiente virtual e usar de forma responsável a tecnologia que nos rodeia. Os direitos e deveres que temos em nossa Constituição hoje, se encontram de forma digital à disposição do cidadão. Este, fica responsável pelo bom uso de tais tecnologias, sabendo que o ambiente virtual também exige decoro e responsabilidade como na vida dos fatos físicos.

Recentemente, o Governo Federal lançou o site Plataforma de Cidadania Digital, que amplia e simplifica o acesso dos cidadãos brasileiros aos serviços públicos digitais, inclusive por dispositivos móveis. A Plataforma de Cidadania Digital é um conjunto de metodologias e soluções para apoiar os órgãos públicos na aceleração

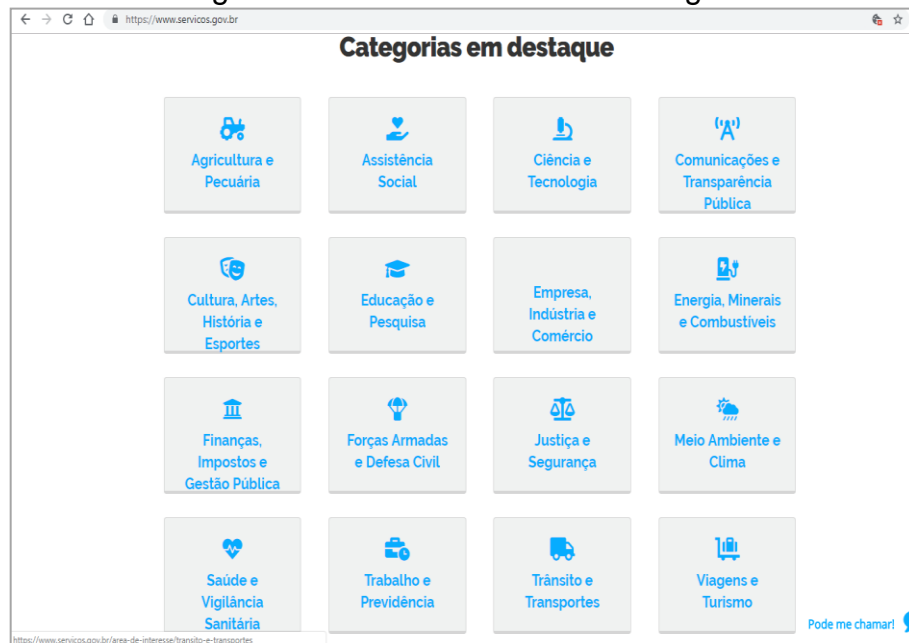
da transformação digital de serviços, em cumprimento ao disposto no Decreto 8.936/2016 (que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital).

Figura 1 – Plataforma Cidadania Digital



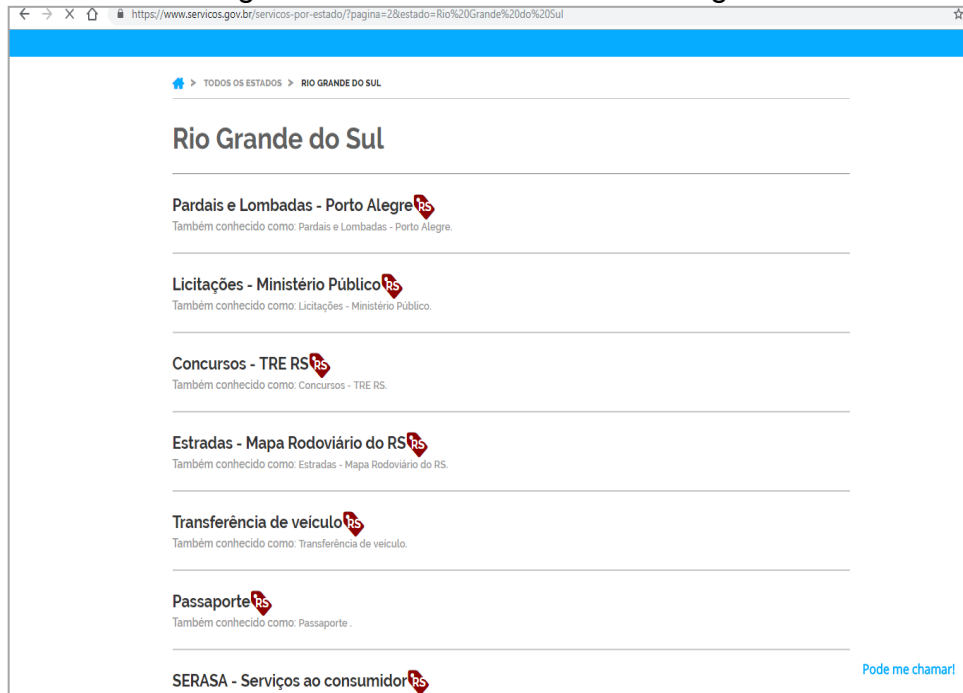
Fonte: Site Plataforma Cidadania Digital (2019)

Figura 2 – Plataforma Cidadania Digital



Fonte: Site Plataforma Cidadania Digital (2019)

Figura 3 – Plataforma Cidadania Digital



Fonte: Site Plataforma Cidadania Digital (2019)

Figura 4 – Plataforma Cidadania Digital



Fonte: Site Plataforma Cidadania Digital (2019)

Como exemplo de cidadania com o uso de aplicativos, podemos citar ainda: quando mandamos informações para a prefeitura referente a uma rua esburacada;

quando precisamos acessar o Detran em virtude de documento do veículo; quando precisamos saber do tráfego de determinada via; quando precisamos agendar um serviço, como por exemplo: o seguro-desemprego, segunda via da carteira de identidade, temos também hoje o título de eleitor de forma digital. Sem falar na carteira de motorista, que temos em via digital também. Estas são formas de analisarmos como as tecnologias auxiliam o cidadão na conjuntura atual, exercendo de forma digital a nossa cidadania.

Tais aplicativos com a tecnologia disponível hoje, fazem a ligação das necessidades do coletivo para com o Estado, sendo este um caminho sem volta no sentido de aumentar o feedback entre as partes. Cada vez mais teremos acesso ao serviço público e informações de forma online, sendo uma forma prática de exercício de direitos e deveres, exercendo uma participação política por meio de contribuições para a melhoria do serviço público e a respectiva cobrança deles.

Diante de tal realidade, Lima (2017) cita, ainda, que precisamos ter um enfrentamento diante da exclusão digital, de uma preparação da administração pública para a oferta de informações e serviços de forma adequada aos meios móveis e para a recepção e tratamento das demandas e informações recebidas por estas plataformas (LIMA, 2017. p. 91)

Diante da leitura, vimos que tanto o governo quanto o cidadão, têm suas obrigações neste processo. O cidadão precisa buscar de forma efetiva os esclarecimentos digitais que se fazem necessários, não simplesmente fazendo download de aplicativos de forma aleatória, mas sim de forma consciente para resolução de uma questão. Já o governo deve promover uma efetiva cidadania, através de uma gestão consciente e eficiente, lançando, de fato, propostas que modifiquem o cotidiano.



### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo Geral**

- Investigar o uso com eficiência e efetividade do aplicativo TudoFácil no Estado do Rio Grande do Sul.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Analisar se o uso da tecnologia da informação é uma realidade governamental;
- Aprofundar o conhecimento baseado na Lei Estadual 15.178 de 8 de maio de 2018, que cria mecanismos de desburocratização no âmbito da Administração Pública do Estado;
- Verificar de que forma se deu a implantação do aplicativo TudoFácil no Estado do Rio Grande do Sul.
- Verificar se o aplicativo TudoFácil está sendo efetivo em sua proposta.

## 4 METODOLOGIA

Este estudo caracterizou como uma pesquisa do tipo bibliográfica descritiva, sendo realizada em quatro etapas, de forma qualitativa, levantando informações junto aos órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

Iniciou-se com uma revisão bibliográfica acerca de aspectos sobre burocratização e desburocratização, bem como com uma visão dos conceitos de eficiência, eficácia e efetividade. Um breve apanhado histórico da reforma da administração pública no Brasil e sobre a Lei nº 15.178 que incentivou a desburocratização do serviço público no Estado do RS, bem como em outras legislações pertinentes. Teremos também um breve relato sobre o uso de aplicativos dando direito à cidadania, através da simplificação dos serviços públicos.

Em uma segunda etapa foi realizada uma consulta aos órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul sobre questões pertinentes ao uso do aplicativo TudoFácil. Consulta esta feita através de e-mails e telefonemas ao longo da confecção deste trabalho. Entramos em contato com o Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC da Secretaria de Planejamento Governança e Gestão. Em um segundo momento, seguiu o questionamento à Cia. de Processamento de Dados do RS - PROCERGS, para complementação da informação solicitada. Prosseguindo em busca de maiores informações, consultamos a Secretaria de Governança e Gestão Estratégica e a Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos.

Em seguida, foram pesquisadas algumas notícias informativas sobre o uso de aplicativos no Estado e para finalizar foi analisado o aplicativo Tudofácil, sua forma de acesso e funcionalidade, e sua efetividade.

Com estas informações em mãos, será analisada a funcionalidade do referido aplicativo e se o mesmo melhorou de fato a interação com o cidadão, bem como sua efetividade diante das filas nas repartições públicas.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Desburocratizar nada mais é que eliminar a formalidade excessiva nos processos e trâmites para agilizar os serviços entregues à população pela administração pública. Com as reformas administrativas ao longo do tempo, o Estado do Rio Grande do Sul se comprometeu com a melhoria da qualidade dos serviços públicos, buscando a simplificação administrativa. Assim, esta pesquisa tem como objetivo investigar o uso e a funcionalidade do aplicativo TudoFácil no Estado do Rio Grande do Sul, analisando a tecnologia da informação à luz da Lei 15.178 (RIO GRANDE DO SUL, 2018b) que veio para auxiliar na desburocratização do Estado.

Os aplicativos apareceram para simplificar a vida cotidiana, modernizando a máquina pública e contribuindo para a agilidade dos mais diversos processos que antes demandavam muito tempo e demanda de pessoal. Prova disto, é que usando de forma inteligente a tecnologia disponível, temos um significativo avanço na sociedade nos mais diversos setores. Segundo Nascimento, Freire e Dias (2012, p. 176):

[...] vários serviços públicos de atendimento ao cidadão estão sendo assegurados através do uso de tecnologias da informação. Ouvidorias, emissão de certidões, consulta a informações de interesse individual ou coletivo, acompanhamento de processos, postos “digitais” de atendimentos, emissão de GRU para pagamento de impostos etc. Assim, percebe-se que a utilização da TI constitui importante instrumento de apoio à Administração Pública, ao possibilitar maior alcance na oferta de serviços e a formalização de novos espaços para o exercício da cidadania, aproximando Estado e cidadãos.

A partir desse entendimento surgiu o interesse de realizar consultas junto a órgãos do Estado do Rio Grande do Sul diretamente ligados ao uso de aplicativos de celular para analisarmos o que o Estado tem a dizer à sociedade sobre as novas formas de comunicação e sobre a entrega de serviços públicos. O contato foi através de questionamentos à Secretaria de Planejamento Governança e Gestão e à PROCERGS (Cia. De Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul), onde são apresentados números referentes à abrangência dos aplicativos para celulares.

O Governo precisou se adaptar ao novo ambiente do serviço público para operar em realidades globalizadas, construindo uma nova relação com a sociedade através do uso dos aparelhos celulares com o advento das tecnologias da informação

e comunicação (TIC). Diante desta necessidade, foi criado no Estado do Rio Grande do Sul o aplicativo TudoFácil, que é um portal de serviços digitais oferecidos à população.

Este aplicativo faz parte do programa Facilita RS, que tem como foco desburocratizar e modernizar o Estado por meio de soluções que auxiliem no dia a dia do cidadão gaúcho. De acordo com notícia publicada no Portal do Governo do Estado do Rio Grande do Sul na internet, no dia 19 de dezembro de 2018, dia do Lançamento do aplicativo TudoFácil, o aplicativo tem como objetivo centralizar e oferecer serviços de forma mais acessível à população:

O App TudoFácil, lançado nesta quinta-feira (19/12/2018), chegou para ampliar e simplificar o acesso dos cidadãos aos serviços prestados pelo Estado. Acessível e prático, o aplicativo funciona como um grande centralizador, onde a população pode acessar – em um único lugar – todos os serviços digitais da administração pública estadual, além dos que surgirem com o aperfeiçoamento da ferramenta. O app está disponível para downloads gratuito na loja Google Play e na Apple Store, via celular, tablete ou outras plataformas digitais (PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2018d).

Ainda segundo a notícia vinculada sobre o lançamento do aplicativo:

A novidade foi desenvolvida pela Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (Procergs), com colaboração da Secretaria de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos (SDSTJDH) e Secretaria de Comunicação (Secom). O governo do Estado está tornando mais ágil e menos burocrática a prestação de serviços à população. Para isso, o programa Facilita RS é uma política estadual implementada com a missão de desburocratizar os processos administrativos, integrar os órgãos e inovar com tecnologia. A meta é disponibilizar progressivamente plataformas digitais de autoatendimento para agilizar serviços e acabar com a necessidade de deslocamento até os órgãos, isto para modernizar e simplificar a vida dos gaúchos (PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2018d).

Buscando obter maiores informações sobre o uso do aplicativo e suas funcionalidades, entrou-se em contato via e-mail com o Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC da Secretaria de Planejamento Governança e Gestão, e-mail este que seguiu à Cia. De Processamento de Dados do RS – Procergs, para complementação da informação solicitada. Segue abaixo a resposta do Governo do Estado do Rio Grande do Sul referente ao uso do aplicativo TudoFácil:

09/01/2019

Bom dia!

O Programa Facilita RS faz parte do processo de transformação da administração pública do Rio Grande do Sul, para dar agilidade e desburocratizar a prestação de serviços ao cidadão.

Foi necessário criar normatizações que permitissem a transformação do relacionamento dos órgãos estaduais com a população. Ainda estamos no período de transição, trabalhando junto aos órgãos para adaptação, compreensão e cumprimento dos objetivos. Perseguimos a desburocratização dos processos, integração dos órgãos estaduais e, a partir da inovação com o uso da tecnologia, ampliar a oferta de serviços digitais.

