

A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO NO ÂMBITO DO GOVERNO FEDERAL: UM OLHAR PARA AS MUDANÇAS NA FORMA DE PRESTAÇÃO DESSES SERVIÇOS APÓS A ADESÃO DOS INSTRUMENTOS DIGITAIS

Caick Silva da Purificação ¹

RESUMO

O presente artigo propõe uma análise do nível de digitalização empregado na prestação de serviços públicos de atendimento no Brasil no âmbito do governo federal, observando as edições legislativas a respeito do tema e, em seguida, cumprindo um exame quantitativo de índices interessantes ao escopo. Pretende-se, assim, além de obter conhecimento da propositura legal para esta área tão importante da atuação do Estado, fomentar um debate público sobre o efetivo nível de digitalização desses serviços, tempo médio para entrega, disposição de avaliações de satisfação e outros indicadores. É utilizado o método hipotético dedutivo, onde a nossa pressuposição é a de que os instrumentos digitais influenciaram vigorosamente o meio de prestar serviços públicos nas últimas duas décadas. Significativa parte dos dados discutidos foram extraídos da Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento Do Governo Federal realizada pela Escola Nacional de Administração Pública em 2018. Conferiu-se a partir da pesquisa que houveram mudanças consideráveis na forma de prestação dos serviços, mudanças essas fundamentadas na disponibilização de acesso às informações interessantes ao administrado que tenciona servir-se de algum serviço público de atendimento, ou ainda na oferta diretamente digital.

Palavras-chave: Serviços Públicos; Atendimento; Digitalização.

1 INTRODUÇÃO

A prestação de serviços públicos é um dever da Administração Pública tido por alguns doutrinadores como a principal justificativa e finalidade do Estado. Consiste em prestações materiais das mais diversas, todas promotoras de benefícios para os administrados, benfazejos individuais e coletivos. Dentro desse gênero, existem os serviços públicos de atendimento, objeto desta pesquisa.

Nos últimos vinte anos do presente século, o Brasil – assim como o mundo – experimentou as transformações resultantes da criação dos sistemas de informação digitais e da troca de informações via internet. Como não poderia deixar de ser, o Estado se valeu

¹ Graduando do Curso de Direito da Universidade do Estado da Bahia - UNEB; graduando do curso de Ciências Econômicas da Universidade Salvador – UNIFACS; contato: caick.purif@gmail.com;

dessas inovações tecnológicas para expandir e otimizar suas capacidades referentes a promoção de serviços públicos, em um endosso da diretriz constitucionalmente prescrita de eficiência em sua atuação. Resta daí o nosso interesse em observar como o Estado vem empregando essa nova ferramenta na oferta de serviços públicos de atendimento.

Este artigo tem, portanto, três escopos principais: a) observar as mudanças em textos legais relacionados à matéria em discussão (serviços públicos de atendimento); b) confirmar nossa hipótese de que os instrumentos digitais influenciaram vigorosamente o meio de prestar serviços públicos nas últimas duas décadas no Brasil; e c) por meio de uma pesquisa institucional prévia, dar uma resposta para o questionamento: quais foram as *efetivas* mudanças na prestação desses serviços?

2.0 SERVIÇOS PÚBLICOS

É proveitoso iniciar nossas considerações acerca da legislação concernente à prestação dos serviços públicos definindo serviço público e apontando seus elementos constitutivos, algumas classificações importantes e outras considerações pertinentes. Tudo isso, por meio de uma apertada síntese.

Tem-se como atribuição primordial da Administração Pública, segundo o eminente jurista Hely Lopes Meirelles, oferecer utilidades aos administrados, de forma que não se justificaria sua presença senão para prestar serviços à coletividade (dentre outras finalidades). Esses serviços, quando essenciais, se tratam dos serviços públicos.² Segundo Dirley da Cunha Júnior, serviço público é “função administrativa exercida pelo Estado ou por seus órgãos delegados, que consiste em prestações materiais específicas ou genéricas que propiciam aos administrados benefícios das mais variadas ordens”.³

Quanto à titularidade jurídica do dever de prestar os serviços públicos pertence, sempre, ao Estado. Compete aos órgãos e entes da administração pública direta e indireta este ônus, muito embora possam os serviços serem objetos de delegação, seja por permissão, autorização ou concessão.⁴

A doutrina classifica-os em duas ordens. A primeira delas, os serviços individuais, ou *uti singuli*, são os usufruídos individualmente pelo usuário, como transporte coletivo, energia

² Meirelles, 2006, p. 330.

