



Estado de Alagoas
Assembleia Legislativa Estadual
Gabinete da Deputada Cibele Moura

Assembleia Legislativa de Alagoas



PROTOCOLO GERAL 2689/2024
Data: 06/11/2024 - Horário: 16:17
Legislativo

INDICAÇÃO Nº ____/2024

Apelo ao Senhor Governador do Estado para que promova esforços no sentido de implementar uma Plataforma Integrada de Atendimento ao Cidadão no Estado de Alagoas, na forma que menciona.

Senhor Presidente, apresento a Vossa Excelência, nos termos do art. 157, e seguintes, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa de Alagoas, a presente **INDICAÇÃO**, a ser encaminhada ao Excelentíssimo Senhor Governador do Estado para que promova esforços no sentido de implementar uma Plataforma Integrada de Atendimento ao Cidadão no Estado de Alagoas, na forma que menciona. .

JUSTIFICATIVA

A transformação digital no setor público tem se mostrado uma ferramenta essencial para melhorar o acesso da população aos serviços do governo. Em diversos estados e no governo federal, iniciativas de integração e automação de plataformas de atendimento têm gerado resultados significativos na otimização dos serviços e na redução de filas e burocracias. Neste contexto, a implementação de uma plataforma integrada de atendimento ao cidadão no estado de Alagoas é uma medida necessária para modernizar o serviço público e torná-lo mais eficiente e acessível para a população.

Atualmente, em Alagoas, o atendimento ao cidadão está disperso em diferentes plataformas e canais, o que pode gerar dificuldades de acesso e aumentar o tempo de resposta às demandas da população. Exemplos bem-sucedidos de integração digital, como a plataforma *gov.br* do governo federal e a central de atendimento Já! no estado, demonstram o quanto a digitalização dos serviços facilita o acesso da população e gera maior eficiência para o governo. Essas plataformas centralizadas permitem que os cidadãos façam solicitações de serviços públicos de maneira rápida, simples e



Estado de Alagoas
Assembleia Legislativa Estadual
Gabinete da Deputada Cibeles Moura

acessível, seja por meio de websites, aplicativos ou até assistentes virtuais em aplicativos de mensagens.

A integração dessas plataformas em Alagoas, centralizando todos os serviços estaduais em um único canal, traria benefícios imediatos como: Redução significativa no tempo de espera para o atendimento de demandas; Diminuição de deslocamentos presenciais, promovendo inclusão digital e facilitando o acesso da população mais vulnerável; Melhoria no acompanhamento dos serviços solicitados, uma vez que o cidadão teria total transparência sobre o andamento de suas solicitações.

Além disso, a integração multicanal permitiria que a população utilizasse os serviços por meio de diversos dispositivos, como smartphones, ampliando a acessibilidade e incluindo uma parcela da população que atualmente pode ter dificuldades com o atendimento presencial. Esta iniciativa também seria um avanço para o governo estadual, que poderia otimizar seus recursos, automatizando processos repetitivos e concentrando seus esforços em demandas mais complexas.

Portanto, requesito seja, após submetida ao Plenário (art. 158, do RI-ALE/AL), transmitida a seguinte proposição ao Excelentíssimo Senhor Governador do Estado (art. 157, in fine, do RI-ALE/AL): *“A Assembleia Estadual indica ao Excelentíssimo Senhor Governador do Estado para que promova esforços no sentido de implementar uma Plataforma Integrada de Atendimento ao Cidadão no Estado de Alagoas, na forma que menciona.”*

Cibeles Moura
Deputada Estadual