O App do Facilita RS é um dos instrumentos utilizados para esta transformação. Em dezembro foi substituído pelo APP TudoFácil. Permite que o cidadão pesquise e navegue por todos os serviços digitais do Estado, agende atendimentos de forma fácil e rápida e conheça os serviços disponíveis.

A SPGG tem trabalhado com indutora deste processo. No momento, estamos nos envolvendo mais na consolidação e melhoria da ferramenta. A PROCERGS mantém o APP registra os acessos e avaliações. A analista de sistemas Cristiane Ligabue Chemello ([cristiane-ligabue@procergs.rs.gov.br](mailto:cristiane-ligabue@procergs.rs.gov.br)), (51) 3210-3452) é a responsável técnica pelo aplicativo. Desde já autorizamos que busque junto a ela as informações que estiverem sistematizadas.

Att,

CGTIC Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação  
SPGG - Secretaria de Planejamento Governança e Gestão - CAFF, Av. Borges de Medeiros, 1501, andares 19, 20 e 21 - 90119-900 - Porto Alegre - RS - E-mail: [spgg@spgg.rs.gov.br](mailto:spgg@spgg.rs.gov.br)

De acordo com o material Governo Digital: simplificando serviços para os gaúchos (RIO GRANDE DO SUL, 2018c, p. 06) “[...] O objetivo é modernizar e agilizar

o atendimento às pessoas, reduzir a máquina e promover entregas”. Este material também faz referência ao Decreto nº 54.019 de 16 de abril de 2018, ao dizer que:

Tem por finalidade, facilitar a prestação de serviços públicos ao usuário, mediante a adoção de práticas administrativas, de atos regulamentares, de ferramentas de tecnologia e de integração entre os órgãos e entidades, com os objetivos de:

I – simplificar as exigências, as informações e os procedimentos que visam a prestação de serviços públicos ao cidadão;

II – disponibilizar, progressivamente, plataformas digitais para autoatendimento;

III – disponibilizar o agendamento eletrônico para aqueles serviços que ainda exijam atendimento presencial;

IV – implementar de forma gradativa a identificação digital do usuário com vista a conferir rapidez e confiabilidade nos processos;

V – fomentar medidas facilitadoras para garantir a inclusão das pessoas com necessidades especiais (RIO GRANDE DO SUL, 2018c, p. 06).

Cabe destacar aqui que o uso de dispositivos móveis pela população brasileira tem se intensificado nos últimos anos, o que tem ocasionado várias mudanças na sociedade. Com o avanço da telefonia móvel, que se tornou o principal meio de acesso à internet nos domicílios dos brasileiros, o governo trouxe uma nova perspectiva no acesso ao serviço público. Essas mudanças trouxeram oportunidades e desafios para a administração pública no sentido de utilizar a potencialidade dessa nova tecnologia para a prestação de serviços públicos.

Medeiros e Guimarães (2004, apud LARA; GOSLING; RODRIGUES, 2018) destacam que a introdução dessas novas tecnologias na sociedade altera a abordagem da gestão pública, uma vez que os cidadãos e empresas querem cada vez mais, ter acesso ao governo de forma rápida e facilitada.

Diante desse contexto, seguimos analisando, conforme resposta abaixo, quais serviços são mais acessados pela população gaúcha via aplicativo de celular à luz da Lei 15.178 (RIO GRANDE DO SUL, 2018b) que regulamenta a desburocratização no Estado do Rio Grande do Sul. Esta Lei define no seu artigo 2º, parágrafo II, que o Estado deve promover a eficiência através de um melhor aproveitamento dos recursos, relativamente aos resultados da ação pública; e ainda: reduzir a exigências burocráticas desnecessárias, redundantes e ineficientes.

A importância da desburocratização atenta-se à uma forma compartilhada de administrar a coisa pública. Direitos e deveres são repartidos entre a administração pública e a sociedade, buscando de forma eficiente descentralizar as informações para que todos, de uma forma ou de outra, possam participar do processo de divisão

do trabalho, seja ele de fiscalização, de fazer algo, de gerir o recurso público. Com o uso de aplicativos, há uma forma eficiente de relacionamento entre cidadão e governo.

A Administração Pública começou a perceber que os aplicativos aproximam as partes interessadas. De acordo com Sant'ana (2009, p. 37):

[...] O uso apropriado dos recursos disponibilizados pelas TICs (tecnologias da informação e comunicação), permite um processo de ampliação dos canais de interação entre o poder público e os cidadãos, gerando, assim, uma oportunidade de retomada do espaço público.

Segue abaixo e-mail de resposta complementando informações quanto ao uso do app TudoFácil pela população, informação vinda do Setor de Governadoria e outros Poderes do Estado do Rio Grande do Sul:

10/01/2019

Bom dia, Simone.

Conforme mencionado anteriormente, dentro do programa Facilita RS existem dois canais para disponibilizar serviços digitais aos cidadãos: o Aplicativo TudoFácil e o site TudoFácil ([www.tudofacil.rs.gov.br](http://www.tudofacil.rs.gov.br)).

Seguem os números dos dois canais:

- APP Tudofácil: total downloads nas lojas Apple Store = 1400

total downloads nas lojas Google Play = 3017

- Site Tudofácil: média mensal de acesso ao site TudoFácil = 240.838

usuários

Os 10 serviços mais acessados no último período foram (09/12/2018 à 09/01/2019):

- Agendamento Carteira de Identidade
- Certidão de antecedentes policiais
- Agendamento Carteira de Trabalho
- IPVA e Licenciamento 2019
- Acompanhamento processual do TJ-RS
- RGE - 2a via da conta
- CEEE - 2a via da conta
- Agendamento Seguro Desemprego

- Informações Carteira de Trabalho

- Transferência de Veículos

Hotsite do programa Facilita RS: [www.facilita.rs.gov.br](http://www.facilita.rs.gov.br)

Atenciosamente,

**Cristiane Ligabue Chemello**

Setor Governadoria e outros Poderes – SGP - Divisão Administração de Sistemas  
– DAS (51) 3210-3452

Diante dos dados apresentados, vimos que os serviços dos aplicativos são desenvolvidos predominantemente no modelo interativo, cuja principal característica é a comunicação individual, com o intuito de acessar documentos personalizados e formulários. Podemos destacar como exemplos desses serviços, o acesso a contas de água e energia, consulta ao Detran, informações referentes a carteira de trabalho.

No quadro abaixo temos em números, os acessos feitos pelas pessoas, provando que é o caminho a ser utilizado pela Administração Pública para atingir a sociedade como um todo na prestação de um serviço moderno e ágil. De acordo com informações objetivas no site do Programa Facilita RS na internet, existem outros aplicativos disponibilizados pelo Governo do Estado em busca desta agilidade organizacional: Nota Fiscal Gaúcha, que permite incluir o CPF na nota fiscal e concorrer a prêmios, Pilas, que permite verificar e fiscalizar, em tempo real, as despesas e receitas do Governo do Estado e o EGR que informa o movimento das estradas estaduais em tempo real, além da localização e valor de tarifa dos pedágios.