³ Júnior, 2019, p. 229

⁴ Op. cit., p. 238.

elétrica, água encanada, solicitações e requerimentos administrativos dos mais variados tipos, etc.⁵ Prestação material genérica ou *uti universi* compreende aqueles serviços que a administração pública presta sem ter usuários determinados, ou seja, para atender à coletividade no seu todo, como os de policiamento, limpeza pública, calçamento, entre outros.⁶

Prestação de serviços públicos de atendimento, em regra, são de caráter instrumental, no sentido de ser um meio para a consecução de um direito último valorizado. Envolve, necessariamente, um agente público capacitado e o usuário (administrado). São exemplos: a emissão ou cadastramento de documento, obtenção de autorização, licença, permissão, certidão, benefícios, fomento e financiamento, entre outros.

2.1 LEI FEDERAL Nº 13.460 E AS DIRETRIZES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

A lei federal nº 13.460, sancionada a 26 de junho de 2017, dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, no âmbito de todos os entes federativos: União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Aplica-se, ademais, à administração pública direta (órgãos e agentes) e indireta (entidades, como autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista), além das empresas privadas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias, submetidas ao regime jurídico-administrativo.

Há alguns princípios já há muito consagrados no regime jurídico próprio dos serviços públicos, que foram, no artigo 4º da Lei, reafirmados, a saber: princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Estas são normas que devem guiar tanto a prestação dos serviços em si como o atendimento ao usuário.

Desta forma, cumpre ao prestador de serviço público a adoção e observância de determinadas diretrizes fundadas, sobretudo, nos princípios acima citados. Diretrizes estas, expressas na lei aludida, a iniciar pela vedação de qualquer discriminação no tratamento dos usuários, devendo sempre prevalecer a igualdade constitucionalmente assegurada.⁷ O trato entre prestador e usuário deve ser respeitoso e cortês, observando-se, por parte daqueles, códigos de

⁵ Op. cit, p. 235.

⁶ Op. cit, p. 235.

⁷ Lei Federal nº 13.460, art. 5º, V, 2017.

ética ou de conduta aplicáveis a sua função. Deve imperar o uso de linguagem acessível, simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões, estrangeirismos e afins.⁸

Quanto às instalações, essas devem ser salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e atendimento, cabendo à administração a adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários. Faz-se mister, ainda, a definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário.⁹

Em regra geral, o atendimento será realizado por ordem de chegada. São ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, assegurados, naturalmente, as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.¹⁰

Cumpra ao órgão, entidade pública, ou empresa a aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificação de processos e procedimentos ao usuário, propiciando melhores condições para o compartilhamento de informações e observando o princípio jurídico-administrativo da eficiência.¹¹

Finalizando o cotejo dos deveres do prestador de serviço público elencados na Lei nº 13.460, dar-se-á a presunção da boa-fé do usuário; vedação absoluta da imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na lei e, especificamente aludida pelo redator, a vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.¹²

2.2 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Diante da ausência de eficientes e eficazes instrumentos institucionais de controle direto por parte dos cidadãos sobre os administradores públicos; a falta de informações adequadas que facilitem o acesso do cidadão aos serviços públicos e; o não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos, foi instituída a Carta de Serviços ao Cidadão.¹³

⁸ Ibidem, art. 5º, XIV.

⁹ Ibidem, art. 5º, incisos X e VII.

¹⁰ Ibidem, art. 5º, III.

¹¹ Ibidem, art. 5º, XIII.

¹² Ibidem, art. 5º, incisos II e XV.

¹³ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2009. pp. 6-9.

