

# GUIA DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA PARA O ESTADO DE ALAGOAS

RELATÓRIO TÉCNICO & RECOMENDAÇÕES DE  
MELHORIA



---

# **GUIA DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA PARA O ESTADO DE ALAGOAS**

Relatório técnico apresentado pelo(a) mestrando(a) Renilson Carlos da Silva ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do(a) docente Nicholas Joseph Tavares da Cruz, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Resumo

03

Contexto e/ou organização e/ou  
setor da proposta

04

Público-alvo da proposta

05

Descrição da situação-problema

06

Objetivos da proposta de intervenção

07

Diagnóstico e análise

08

Proposta de intervenção

09

Responsáveis pela proposta de  
intervenção e data

13

Referências

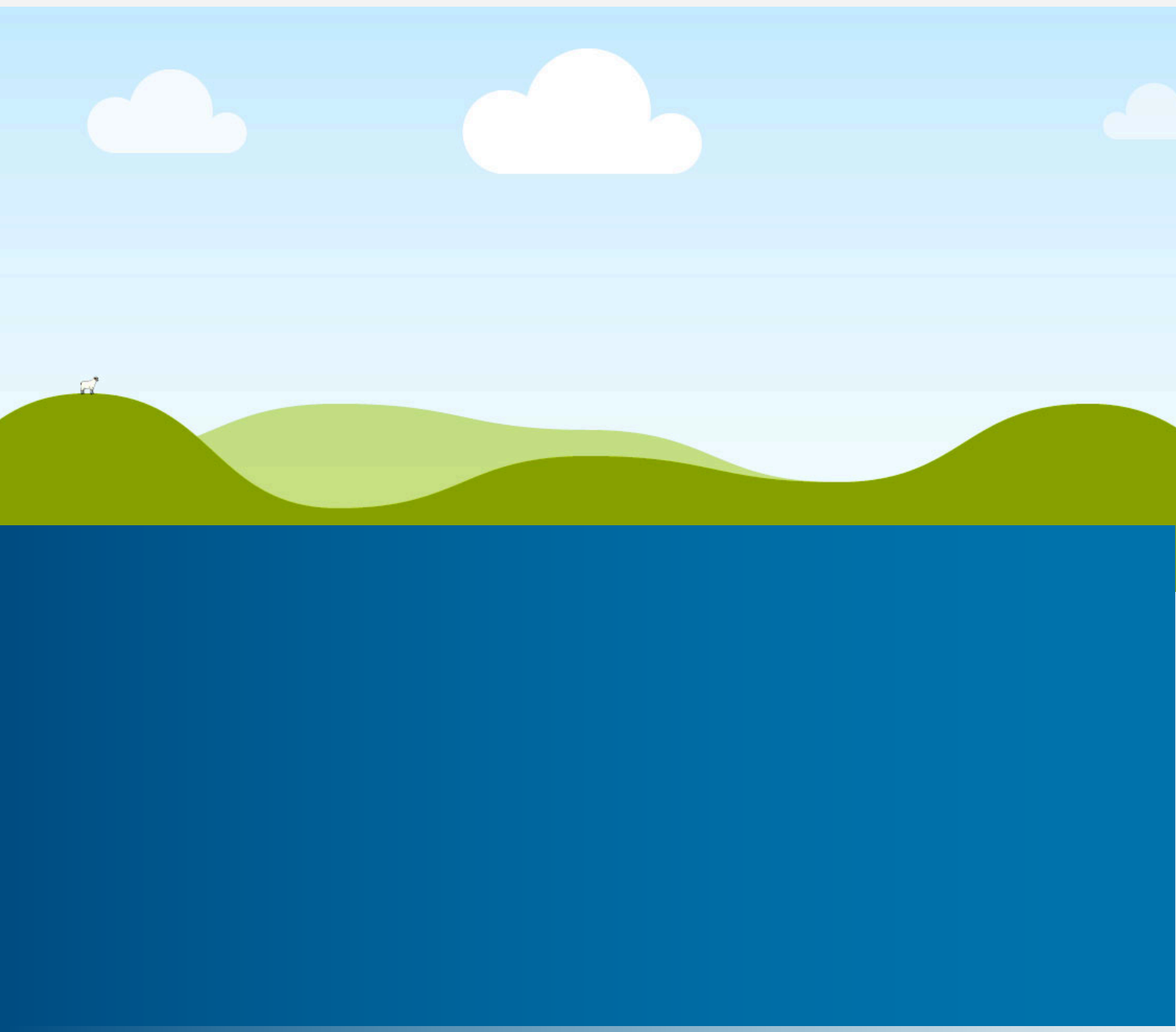
14

Protocolo de recebimento

15

## RESUMO

Este guia tem como objetivo propor recomendações estratégicas para aprimorar a transformação digital dos serviços públicos no Estado de Alagoas, com base nas diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). A análise parte dos dados do Índice ABEPTIC 2024, que evidenciam estagnação na evolução digital do estado e apontam três principais desafios: ausência de um portal único com login unificado, limitação da oferta digital a áreas administrativas e ausência de regulamentações estruturantes. Em resposta, propõe-se a criação de um portal único com aplicativo oficial integrado, a expansão da digitalização para setores essenciais (como saúde e educação) e a consolidação de um marco legal estadual de governo digital, promovendo uma governança eficiente e centrada no cidadão.



## CONTEXTO

Vive-se uma época de imensas transformações sociais e tecnológicas, também chamada de transformação digital, que está proporcionando mudanças profundas na sociedade, através da cultura digital se cria um novo cenário de participação social, econômico, cultural, profissional, etc. (Reck e Habner, 2020).