Abaixo temos os serviços mais acessados de forma online no site tudofácil.com.br, disponíveis no APP:

Tabela 1 – Dados de serviços solicitados de forma online no aplicativo TudoFácil

SIGLA_ORGAO	NOME_SERVICO	TXT_DESCRICAO_RESUMIDA	Eletrônico	ACESSOS (08/18 à 01/19)
IGP	Carteira de Identidade - Agendamento	Agende a confecção da sua carteira de identidade.	SIM	310610
CEEE	CEEE - 2ª via da conta	Segunda via da conta de energia elétrica.	SIM	170399
FGTAS	Carteira de Trabalho - Agendamento	Agende o melhor dia e horário para ir em uma agência solicitar sua Carteira de Trabalho.	SIM	99593
IGP	Carteira de Identidade - Consulta Agendamento	Consulte a data, horário e local do agendamento para a confecção da carteira de identidade.	SIM	70900



FGTAS	Seguro-Desemprego - Agendamento	Agende o melhor dia e horário para ir em uma agência solicitar o benefício do seguro-desemprego.	SIM	57965
IGP	Carteira de Identidade - Cancelar agendamento	Cancele o agendamento da confecção da Carteira de Identidade.	SIM	23389
FGTAS	Carteira de Trabalho - Consultar agendamento	Consulte o dia e horário agendado para ir em uma agência solicitar sua Carteira de Trabalho.	SIM	19883
CORSAN	CORSAN - 2ª via da conta	Emita a segunda via da conta de água.	SIM	19698
SEDUC	Agendamento para Central de Matrículas	Agendamento para atendimento presencial da Central de Matrículas de Porto Alegre.	SIM	16264
FGTAS	Carteira de Trabalho - Cancelar agendamento	Cancele o agendamento feito para solicitar a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).	SIM	8371
CEEE	CEEE - Conta final	Solicite o desligamento de energia elétrica de seu imóvel.	SIM	6888
FGTAS	Seguro-Desemprego - Consultar agendamento	Consulte o dia, horário e local do agendamento feito para solicitar o seguro-desemprego.	SIM	6853
DETRAN	IPVA e Licenciamento 2019	Valores do IPVA e Licenciamento 2019	SIM	3337
IPERGS	IPERGS - Guia Médico Hospitalar	Consultar endereço de entidades credenciadas ao IPERGS.	SIM	2741
DETRAN	Consulta pontuação	Consulta a pontuação relacionada a uma CNH.	SIM	2389
CONCEPA	Estradas - Tráfego de veículos na Freeway	Confira o fluxo de veículos por hora nas praças de pedágio da Freeway (BR-290)	SIM	1999
CEEE	CEEE - Simulador do valor da conta	É a disponibilização do valor aproximado da conta de energia elétrica (R\$) através da simulação de um consumo (kWh).	SIM	1853
FGTAS	Seguro-Desemprego - Cancelar agendamento	Cancele o agendamento feito para solicitar o seguro-desemprego.	SIM	1610
DETRAN	Infrações por veículo	Consulta a infrações relacionadas a um veículo.	SIM	663
PC	Delegacia de Polícia Online - Busca por postos da Polícia Civil	Veja os endereços e telefones dos postos da Polícia Civil pelo RS.	SIM	656
JUCISRS	JucisRS - Andamento de processos	Informações sobre o andamento de processos em tramitação e, no caso de Exigência, que problemas foram detectados pela Junta Comercial.	SIM	382
ST	Estradas - Movimento em tempo real	Confira o movimento das estradas estaduais com cobrança de pedágio pela EGR.	SIM	328
JUCISRS	JucisRS - Agendamento para atendimento presencial	Utilize esse agendamento sempre que necessitar resolver dúvidas e informações técnicas sobre processos, e outros	SIM	241

		serviços prestados pela Junta Comercial.		
DETRAN	Consulta - Recurso de infração	Consulta à situação de um recurso de infração de competência do DetranRS, DAER ou órgãos de trânsito municipais.	SIM	236
CEEE	CEEE - Simulador de consumo	É a disponibilização do valor aproximado do consumo de energia elétrica (kWh) de uma instalação Residencial comum, com ICMS de 30% e PIS/Cofins médio de 5%.	SIM	227
DETRAN	Resultado da prova teórica	Candidatos que realizaram prova teórica do DetranRS podem consultar seu resultado.	SIM	207
DETRAN	Consulta ao histórico do processo de suspensão/cassação do direito de dirigir	Consulta ao processo de suspensão/cassação do direito de dirigir.	SIM	175
DETRAN	Consulta - Defesa da autuação	Consulta ao pedido de defesa de autuação de competência do DetranRS, DAER ou prefeituras.	SIM	133
JUCISRS	JucisRS - Tabela de preços	Tabela de preços oficiais praticados pela JUCERGS.	SIM	121
DETRAN	Consulta Situação GAD-E/TAXAS	Permite verificar se a taxa paga já consta quitada no sistema do DetranRS.	SIM	108
SES	Serviços de Saúde no RS	Encontre o serviço de saúde que você precisa no Rio Grande do Sul - unidades de saúde, hospitais consultórios e clínicas. Procure sempre a unidade de saúde mais perto da sua casa.	SIM	107
DETRAN	Prova teórica simulada	Simulação de prova teórica do serviço de primeira habilitação do DetranRS.	SIM	104
CIT RS	Central de Informação Toxicológica - Plantão	Plantão 24 horas para casos de intoxicação.	SIM	77
DETRAN	Resultado da prova prática	Candidatos que realizaram prova prática do DetranRS podem consultar seu resultado.	SIM	63
AL	Assembleia Legislativa - Projetos na ordem do dia	Projetos do legislativo por ordem de dia.	SIM	53
DETRAN	Emissão de guia de pagamento - Habilitação	Emissão de guia de arrecadação para pagamento de taxas referentes a serviços de Habilitação do DetranRS.	SIM	51
DETRAN	Certificado de prova	Imprima o seu certificado de prova teórica e/ou prática do DetranRS	SIM	42
SPGG	Consulta Popular - Votação	Desde 1998 o Estado do Rio Grande do Sul instituiu, através da Lei nº 11.179, que a população define diretamente parte dos investimentos e serviços que constarão no orçamento do Estado. Esse	SIM	41

		processo foi denominado de Consulta Popular		
DETRAN	Consulta de autenticidade de CNH	Conferência da autenticidade dos campos da CNH emitida pelo DetranRS.	SIM	34
AL	Assembleia Legislativa - Pesquisa de proposições legislativas	Pesquisa de proposições legislativas.	SIM	29
JUCISRS	JucisRS - Consulta Agendamento	Consulte o dia, horário e local do agendamento feito para Atendimento Presencial.	SIM	25
<b>TOTAL DE ACESSOS:</b>				<b>828.845</b>

Fonte: Casa Civil – Central da Informação (2019)

A seguir os dados dos serviços solicitados de forma presencial:

Tabela 2 - Dados de serviços solicitados de forma presencial

SETOR	TOTAL	% TOTAL
<b>IGP</b>	174.833	12%
1ª Via Carteira Identidade	48.621	
2ª Via Carteira Identidade	96.043	
Identidade Expressa	30.033	
Outros	136	
<b>CORSAN</b>	15.657	1%
2ª Via de Conta	4.939	
Parcelamento Dívida	778	
Religação	1.130	
Outros	8.810	
<b>DPP -FAZENDA</b>	87.549	6%
Fornecimento Contracheque	29.735	
Bloq. / Desb. Consignado	23.919	
Informação sobre Contracheque	7.969	
Outros	25.926	
<b>EDUCAÇÃO</b>	23.765	2%
Informações Escolas	2.207	
Resumo funcional Ativos e Inativos:	1.039	
Outros	20.519	
<b>FGTAS - SINE</b>	133.090	9%
Emissão CTPS	39.744	
Triagem	37.966	
Seguro Desemprego	12.687	
Entrega	25.722	
Agendados		
IMO	16.180	

<b>DETRAN</b>	200.645	14%
<b>Apresentação Condutor</b>	79.805	
<b>Defesa Autuação (DETRAN / RS)</b>	25.728	
<b>Recurso de Infração 1ª Instância (DETRAN/RS)</b>	17.664	
<b>Recurso de Infração 2ª Instância (CETTRAN/RS)</b>	11.298	
<b>Defesa SDD</b>	5.373	
<b>Recurso SDD 1ª instância</b>	4.669	
<b>Recurso SDD 2ª instância</b>	5.175	
<b>Defesa de CDD</b>	2.277	
<b>Recurso CDD 1ª instância</b>	1.420	
<b>Recurso CDD 2ª instância</b>	917	
<b>Solicitação de Cópia - AIT</b>	896	
<b>Solicitação de Cópia - SDD/CDD</b>	3.944	
<b>Protocolos Diversos</b>	16.874	
<b>Informações Gerais</b>	24.605	
<b>BANRISUL</b>	41.263	3%
<b>Recolhimento de tributos</b>	41.263	
<b>GERÊNCIA - ELETRÔNICO</b>	98.997	7%
<b>Informações ao telefone</b>	79.434	
<b>Fale Conosco</b>	4.382	
<b>Chat</b>	15.181	
<b>GERÊNCIA</b>	660.330	45%
<b>CPF inscrição</b>	50.798	
<b>CPF outros serviços</b>	26.210	
<b>Consulta CPF</b>	13.143	
<b>Autoatendimento</b>	171.890	
<b>Recepção - Informações Gerais</b>	398.289	
<b>T.R.E.</b>	20.012	1%
<b>Alistamento</b>	2.849	
<b>Revisão</b>	3.442	
<b>Transferência</b>	1.725	
<b>2° VIA</b>	1.044	
<b>Justificativa</b>	304	
<b>Voto em Trânsito</b>	143	
<b>Multa</b>	2.503	
<b>Dispensa</b>	956	
<b>Certidão</b>	2.087	
<b>Informações</b>	4.959	
<b>OUVIDORIA</b>	92	0%
<b>Reclamações</b>	92	
<b>Denúncias</b>	0	
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS MÊS</b>	<b>1.461.850</b>	

<b>Nº Dias Trabalhados no Mês</b>	249	
<b>Média de Atendimentos/Dia</b>	140.837,1	

Fonte: Casa Civil – Central da Informação (2019)

Fazendo um comparativo entre os dados apresentados, vimos que o número de acessos online está bem abaixo do sistema presencial. Ainda falta uma interação melhor entre os cidadãos e o aplicativo. Talvez, caberia uma melhor divulgação do aplicativo, quais suas funcionalidades e como proceder. Também se conclui que há um certo receio do cidadão em usar os serviços digitais, cabendo um trabalho de inclusão digital, pois quem procura o serviço presencial, ou não confia ou não teve acesso a tal serviço online para participar deste processo e mudar de opinião.

Abaixo segue mais uma resposta da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão – SPGG com informações sobre de acesso ao aplicativo:

<u>11/01/2019</u>
<p>Prezada Simone, relativo ao seu pedido de informação ao governo do estado do Rio Grande do Sul, é o que segue:</p> <p>A Procergs informa, que o aplicativo facilita rs foi desativado em dezembro/2018, sendo substituído pelo app tudofácil. No período de atividade foram registrados 4.226 acessos a serviços via app facilita e recebidas 70 avaliações (média de 3,06 estrelas).</p> <p>Atenciosamente, Serviço de Informação ao Cidadão – SPGG</p>

Complementando a informação acima, apresenta-se mais informações de acordo com a Secretaria de Planejamento Governança e Gestão Estratégia e Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos, através de seus representantes, Hilton Boklis e Carla Vieira, respectivamente, de como se dá a implantação do TudoFácil e qual sua proposta deste momento em diante:

O Portal TudoFácil: [www.tudofacil.rs.gov.br](http://www.tudofacil.rs.gov.br), também está disponível em App nos celulares. O Aplicativo TudoFácil, está em constante atualização, para uma prestação de serviço com qualidade e agilidade para o cidadão. Nas unidades de atendimento presencial, o Estado disponibiliza salas de autoatendimento com internet e impressora, para o cidadão fazer as suas consultas, solicitações de atestados/certidões e agendamentos.

Os serviços, ainda dependem de presença física nos órgãos, pois até certo ponto, o serviço é online. Após isto, é necessário, o cidadão ir até a repartição para finalizar o seu atendimento. A proposta é de que o trabalho aconteça 100% online, através do projeto RS Digital, em todos os processos públicos ali presentes. A efetividade do Aplicativo TudoFácil, se deu no sentido, de que houve diminuição das filas, em virtude dos agendamentos, com isto a população já vai na hora marcada para tanto.

O Aplicativo TudoFácil é uma semente para um trabalho mais profundo. O Estado dará andamento no Projeto RS Digital, que visa à transformação digital do Estado. Visa a ter um Governo realmente digital, com aprimoramento e qualificação contínua, da prestação dos serviços e informações públicas, com mais agilidade e eficácia, simplificando a vida do cidadão.

O projeto prevê a revisão da legislação e processo de cada serviço oferecido, de forma a diminuir o tempo e o custo para o cidadão obter o resultado esperado. Podemos citar, um serviço oferecido pelo aplicativo, 100% digital, a Carteira de Identidade, conforme conteúdo abaixo, explicado no site [www.tudofacil.rs.gov.br](http://www.tudofacil.rs.gov.br):

É um serviço criado para permitir que o cidadão possa solicitar uma 2ª via da sua Carteira de Identidade gaúcha de onde quer que ele esteja, sem a necessidade de se deslocar até um posto de identificação para apresentar documentos e coletar imagens. Trata-se da reimpressão fidedigna da última Carteira de Identidade expedida pelo Estado do Rio Grande do Sul em nome do seu requerente. A foto, a assinatura, a impressão digital, a data de expedição e todos os dados pessoais serão exatamente os mesmos da sua Carteira de Identidade anterior.

Diante do exposto, vimos que o aplicativo TudoFácil é um primeiro momento, em busca de um projeto ainda maior, falando digitalmente, para o Rio Grande do Sul. O processo continua no sentido de melhorar, de fato, a disponibilidade dos serviços de forma 100% digital, passando por novas avaliações e verificação das legislações. Enfim, o TudoFácil não se finda em si, mas é apenas um começo, experimento de uma realidade ainda maior, o RS Digital.

