

INTEGRAÇÃO DE TODOS os serviços ao cidadão

Seis plataformas digitais, algumas já em operação, vão integrar todos os serviços ao cidadão no Espírito Santo. Por meio do Acesso ES, o cidadão poderá criar uma conta para todo seu relacionamento com o governo estadual.

 *Patrícia Cornils*

O governo do Espírito Santo lançou, no dia 14 de abril, o seu Programa de Governo Digital, composto por seis plataformas digitais com foco em serviços para os cidadãos (Portal Cidadão, ES na Palma da Mão, Rede Agrotur ES, Movimento 21 dias, Identidade Visual ES Gov e Transparência ES) e duas com foco na gestão (Processo Administrativo Eletrônico e Integra ES). O leque inclui desde um portal de serviços de governo e o desenvolvimento de um Portal da Transparência até um aplicativo no qual o cidadão vai acessar informações relativas ao histórico escolar dos estudantes da rede estadual, concursos públicos, agendamento de serviços de saúde, serviços do Detran e Diário Oficial. Todas as plataformas deverão estar em operação até julho de 2017.

A iniciativa faz parte da determinação de aproximar os cidadãos do governo, com a entrega de serviços à população e da realização de uma gestão mais eficiente e transparente, explica Renzo Colnago, presidente do Instituto de Tecnologia da Informação do Estado (Prodest). “Na prática, este é nosso papel: trabalhar para facilitar a vida do cidadão, com tecnologia”, afirma ele. A tecnologia é o caminho porque está nas mãos das pessoas: mais de 83,2% dos capixabas acessam a internet pelo celular, percentual maior do que a média nacional, que é de 80,4%.

Em 2015, o Prodest ainda era uma autarquia focada no atendimento dos órgãos de governo e sequer realizava desenvolvimento para plataformas móveis, conta Colnago. Assim, a estruturação do plano de governo eletrônico com foco nos serviços aos cidadãos foi feita ao mesmo tempo em que o Prodest montou uma equipe de desenvolvimento ágil, e estruturou uma arquitetura de integração de serviços.

Para que este processo se tornasse possível, investimentos anteriores em infraestrutura foram realizados pelo governo do estado. O governador Paulo Hartung

inaugurou, em 2010, o *datacenter* do Prodest, o primeiro *datacenter* do Espírito Santo, no qual foram então investidos R\$ 22 milhões. Em 2013, a Secretaria da Fazenda colocou parte de sua infraestrutura nesse *datacenter*, passando a operar uma nuvem privada entre sua própria sede e o Prodest. Em 2014, mais R\$ 1,6 milhão foram investidos na ampliação da capacidade de armazenamento e em novos *switches* do *datacenter*.

O Prodest também implantou uma *infolia* em parceria com a RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa), a Metro.ES/Metrovix, que interliga cerca de cem órgãos do governo em todo o estado e deverá ser ampliada para 500 pontos na região metropolitana de Vitória, onde vive metade da população do estado. Ao todo, o governo do estado atende 1,5 mil pontos de rede. Com a ampliação da *infolia*, 1/3 desses locais passará a ser interligado pela infraestrutura do Prodest.

Com a modernização da infraestrutura e, agora, o foco no serviço, os resultados chegam literalmente às mãos dos cidadãos. O tripé de serviços *online* integrados, anunciado no Plano de Governo Digital, é composto pelo Portal Cidadão, pelo Acesso ES e pelo Guia de Serviços. No Acesso ES pode-se criar uma conta única, vinculada ao CPF, para o relacionamento com o governo do estado. “É como ter uma conta do governo”, explica Colnago. O sistema de identificação começou a ser desenvolvido no ano passado. Por meio da identidade única, os capixabas podem se logar no Portal Cidadão, plataforma que vai centralizar os serviços de governo na web, com unidade de experiência para os usuários.

Hoje, esses sistemas estão em secretarias diferentes. Antes de serem integrados ao Portal do Cidadão, cada secretaria pode aderir à plataforma de identidade única, porque o sistema se acopla a qualquer plataforma web desenvolvida pelo governo. Além disso, o Prodest



“Nosso papel, na prática, é trabalharmos para facilitar a vida do cidadão, com o uso da tecnologia”

Renzo Colnago, presidente do Prodest

fez o levantamento de 1,1 mil serviços *online* e vai criar o servicos.es.gov.br, um Guia de Serviços atualmente em teste. O guia usa o *software* do Guia de Serviços Públicos do Governo Federal, desenvolvido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI). “Seremos o primeiro estado a colocar nosso guia de serviços no ar, e os que necessitarem de transações *online* serão direcionados, a partir do guia, para o Portal Cidadão”, conta Colnago. O ES na Palma Mão, em desenvolvimento, é o aplicativo móvel pelo qual se dará o acesso integrado a todos os serviços de governo.

No quesito transparência e controle social também são várias as iniciativas. Além do novo Portal da Transparência, onde os capixabas podem acompanhar gastos e investimentos do governo, em desenvolvimento, pelo Prodest e pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência, o projeto Dados.ES prevê a sistematização da abertura de dados governamentais (informações públicas que podem ser livremente utilizadas e redistribuídas, sem restrição de licenças, patentes ou mecanismos de controle). Já a Ouvidoria 3.0 prevê, além do diálogo por meios tradicionais com os cidadãos, o acompanhamento de demandas por meio de mídias sociais e o lançamento de um aplicativo móvel para que o cidadão gere demandas, o Fiscal Cidadão.

Duas plataformas digitais que integram o plano apresentado em abril têm foco na gestão. A primeira delas é o Processo Administrativo Eletrônico, que permite a autuação e a tramitação dos processos administrativos em meio digital. Desenvolvida inteiramente pelo Prodest, a plataforma é integrada à tecnologia de Token e-CPF - ICP Brasil, o que garante segurança e legalidade da autuação e tramitação de documentos. Outra plataforma digital de gestão é o Integra ES, uma iniciativa de interoperabilidade e integração das informações nos diferentes sistemas do governo do estado.

PRODEST



Capacidade de armazenamento:

1,2 PB (EMC e NETAPP)

Principais tecnologias e fornecedores:

Tecnologias: No *Datacenter*, duplicação na solução de armazenamento e *backup*; Terceirização na solução de armazenamento; Serviços de correio eletrônico (Iemail e Exchange); Serviços de Colocation Virtual (Vmware); Serviços de bancos de dados (plataformas Microsoft e Oracle); Serviços de comunicação de dados – Rede metropolitana englobando aproximadamente 100 pontos via fibra e aproximadamente 400 pontos via MPLS (rede ES); Serviços de internet.

Fornecedores: Microsoft, Oracle, Cisco, Aceco TI

Principais projetos em desenvolvimento:

Portal Cidadão; Login único para o cidadão; ES na Palma da Mão; Rede Metro vix.

Número de funcionários: 245

Orçamento de 2016: R\$ 40 milhões