Conforme o índice ABEP-TIC, Alagoas ainda não conseguiu entregar uma evolução contundente nas ofertas de serviços públicos digitais, dessa forma, a proposta está inserida no contexto de melhoria deste cenário, por meio da gestão pública estadual de Alagoas, com foco na atuação da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio (SEPLAG/AL), órgão coordenador das políticas de modernização e transformação digital do governo. A intervenção responde à necessidade de estruturar de forma mais robusta os serviços públicos digitais e avançar na sua integração, qualidade e governança.



## **PÚBLICO-ALVO**

A proposta é direcionada a:

- Cidadãos alagoanos, usuários dos serviços públicos digitais.
- Servidores públicos e gestores das secretarias estaduais, especialmente os ligados à transformação digital.
- Equipes técnicas da SEPLAG, de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- Tomadores de decisão responsáveis pela formulação e implementação de políticas digitais no estado.

## DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

---

Apesar dos avanços iniciais e das pontuações positivas em determinados ciclos do Índice ABEPTIC, o Estado de Alagoas tem demonstrado oscilações preocupantes em seu processo de digitalização. Em 2024, o estado praticamente não apresentou evolução em relação ao ano anterior, evidenciando uma estagnação. A ausência de um portal único com autenticação integrada, a limitação dos serviços digitais a setores administrativos e a falta de regulamentações específicas de governo digital configuram-se como entraves centrais à consolidação de uma estratégia digital robusta, interoperável e centrada no cidadão.

## OBJETIVOS DA PROPOSTA

Com a criação e implementação das medidas necessárias, esperasse atingir os seguintes objetivos:

1. Implementar um Portal Único de Serviços Digitais com login unificado e aplicativo móvel integrado.
2. Ampliar a oferta de serviços digitais a áreas essenciais como saúde e educação.
3. Instituir regulamentações estaduais que fortaleçam a governança digital, a interoperabilidade e a proteção de dados.





# DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Com base no Índice ABEPTIC, Alagoas não apresenta uma evolução consistente na transformação digital de serviços públicos, desde o ano de 2020 quando o índice passou a medido o estado apresenta oscilações severas (ABEP-TIC, 2020; 2021; 2022; 2023; 2024). Após análise do cenário foram identificadas três dimensões críticas:

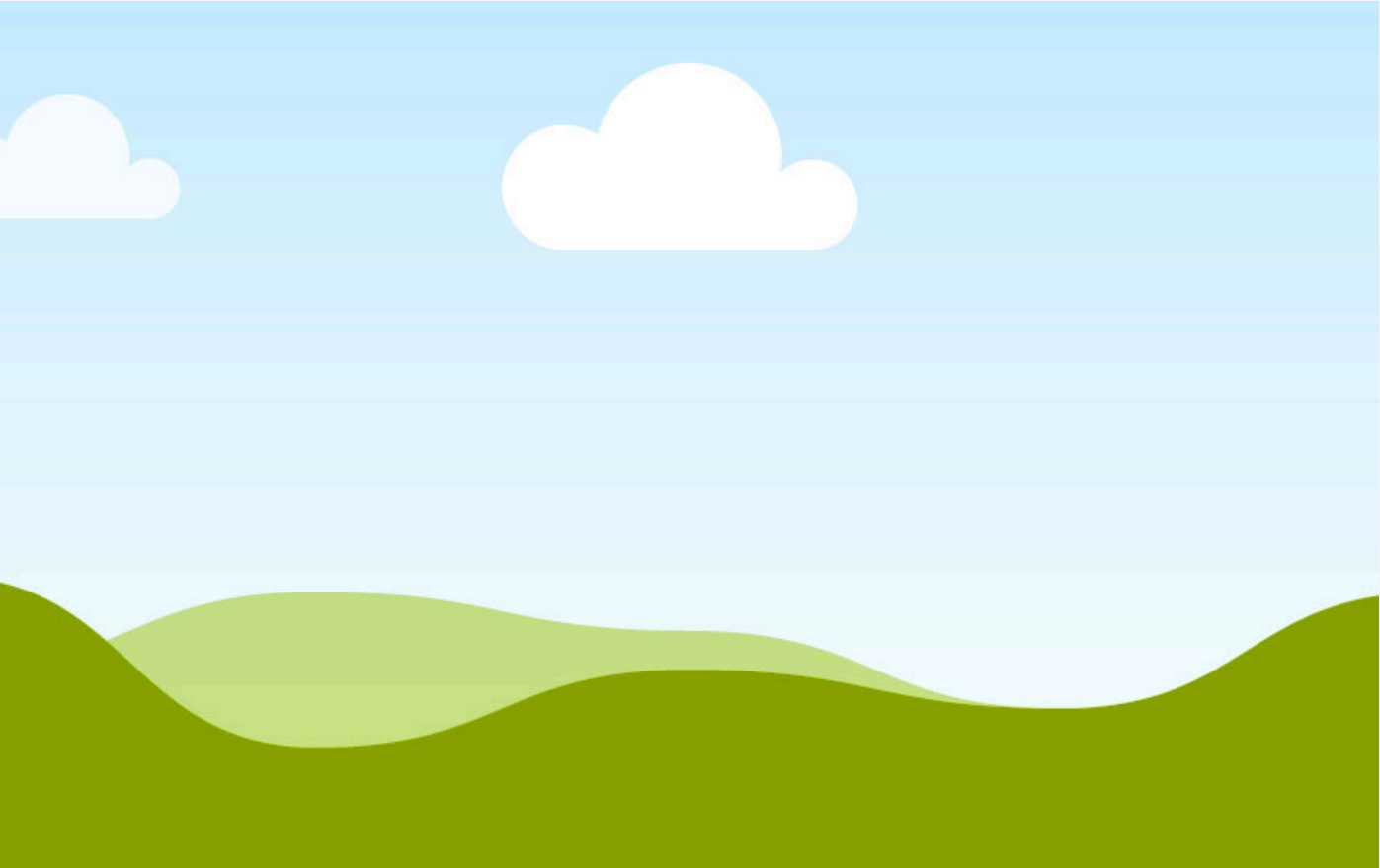
- 1.Falta de integração dos serviços digitais: Alagoas ainda não dispõe de um portal único que concentre os serviços com autenticação unificada, prejudicando a experiência do usuário e dificultando a interoperabilidade.
- 2.Concentração de serviços digitais em áreas administrativas: A transformação digital não chegou de forma equânime a setores estratégicos como saúde e educação.
- 3.Ausência de marco regulatório estadual específico: Inexistem normas que disciplinem a identidade digital, a interoperabilidade, o uso ético de dados e a governança digital.