De acordo com o material Governo Digital: simplificando serviços para os gaúchos (RIO GRANDE DO SUL, 2018c, p. 06) “[...] O Estado do Rio Grande do Sul não só adotou novas formas de comunicação com o cidadão, mas, principalmente, novas maneiras de entregar serviços públicos aos gaúchos”. Ainda segundo este material:

[...] O objetivo é modernizar e agilizar o atendimento às pessoas, reduzir a máquina e promover entregas. Nessa transição, as ferramentas digitais nos dão o suporte tecnológico necessário para uma comunicação eficaz com nossa razão de ser: a população (RIO GRANDE DO SUL, 2018c, p. 06).

Segue abaixo, matéria publicada no Jornal Diário de Santa Maria/RS em 20/12/2018, no sentido de divulgar o uso de aplicativos pela administração pública, discriminando o que está sendo disponibilizado, conforme quadro acima, mas visando aumentar os acessos e informar a população sobre os serviços disponíveis.

#### PARA DESBUROCRATIZAR SERVIÇOS, GOVERNO DO ESTADO LANÇA APLICATIVO PARA CELULAR

Com a intenção de desburocratizar parte do serviço público, o governo do estado lançou, na quarta-feira, o aplicativo (app) TudoFácil. Conforme o executivo, o app funciona como "um grande centralizador, onde a população pode acessar - em um único lugar - todos os serviços digitais da administração pública estadual", além dos que surgirem com o aperfeiçoamento da ferramenta.

Entre as novidades em funcionamento, estão o pilas r\$ (permite verificar e fiscalizar, em tempo real, as despesas e receitas do executivo), o doe online (diário oficial do estado), a junta comercial digital, a carteira nacional de habilitação digital, o sistema online de licenciamento ambiental (sol), o aplicativo de balneabilidade do litoral, o aplicativo tudofácil, o proa (para procedimentos internos) e o dados rs (que permite ao cidadão acessar qualquer dado público). O app está disponível para download gratuito na loja google play e na apple store, via celular, tablet ou outras plataformas digitais. Iniciativa o governo do estado quer tornar mais ágil e menos burocrática a prestação de serviços à população. Para isso, o programa facilita rs é uma política estadual implementada com a

missão de desburocratizar os processos administrativos, integrar os órgãos e inovar com tecnologia. A meta é disponibilizar progressivamente plataformas digitais de autoatendimento para agilizar serviços e acabar com a necessidade de deslocamento até os órgãos.

Há um caminho sendo perseguido, em busca da desburocratização do serviço público estadual. Após a promulgação da Lei 15.178 de 2018, houve avanços em busca de mecanismos de desburocratização que visam minimizar procedimentos e aperfeiçoar a prestação deste serviço público aos cidadãos e à sociedade, onde procura promover a eficiência através de um melhor aproveitamento dos recursos. Assegurar a eficiência e a efetividade da ação governamental, promovendo a simplificação de trâmites e reduzir as exigências burocráticas desnecessárias, redundantes e ineficientes.

Os Poderes e órgãos estabelecerão Comitês Gestores de Desburocratização com objetivo de implantar e executar ações de desburocratização dos serviços. Complementando quanto à busca da desburocratização, temos os decretos 54.019 que cria o programa Facilita-RS, que tem como foco desburocratizar e modernizar o Estado por meio de soluções que auxiliem no dia a dia do cidadão, o decreto 53.928 que institui a identificação digital integrada e o decreto 53.927 que dispõe sobre o compartilhamento de dados na administração pública estadual. O TudoFácil é um portal de serviços digitais do RS. Este aplicativo faz parte do programa Facilita RS.

A sociedade modernizada com uso de tecnologias, agarrou de forma rápida o uso de aplicativos, buscando com isto mais rapidez da resolução de problemas do dia a dia. Consultando o site do referido aplicativo, vemos que há uma extensa lista de serviços sendo oferecidos, tendo como mais acessados: carteira de identidade: agendamento, RGE - pedido de religação, Delegacia – Polícia online, Correios: achados e perdidos, para não citar uma lista com 18 páginas.

Sem contar que no celular, o mesmo oferece caminho ao aplicativo do Banco Banrisul, Turismo RS (este aplicativo tem por objetivo reunir informações turísticas do Estado), IPVA RS: Aplicativo da Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul com as seguintes funcionalidades, acessíveis ao contribuinte mediante a informação da PLACA e do RENAVAM (apenas para veículos cadastrados no Estado do Rio Grande do Sul).



Como última etapa da pesquisa, buscou-se analisar a facilidade de acesso e a funcionalidade do aplicativo TudoFácil. Através de uma simples busca na internet ou no Portal do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, já é possível encontrar o aplicativo para download gratuito na loja Google Play e na Apple Store, conforme se observa na figura abaixo:

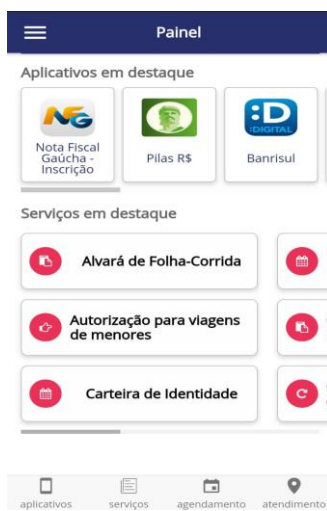
Figura 5 – Página inicial para download do aplicativo TudoFácil



Fonte: Portal do Governo do Estado do Rio Grande do Sul (2019)

Após fazer o download do aplicativo e abri-lo em seu tablet ou smartphone, encontra-se a seguinte página:

Figura 6 – Painel inicial do aplicativo TudoFácil

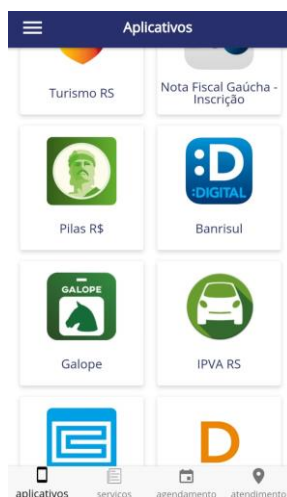


Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

Na parte inferior do painel é possível acessar os principais serviços que o aplicativo oferece, e basta clicar no ícone de seu interesse para acessar a opção que deseja. Na opção aplicativos, o cidadão encontra uma série de aplicativos que podem ser úteis no seu dia a dia e que estão ali prontos para downloads, como se observa

na figura abaixo, sendo os seguintes: Nota Fiscal Gaúcha – Inscrição, Galope, CORSAN e Balneabilidade. Basta clicar no item desejado e será encaminhado para a página de downloads do aplicativo de seu interesse.