A Carta dimana originariamente do Decreto n° 6.932 de 11 de agosto de 2009, sendo uma das iniciativas oriundas do Ano Nacional da Gestão Pública¹⁴. Diz o artigo 11 do referido

Decreto:

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.

É por meio da Lei n°13.460 que a obrigatoriedade da elaboração da Carta passa a vincular todos os órgãos e entidades da administração pública federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. O Decreto n° 6.932 foi revogado pelo Decreto n° 9.094/17.

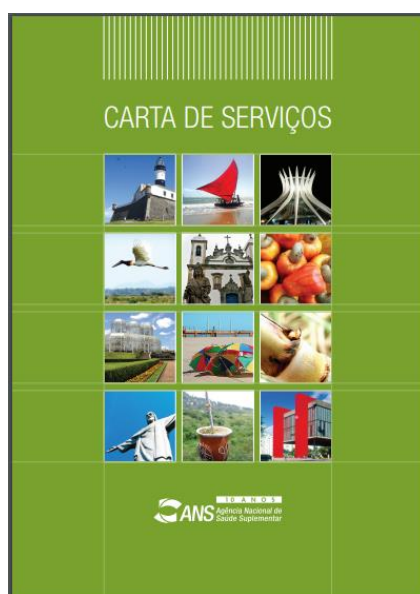


Figura 1 - Carta de Serviços da Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2010.

O documento é elaborado visando basicamente informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela organização, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos. Deverá trazer informações claras e precisas sobre: a) os serviços oferecidos; b) requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessá-los; c) principais etapas para processamento do serviço; d) previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; e) forma de prestação do serviço; e f) locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.¹⁵

¹⁴ Projeto proposto pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, pasta de Paulo Bernardo Silva.

¹⁵ Decreto Federal n° 6.932, 2009; art. 11, §2° e §3°.

Em síntese, a organização deve colocar à disposição do cidadão todas as informações relacionadas aos serviços por ela prestados, bem como a forma de acessá-los, quem são os responsáveis pela prestação e os meios pelos quais o cidadão pode emitir sugestões ou manifestar eventuais queixas.¹⁶

A Carta possuirá, além disso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento propostos pelo órgão ou ente prestador. Trata-se, por exemplo, da estipulação do tempo de espera, relação dos grupos possuidores de atendimento prioritário e mecanismos de comunicação com o usuário.¹⁷

Coube a cada Poder e esfera de governo regulamentar e dispor sobre a operacionalização da Carta de Serviços, dentro dos prazos estipulados na Lei 13.460. Incumbe-se, ainda, diante do parágrafo 4º do diploma em tela, ser objeto de atualização periódica e permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

2.3 DECRETO 8.936/16 E A PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL

A Plataforma de Serviços Digitais, instituída pelo Decreto nº 8.936 de 19 de dezembro de 2016, é composta fundamentalmente pelo Portal de Serviços do Governo Federal, disponível no sítio eletrônico oficial www.servicos.gov.br. Integra e centraliza digitalmente os serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal, autárquica e fundacional.

O Portal é constituído pela ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos integrada ao mecanismo de acesso digital único, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e informações transitados.¹⁸ É possível de forma online fazer a solicitação de um serviço, agendamento eletrônico - quando couber, acompanhamento das solicitações por etapas e, por fim, petição eletrônica de qualquer natureza.¹⁹

Resta um painel de monitoramento, reunindo informações para cada serviço, órgão ou entidade especificamente. São dados sobre o volume de solicitações, tempo médio de

¹⁶ Ibidem; art. 11, §4º.

¹⁷ Ibidem, art. 11, §3º.

¹⁸ Lei Federal nº 8.936, 2016; art. 3º, III.