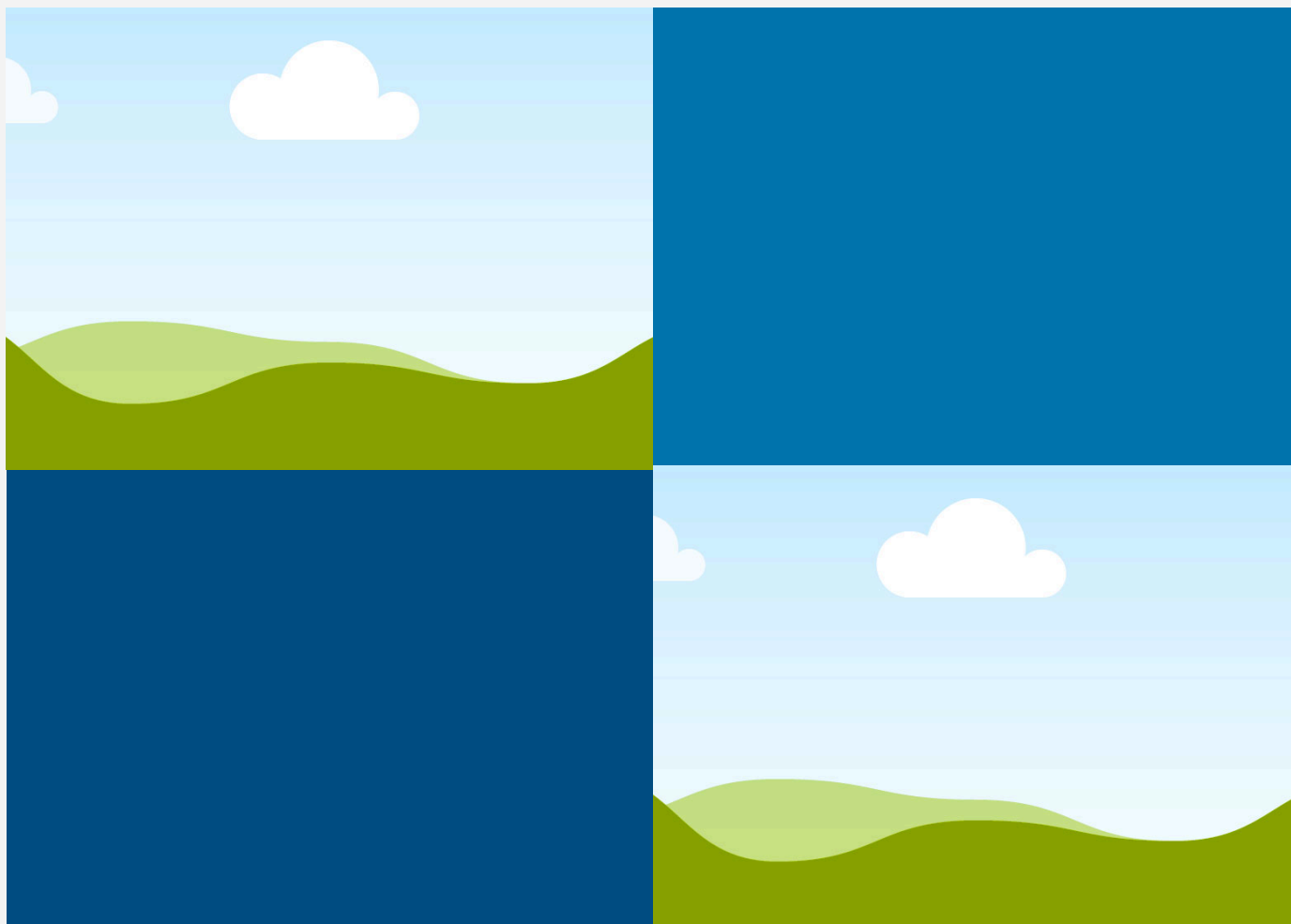
Esse cenário fragiliza a sustentabilidade das ações digitais e dificulta o alinhamento às melhores práticas internacionais, como as estabelecidas pela OCDE.

Quadro 1 – Ranking serviços públicos digitais

Ano	Pontuação	Posição	Maturidade
2020	43	17º	Regular
2021	49,75	17º	Regular
2022	49,75	23º	Regular
2023	71,75	23º	Regular
2024	73,75	18º	Regular

Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2025





## PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

---

Um governo verdadeiramente digital deve se concentrar nas necessidades e interesses dos cidadãos. Compreender as expectativas e percepções da população em relação aos serviços públicos oferecidos por meios digitais é crucial para embasar a formulação estratégica das políticas públicas voltadas à transformação digital. O objetivo deve ser aprimorar e simplificar a vida das pessoas, direcionando os esforços para o uso efetivo dos recursos digitais.

Diante do cenário identificado, são apresentadas algumas recomendações de melhorias baseadas nas diretrizes da OCDE para o governo digital. AS recomendações foram estruturadas em três dimensões:

Dimensão 1 – Criação de Portal Único e Aplicativo Oficial com Login Unificado.

Dimensão 2 – Ampliação da Oferta de Serviços Digitais em Áreas essenciais.