Figura 7 – Aba Aplicativos – Aplicativo TudoFácil



Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

Na opção Serviços o cidadão encontra os serviços disponíveis, conforme se observa na figura abaixo:

Figura 8 – Opção Serviços – Aplicativo TudoFácil



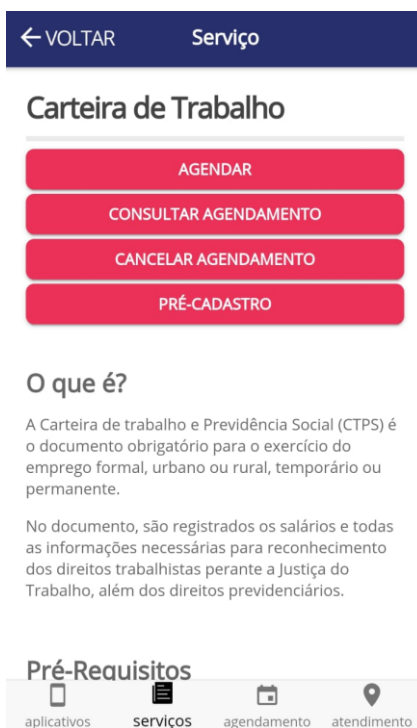
Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

De forma geral, o item oferece nove opções de serviços, sendo: Alvará de Folha-Corrída, Autorização para viagem de menores, Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Certidão de Antecedentes Policiais, CPF – Alterações de dados

cadastrais, Multas – emissão de notificações e de guias para pagamento, Seguro-Desemprego e Título de Eleitor. Ao clicar no serviço desejado, abre-se uma nova aba com diversas opções referentes ao serviço e algumas opções explicativas a respeito do serviço desejado, como por exemplo: O que?; Forma de Solicitação; Documentos Necessários; Prazo; Quanto custa?; Onde pagar? Onde fazer? entre outras opções.

Cabe destacar que para cada serviço o aplicativo apresenta de forma bem explícita os itens para acesso e efetivação do serviço, como exemplo para emitir ou agendar, como pode se observar no serviço Carteira de Trabalho, na figura abaixo:

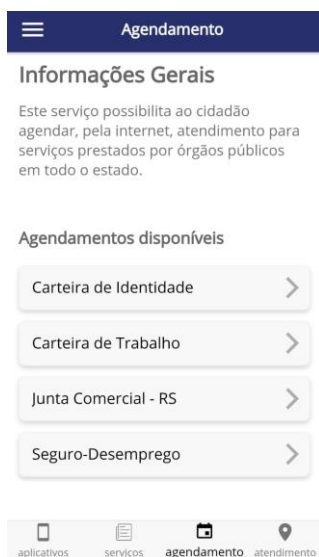
Figura 9 – Opção Serviços: Carteira de Trabalho – Aplicativo TudoFácil



Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

Outra opção disponível na parte inferior do painel inicial do aplicativo é o item Agendamento que permite ao cidadão agendar o atendimento para os serviços que deseja, conforme se observa na figura abaixo:

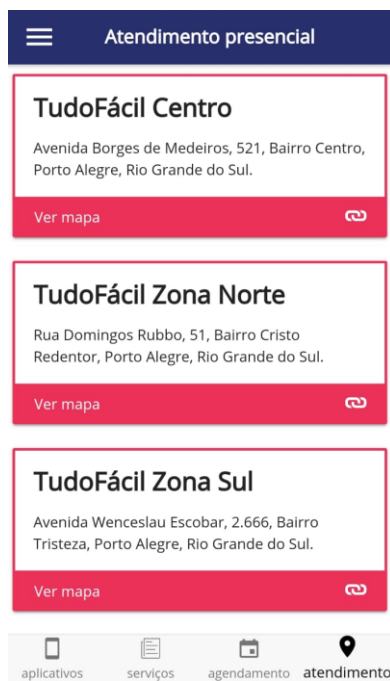
Figura 10 – Opção Agendamento – Aplicativo TudoFácil



Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

Na opção Atendimento, o cidadão encontra os endereços disponíveis caso precise de atendimento presencial, conforme se observa na figura abaixo:

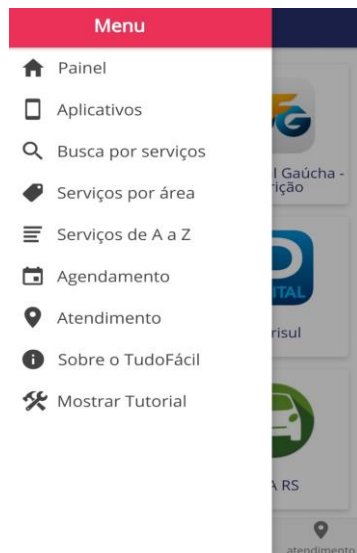
Figura 11 – Opção Atendimento – Aplicativo TudoFácil



Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

Na opção Menu (três traços no canto esquerdo superior do painel inicial do aplicativo) o cidadão encontra mais opções, além daquelas já mencionadas aqui, como se observa na imagem a seguir:

Figura 12 – Menu Aplicativo TudoFácil



Fonte: Aplicativo TudoFácil (2019)

Após analisar todas as opções disponíveis no aplicativo TudoFácil pode-se afirmar que a sua forma de acesso é de fácil entendimento e navegação, sendo possível ao cidadão localizar e efetivar com facilidade o serviço desejado. O aplicativo apresenta orientações e explicações sobre cada serviço, sanando possíveis dúvidas que o cidadão venha a ter, condição que facilita a efetivação do serviço. Assim, o aplicativo apresenta uma excelente forma de acesso e funcionalidade, facilitando a efetivação do serviço pelo cidadão e contribuindo, assim, para a desburocratização dos serviços públicos.

## 6 CONCLUSÃO

A partir da pesquisa realizada conclui-se que a população deve ser a maior fiscalizadora dos serviços públicos. É através de uma caminhada conjunta que os gestores conseguirão entender as reais necessidades da sociedade, tomando decisões que resolvam de fato os problemas e melhorem a vida das pessoas como um todo.

Há uma preocupação da Administração Pública com a desburocratização e um melhor acesso às informações governamentais. Como exemplo temos a publicação da Lei 15.178/2018 do RS, assegurando a eficácia e a efetividade da ação governamental, promovendo a simplificação de trâmites, através de um melhor aproveitamento dos recursos, reduzindo as exigências burocráticas desnecessárias, redundantes e ineficientes.

O cidadão, tendo acesso às informações necessárias, podendo acompanhar o andamento e a previsão para solução do seu problema, ficará mais seguro. Não precisando ligar para o órgão ou se deslocar até ao departamento para falar com a pessoa responsável ou até mesmo com mais de um servidor para conseguir o objeto da sua solicitação. Logo, os aplicativos de celular, se tornam uma ferramenta importante de interação entre governo e sociedade, havendo um feedback entre as partes sobre as reais necessidades e resolução dos problemas.

O aplicativo TudoFácil centraliza vários serviços para disponibilizar à sociedade, entre eles: Alvará de Folha Corrida, Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Passaporte, Seguro-Desemprego, uma gama variada de necessidades do cidadão. Porém, ainda não conseguiu, de forma efetiva, 100% de acesso dos usuários de forma digital, uma vez que a população ainda está preferindo o acesso presencial. Mas tal aplicativo é o início de um processo que está em andamento, o RS Digital, que busca a totalidade dos serviços de forma simplificada e online.