¹⁹ Ibidem, art. 3º, IV.

atendimento e grau de satisfação dos usuários, que devem ser objetos de vigilância por parte dos gestores, tendo em vista a implementação de ações de melhoria.²⁰

Como expresso pelo artigo 5º do Decreto, “a disponibilidade de canal de atendimento digital para a prestação dos serviços públicos não substitui outros meios de atendimento necessários à natureza e ao público-alvo dos serviços, conforme avaliação do gestor do serviço.”²¹

2.4 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO

É a vontade do legislador que a avaliação dos serviços prestados aconteça de forma contínua, realizada, fundamentalmente, pelo próprio beneficiário. Para tanto, prevê a realização de pesquisas ou qualquer outro meio que garanta significância estatística, no mínimo uma vez a cada ano. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre as particularidades das determinadas consultas.²²

Observar-se-á, destarte, cinco aspectos considerados essenciais: a) a satisfação do usuário; b) qualidade do atendimento; c) cumprimento dos compromissos e prazos definidos; d) quantidade de manifestações do usuários; e) medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.²³

As manifestações dos usuários são requerimentos propostos pelos próprios, dirigidos às ouvidorias dos órgãos responsáveis pelo seu atendimento, à guisa de assegurar direito violado ou ameaçado de sê-lo. Dar-se-á a recepção da manifestação, seguida de análise do requerimento e, por fim, a decisão administrativa final devidamente comunicada ao usuário.²⁴

3 METODOLOGIA

Levada em conta a legislação vigente acerca dos serviços públicos, cumpre agora, para seguimento da proposta desta pesquisa, analisar quais as efetivas transformações observadas nos últimos decênios deste século. Houve de fato uma radical mudança na maneira de prestação e usufruto dos serviços públicos de atendimento ofertados pela administração pública?

²⁰ Ibidem, art. 3º, V.

²¹ Ibidem, art. 5º.

²² Decreto Federal 9.094, artigos 20 e 20-A.

²³ Lei Federal nº 13.460, art. 23.

²⁴ Ibidem, art. 9º ao 12.

Para tanto, nos debruçaremos na Pesquisa Sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal realizada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), em 2018. Trata-se de pesquisa requisitada pelo então Ministério de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG). Lançaremos mão, também, do Painel de Monitoramento da Plataforma de Serviços Digitais do Governo Federal. A seção de monitoramento presente no site www.servicos.gov.br dispõe alguns dados, como níveis de digitalização e tempo médio de espera.

Observados os números, discorreremos as impressões suscitadas a fim de concluir sobre a real transformação da forma de prestação dos serviços públicos de atendimento na era digital, no âmbito das prestações feitas pelo governo federal.

4 DESENVOLVIMENTO

A Pesquisa Sobre Serviços Públicos De Atendimento é o primeiro levantamento realizado pelo Governo Federal acerca da prestação de serviços públicos pelos seus órgãos, constituindo-se um atualizado retrato do tema. Almejou, além de apoiar a priorização da agenda de digitalização, reunir dados importantes para o seguimento da aplicação de políticas públicas nessa área. A seguir, alguns resultados.²⁵

Dentre os canais de interação utilizados, isto é, a plataforma de atendimento, o mais recorrente é o balcão de atendimento (30,2%). É seguido pelas Páginas Web, meio escolhido em 24,4% dos casos; agências dos Correios (16,5%) e telefone (16,1%). A forma menos utilizada para a prestação de serviços públicos de atendimento federais é através de aplicativos móveis. É uma plataforma empregada em apenas 1,2% do total analisado.²⁶

A respeito da forma de identificação do usuário ao agente público, constatamos uma pequena utilização dos meios digitais – biometria e assinatura digital, representando, respectivamente, 0,4% e 7,7% do total. A identificação por meio de documento original continua robusta, 38,1% dos casos.²⁷

Ao que tange o estágio de digitalização, ou seja, a existência ou não de etapas digitalizadas, são completamente digitais 31,4%, parcialmente – 44,1%, e não possuem nenhuma etapa digital 15,6% dos serviços. 8,8% são informativos: o usuário pode acessar informações gerais

²⁵ ENAP, 2018, p. 12

²⁶ Op. cit., p. 49

²⁷ Op. cit, p. 48

em plataformas digitais, contudo, a prestação do serviço propriamente dita é totalmente presencial.²⁸

Cumpra observar que há uma maior disponibilidade de serviços em alguma medida digitais ofertados a empresas privadas, em relação àqueles ofertados às famílias e cidadãos. São 73,7% disponíveis digitalmente para estes, e 82,99% para aqueles (empresas privadas).²⁹