Dimensão 2 – Estruturação e regulamentação jurídica do governo digital

# Guia de recomendações

## Dimensão 1: Portal único de acesso com login integrado e aplicativo oficial

- Desenvolvimento de um Portal Único de Serviços Digitais, com login unificado, reuso seguro de dados e integração entre sistemas, seguindo o princípio de Government as a Platform.
- Criação de um aplicativo móvel oficial com as mesmas funcionalidades do portal, seguindo as diretrizes de inclusão e mobilidade da OCDE.

## Dimensão 2: Ampliação da Oferta de Serviços Digitais em Áreas essenciais

- Digitalização de serviços de saúde (marcação de consultas, prontuário eletrônico) e educação (matrícula, boletins, certificados), com foco em alta demanda social.
- Mapeamento da jornada do cidadão para redesenho dos serviços, alinhado à abordagem user-driven recomendada pela OCDE.
- Monitoramento da qualidade dos serviços digitais por meio de indicadores de desempenho e impacto, conforme preconizado no Digital Government Index.

## Dimensão 3: Ampliação da Oferta de Serviços Digitais em Áreas essenciais

- Criação de um marco legal estadual específico, alinhado as diretrizes internacionais da OCDE, que trate da arquitetura digital, interoperabilidade e compartilhamento de dados.
- Formação de um comitê estadual de governança digital, com representantes técnicos e políticos para garantir a continuidade e a articulação institucional.
- Estabelecimento de diretrizes técnicas e padrões abertos obrigatórios, conforme as boas práticas internacionais da OCDE.

Vale destacar que Alagoas possui o portal “Alagoas Mais Digital” que pode servir como base estratégica para integração e unificação de acesso, considerando sua atual estrutura e interface pública. A partir dele, como sugestão poderá ser desenvolvido o aplicativo oficial vinculado, garantindo inclusão, continuidade, visibilidade e aderência à política estadual de governo digital.

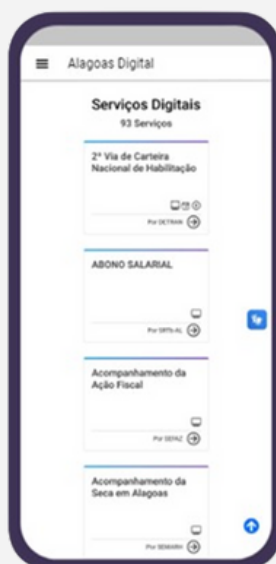
A seguir uma demonstração de exemplo de aplicativo do portal “Alagoas Mais Digital”.

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 99,7% das pessoas em Alagoas utilizam o celular para se conectar com a web. (Alagoas Web, 2021).

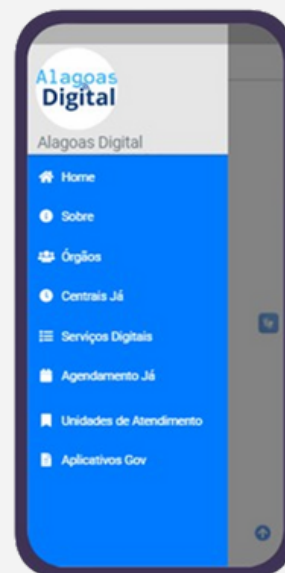
**Tela de início**



**Tela de serviços**



**Menu lateral**



**Tela de cadastro e login**



**Detalhes dos serviços**



**Informações dos serviços**



## Informações dos serviços



## Informações dos serviços



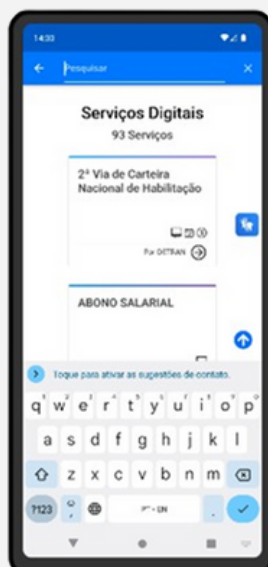
## Informações dos serviços



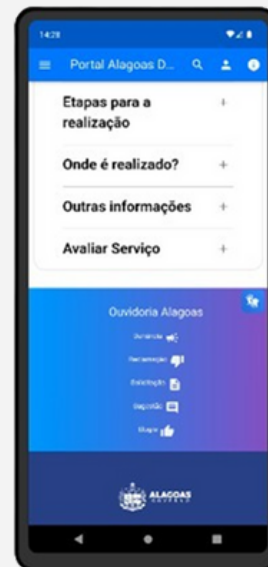
## Avaliação dos serviços



## Pesquisar serviço



## Demais informações



## Baixar o App Alagoas Digital para Android

Baixar APK

1. Clique no botão acima para baixar o arquivo APK
2. Transfira o arquivo baixado para o seu dispositivo Android
3. Abra o arquivo APK com seu app de gerenciador de arquivos
4. Se a instalação for bloqueada, habilite a instalação de fontes desconhecidas nas suas configurações