O uso da tecnologia, é uma realidade na Administração Pública, pela qual deve promover um serviço de qualidade à sociedade, promovendo simplificação e agilidade na prestação de serviços públicos, através da eficiência da sua gestão.

Temos marcos na história recente brasileira, referente ao uso das tecnologias, tais como: o marco civil da internet, programa nacional de banda larga, a convergência tecnológica que permite o acesso ao Estado via app de celular, tablets ou rede social

etc. O uso da tecnologia promove mudanças positivas na gestão pública, aumentando a transparência das informações e a proximidade entre o governo e a comunidade.

Para concluirmos, citamos uma parte importante da relação tecnologia com o serviço público, que é a figura do servidor público, uma vez que este também passa por um processo de readequações de funções e realocações de competências. O servidor público deve pensar em sua eficiência, procurando não somente resolver problemas corriqueiros e engessados, mas sim aderir ao caminho da globalização, da inteligência artificial, buscando aprender mais e mais, não dando desculpas na automação para não melhorar sua condição funcional, sendo responsável por processos mais ágeis dentro das repartições, muitas vezes através de um clique no mouse. Enfim, vivemos em uma nova era, onde a agilidade faz toda a diferença, seja ela de forma online, seja ela de forma humana.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Daniela Meirelles; CASTRO, Carolina Lescura de Carvalho; PEREIRA, José Roberto. **Cidadania ou “estadania” na gestão pública brasileira?** 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v46n1/v46n1a09.pdf>. Acesso em 17 jun.2019

BORGES, Marco Henrique. **Eficiência, Eficácia e Efetividade para Execução de Políticas Públicas Sustentáveis: Um Estudo de Caso no Ministério da Cultura.** 2014. Disponível em: [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/12647/1/2014\\_MarcoHenriqueNogueiradeMenezesBorges.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/12647/1/2014_MarcoHenriqueNogueiradeMenezesBorges.pdf). Acesso em 20 jun. 2019

BRASIL, **Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.** Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Brasília, 25 fev. 1967. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del0200.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm). Acesso em: 12 fev. 2019.

\_\_\_\_\_, **Constituição da República Federativa,** 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 15 fev. 2019.

\_\_\_\_\_, **Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998.** Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, 1998.

Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm). Acesso em: 12 fev. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal,** 2016-19/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação. Brasília: MP, 2016. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Estrategia-de-Governanca-Digital.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2019.

CASTRO, Rodrigo Batista de. **Eficácia, Eficiência e Efetividade na Administração Pública.** 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-apsa-1840.pdf>. Acesso em 22 jun. 2019

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 9 ed. Barueri: Manole, 2014.

LARA, Rodrigo Diniz; GOSLING, Marlusa; RODRIGUES, Izabela França. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. **Revista do Servidor**



**Público**, Brasília, v. 2, n. 69, p.62-88, abr. 2018. Disponível em: <http://twixar.me/CQCK>. Acesso em: 12 mar. 2019.

LIMA, Cíntia Caldas Barcelar de. **Aplicativos móveis de interesse público: limites e possibilidades para a cidadania no Brasil**. 2017. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/23699/1/2017\\_C%c3%adntiaCaldasBarcelardeLima.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/23699/1/2017_C%c3%adntiaCaldasBarcelardeLima.pdf). Acesso em 02 jun. 2019

NASCIMENTO, Stefanie Giulyane Vilela do; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; DIAS, Guilherme Ataíde. A tecnologia da informação e a gestão pública. **MPGOA**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p.167-182, 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/mpgoa/article/viewFile/15347/9198> Acesso em: 12 fev. 2019.

PAIVA, Luciana Ericeira de. **Reforma Administrativa a desburocratização da administração pública no Brasil**. 2012. Disponível em: [http://artigos.netsaber.com.br/resumo\\_artigo\\_80842/artigo\\_sobre\\_reforma\\_administrativa-a-desburocratizacao-da-administracao-publica-no-brasil](http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_80842/artigo_sobre_reforma_administrativa-a-desburocratizacao-da-administracao-publica-no-brasil). Acesso em: 14 mar. 2019.

RIO GRANDE DO SUL, Secretaria da Fazenda. Contadoria e Auditoria-Geral do Estado. **Manual de orientação do gestor público**. 4.ed. Porto Alegre: CORAG, 2018a. Disponível em: <https://cage.fazenda.rs.gov.br/conteudo/1271/manual-de-orientacao-do-gestor-publico>. Acesso em: 13 mar. 2019.

\_\_\_\_\_, **Lei nº 15.178, de 8 de Maio de 2018**: Cria mecanismos de desburocratização no âmbito da Administração Pública do Estado. Porto Alegre. 2018b. Disponível em: <http://leisestaduais.com.br/rs/lei-ordinaria-n-15178-2018-rio-grande-do-sul-cria-mecanismos-de-desburocratizacao-no-ambito-da-administracao-publica-do-estado>. Acesso em: 23 mar. 2019.

\_\_\_\_\_, **Governo Digital**: simplificando serviços para os gaúchos. Rio Grande do Sul. Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão. Porto Alegre: SPGG, 2018c. Disponível em: <https://governanca.rs.gov.br/upload/arquivos/201811/29173108-livro-governo-digital.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2019.

\_\_\_\_\_, Portal do Estado do Rio Grande do Sul. **TudoFácil lança app para comemorar 13 anos simplificando serviços aos cidadãos**. 2018d. Disponível em: <https://www.tudofacil.rs.gov.br/noticia/2521/tudofacil-lanca-app-para-comemorar-13-anos-simplificando-servicos-aos-cidadaos>. Acesso em: 14 mar. 2019.

\_\_\_\_\_, Lei nº 12.901, de 11 de janeiro de 2008. Dispõe sobre a qualificação da pessoa jurídica de direito privado como organização da sociedade civil de interesse público, institui o termo de parceria e dá outras providências. Porto Alegre. 2008. Disponível em: <http://twixar.me/TxCK>. Acesso em: 12 mar. 2019.

SANO, Hironobu; FILHO, Mário Jorge França Montenegro. **As Técnicas de Avaliação da Eficiência, Eficácia e Efetividade na Gestão Pública e sua relevância para o Desenvolvimento Social e das Ações Públicas**. 2011. Disponível

em:

<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/186>. Acesso em: 19 jun. 2019

SANT'ANA, RCG. Tecnologia e gestão pública municipal: mensuração da interação com a sociedade [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/8v2y2>. Acesso em: 11 mar. 2019.

SILVA, César Augusto Tibúrcio; REVORÊDO, Wirla Cavalcanti. **Economicidade da Gestão Pública Municipal: Um Estudo das Decisões do Tribunal de Contas dos Estado de Pernambuco.** 2005. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/6101>. Acesso em 19 jun. 2019.

SOUZA, Rosangela Aparecida; SILVA, Danilo Oliveira. **Os Paradigmas 4E'S da Gestão Pública:** Eficiência, Eficácia, Efetividade e Economicidade. 2015. Disponível em: [http://fait.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/nQNRcydBfojPkZm\\_2017-1-17-19-18-27.pdf](http://fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/nQNRcydBfojPkZm_2017-1-17-19-18-27.pdf). Acesso em 21 jun. 2019.