Com relação à cobrança de taxas, constata-se maior incidência (34,7%) nos serviços de atendimento completamente não digitais. Sem embargo, para os autosserviços, i.e., os serviços completamente automatizados, com processamento totalmente realizado por sistema de informação, há cobrança de taxas em apenas 7% do total de serviços ofertados.³⁰

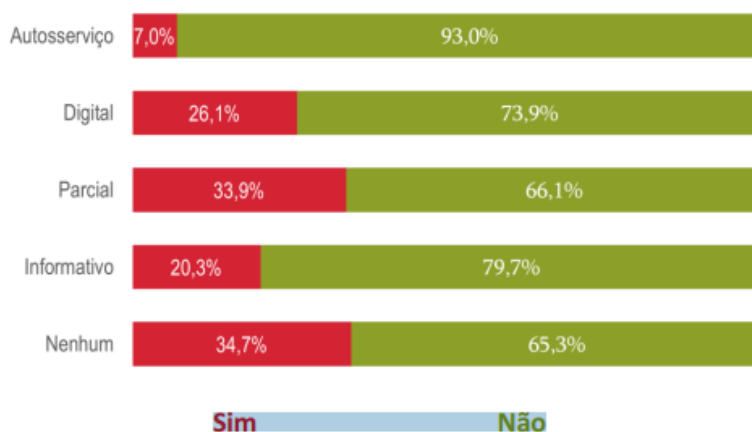


Tabela 1 – Cobrança de Taxas - Extraída da Pesquisa Sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal, ENAP, 2018.

Os autosserviços apresentam, também, o menor tempo relativo de entrega, uma vez que aproximadamente metade (51,2%) desses são concluídos em até um dia. Dentre os parcialmente digitais, somente 16,5% são entregues em até um dia; dos completamente não digitais, 36,8%.³¹

As avaliações de satisfação são realizadas em aproximadamente um quarto (25,6%) dos serviços em alguma medida digitais.³²

²⁸ Op. cit., p. 64

²⁹ Op. cit., p. 66

³⁰ Op. cit., p.69

³¹ Op. cit., p.71

³² Op. cit., p.70

A pesquisa do ENAP questionou aos órgãos e entidades públicas selecionados se existem projetos em andamento para a digitalização dos serviços públicos de atendimento. Em 44,2% dos casos, essa questão foi respondida como não se aplica. Dentre os respondentes, 27,8% afirmam possuir algum projeto, e 28% admitem não possuir nenhum projeto nesse sentido.³³

A Plataforma de Serviços Digitais do Governo Federal, disponível nos sítios eletrônicos www.servicos.gov.br e www.servicos.gov.br, oferece alguns dados interessantes sobre o tema. Verbi gratia, o nível de digitalização dos serviços catalogados no site: são totalmente digitais 46,8% deles; parcialmente, 18,8%; e meramente informativo 34,4%.³⁴

Em 2017, eram disponíveis na plataforma um total de 322 serviços completamente digitais. Em 2018, 534; ao mês de julho de 2019, já são 1509 serviços completamente digitais em oferta. Um aumento de 468% em dois anos.³⁵

O tempo médio de espera entre a solicitação e a conclusão dos serviços catalogados na plataforma é de 45 dias. Somente 3% deles são concluídos em até 1 dia, e 16% entre 1 e 10 dias. A maior parte, em 30 ou mais dias.³⁶

5 OBSERVAÇÕES FINAIS

É fato: estamos vivendo uma era de transformações, impulsionadas fundamentalmente pela internet. Mais do que isso, o acesso majoritário das pessoas à rede e aos aparelhos digitais, ao menos em países desenvolvidos e em desenvolvimento. É o que ocorreu no Brasil nos últimos anos. Um processo célere e acachapante.

A digitalização da qual estamos falando reverbera suas soluções e praticidades onde quer que se apresente. Nas mais variadas áreas da atividade humana sua influência é notada e sentida: seja na esfera pública ou privada, se tratando de famílias ou sociedades, no convívio social e para além dele: vivemos um mundo digital.