Escaneie este código QR para baixar o app diretamente no seu celular Android:



# RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

---

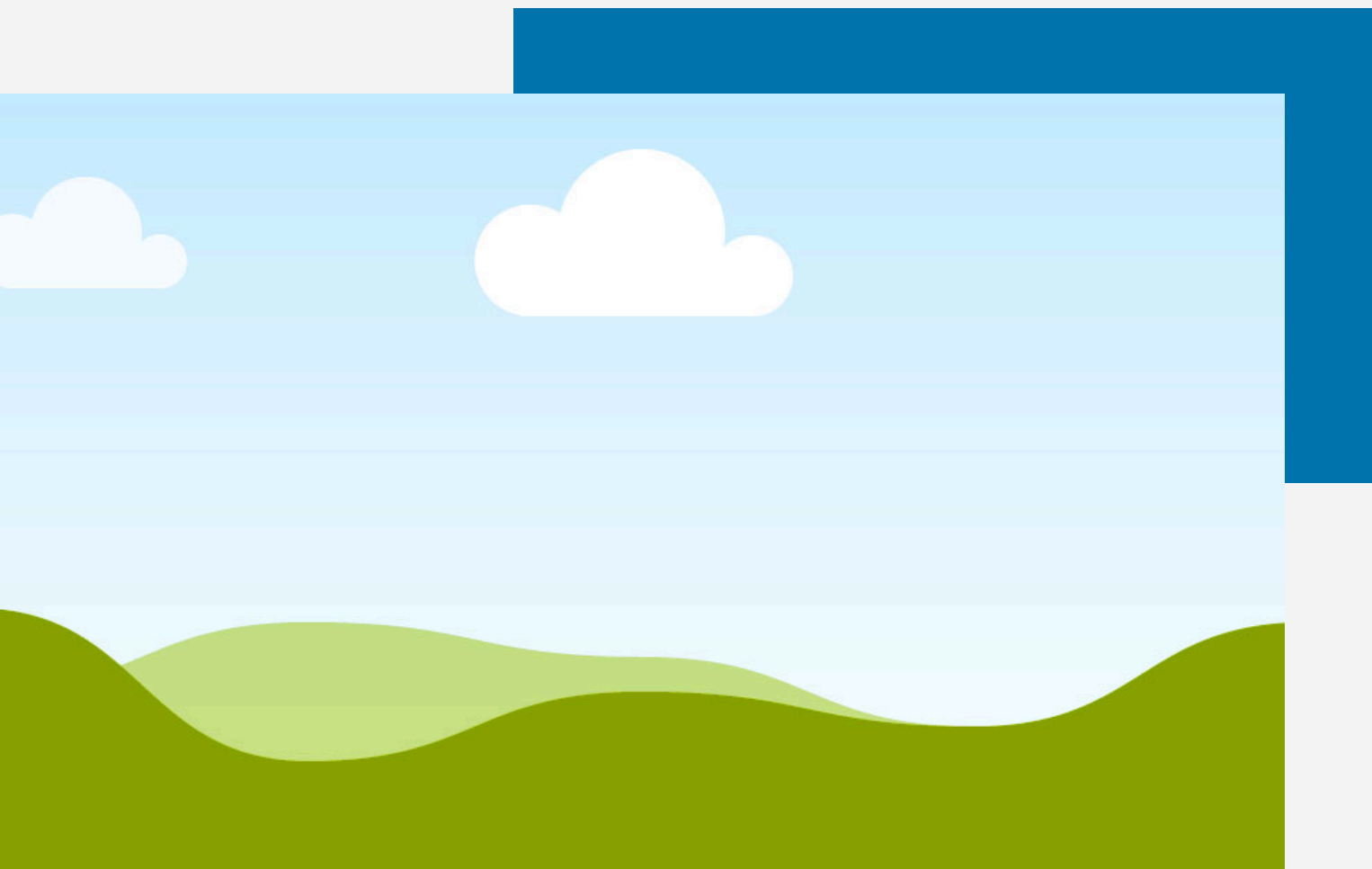
## **Renilson Carlos da Silva**

Bacharel em Administração  
Pós graduado em Docência para Educação  
Profissional e Tecnológica  
renilson.silva@feac.ufal.br

## **Nicholas Joseph Tavares da Cruz**

Bacharel em Administração  
Mestre em Administração  
Doutor em Engenharia de Produção  
nicholas.cruz@feac.ufal.br

**Data de realização:** 29 de julho de 2025



## REFERÊNCIAS

Alagoas web, 2021. Disponível em: <https://alagoasweb.com/ibge-aponta-que-o-celular-e-o-dispositivo-mais-usado-em-alagoas-para-se-conectar-a-internet/>. Acesso em: 18 de maio. 2025.

ABEP-TIC. (2020). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: <http://br906.teste.website/~abepti65/wp-content/uploads/2023/04/metodologia.pdf>. Acesso em: 03 de mar. 2024.

ABEP-TIC. (2021). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: [https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/05/c63776\\_1a17b75121244d87a0f6b4958a703ad9-1.pdf](https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/05/c63776_1a17b75121244d87a0f6b4958a703ad9-1.pdf). Acesso em: 03 de mar. 2024.

ABEP-TIC. (2022). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/pesquisa-indice-abep-tic/>. Acesso em: 19 de jun. 2023.

ABEP-TIC. (2023). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/indice-abep-2023/>. Acesso em: 25 de jul. 2025.

ABEP-TIC. (2024). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/indice-abep-2024/>. Acesso em: 25 de jul. 2025.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. Revista Eletrônica Direito e Política, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021.

OECD (2014), Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, Paris. Disponível em: [https://www.ama.gov.pt/documents/24077/219772/Recommendation-digital-government-strategies\\_OECD.pdf/fe423aa6-514e-4ad5-baf2-daccd03232a2](https://www.ama.gov.pt/documents/24077/219772/Recommendation-digital-government-strategies_OECD.pdf/fe423aa6-514e-4ad5-baf2-daccd03232a2). Acesso em: 25 jul. 2025.

OECD (2020), "The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government", OECD Public Governance Policy Papers, No. 2, OECD Publishing, Paris. Disponível em: [https://www.oecd.org/en/publications/the-oecd-digital-government-policy-framework\\_f64fed2a-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/the-oecd-digital-government-policy-framework_f64fed2a-en.html). Acesso em: 25 jul. 2025.

OECD (2020), "Digital Government Index: 2019 results", OECD Public Governance Policy Papers, No. 3, OECD Publishing, Paris. Disponível em: [https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-index\\_4de9f5bb-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-index_4de9f5bb-en.html). Acesso em: 25 jul. 2025.

OECD (2024), Enabling Digital Innovation in Government: The OECD GovTech Policy Framework, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. Disponível em: [https://www.oecd.org/en/publications/enabling-digital-innovation-in-government\\_a51eb9b2-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/enabling-digital-innovation-in-government_a51eb9b2-en.html). Acesso em: 25 jul. 2025.

# Protocolo de recebimento do produto técnico-tecnológico

---

Ao

Órgão de destino

Instituição de destino

Pelo presente, encaminhamos o produto técnico-tecnológico intitulado “título do PTT”, derivado da dissertação de mestrado “título da dissertação”, de autoria de “nome do(a) mestrando(a)”.

Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), instituição associada “nome da instituição”.

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um “mencionar uma das 12 possibilidades admitidas pela Capes para a área 27” e seu propósito é “registrar o objetivo da proposta de intervenção”.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do Profiap, por meio do endereço “registrar o e-mail institucional da Coordenação”.

Cidade, UF \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Registro de recebimento

---

Assinatura, nome e cargo (detalhado) do recebedor

Preencha os campos em azul / Se assinatura física, coletá-la sob carimbo. Documento com este teor (ou equivalente) será adequado se elaborado e assinado pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Instituição do recebedor / **Apague este rodapé na versão final do documento.**



**Discente:** Renilson Carlos da Silva,  
Guia de recomendações de melhoria para o  
estado de Alagoas

**Orientador:** Nicholas Joseph Tavares da Cruz,  
Aplicativo para facilitação e unificação de login  
Universidade Federal de Alagoas

29 de Julho de 2025