E ainda que a Administração Pública do nosso país possua uma posição maculada no imaginário popular, no sentido de morosa e muitas vezes ineficaz, e até mesmo indigna para seus usuários, os serviços públicos de atendimento parecem enveredar – a passadas lentas – rumo ao dinamismo próprio das soluções tecnológicas.

³³ Op. cit., p. 72

³⁴ Plataforma de Serviços Digitais do Governo Federal, acesso em julho de 2019.

³⁵ Ibidem

³⁶ Ibidem

A partir dos anos 2000, houve algumas tentativas de promoção da digitalização dos serviços públicos de atendimento. Algumas mais exitosas do que as outras, embora, todas no sentido de implementar os sistemas de informação e troca de dados via internet, integralizando os diferentes órgãos e entidades.

Quase 47% dos serviços públicos federais analisados pela pesquisa do ENAP de 2018 dispõem de meios físicos/presenciais de interação entre o usuário e atendente. Sem embargo, algo próximo de 19% dos serviços analisados são oferecidos por meio de plataformas digitais, i.e., páginas web ou aplicativos de *smartphones*.

Cabe refletir a possibilidade ou não de adequação do serviço à plataforma digital, ou até mesmo se essa adequação seria a escolha mais satisfatória. É o exemplo da solicitação de carteira de trabalho: ao levar os documentos requeridos ao posto competente, é possível retirá-lo no mesmo instante, o que não aconteceria no caso de uma eventual solicitação *online* prévia: haveria duas etapas de atendimento.

Contudo, de um modo geral, a digitalização dos serviços públicos de atendimento promovem utilidades para ambos Administração Pública e administrados. Aqueles serviços dispostos digitalmente são, em média, mais céleres (v.g. os autosserviços, que em 51,5% dos casos são entregues em até um dia.) e mais suscetíveis de serem qualitativamente avaliados (25% dos serviços digitalizados, em média, oferecem pesquisas de satisfação).

Conclui-se, pois, que os serviços de atendimento prestados pelo governo federal foram acometidos de significativa transformação em sua forma, ressalvado ainda não estar próximo do que nos parece o ideal: um interação Estado-usuário 100% digital.

Indo além dos números disponibilizados pelas pesquisas, é possível inferir que a digitalização ensejou benefícios mais profundos: o acesso à informação desenvolveu maior consciência do cidadão de sua titularidade de determinados direitos. É o que se depreende das legislações postas em vigor nas últimas duas décadas.

Talvez nunca antes na história do nosso país o legislador se preocupou tanto em efetivar a condição de cidadão-usuário do administrado. Para além de um intitlamento, falamos da efetiva inserção do brasileiro médio para dentro do enlace estatal promovido pela disponibilidade de serviços públicos verdadeiramente tencionados de qualidade, um legítimo vulto de dignidade humana.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Complementar – Ministério da Saúde. **Carta de Serviços** – 1 ed. – Rio de Janeiro: ANS, 2010. 141 p.

BRASIL. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. **Institui a Plataforma de Cidadania Digital**. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/Decreto/D8936.htm>. Acesso em: 21 de junho de 2019.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Institui a Carta de Serviços ao Usuário**. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm#art25>. Acesso em: 14 de junho de 2019.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos**. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm>. Acesso em: 12 de junho de 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. **Carta de Serviços ao Cidadão**; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão 1/2009.

BRASIL. **Painel de monitoramento da Plataforma de Serviços Digitais do Governo Federal**. Disponível em:<<http://painelservicos.servicos.gov.br/>>. Acesso em 02 de julho de 2019.

CUNHA JÚNIOR, Dirley da. **Curso de Direito Administrativo** – 17 ed. rev. ampl. e atual.- Salvador: JusPODIVM, 2019. 688 p.

ENAP, 2018. **Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento Do Governo Federal**. Escola Nacional de Administração Pública. Brasília: ENAP, 2019. 75 p.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro** / Hely Lopes Meirelles, José Emmanuel Burle Filho. - 42. ed. / atual. até a Emenda Constitucional 90, de 15.9.2015. - São Paulo: Malheiros, 2016. 968 p.