



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Plano de Integração à Plataforma de Cidadania Digital

Sobre o Plano:

- Este documento tem por objetivo descrever a estratégia da CGU para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos aos seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.
- Ele apresenta uma priorização dos serviços públicos da CGU que serão digitalizados, além de um rápido diagnóstico da estrutura de T.I. do órgão.

Contexto da Plataforma de Cidadania Digital:

- O governo brasileiro vem desenvolvendo ações estruturantes que possibilitem a ampliação da oferta de serviços digitais, e dentre elas destaca-se a Estratégia de Governança Digital (EGD), publicada por meio da Portaria nº 68/MP, de 07 de março de 2016.
- A EGD define metas, indicadores e iniciativas para implementação da Política de Governança Digital (Decreto 8.638/16), distribuídas em três pilares: (I) acesso à informação; (II) prestação de serviços; e (III) participação social.
- A Plataforma de Cidadania Digital é o instrumento central da implementação do pilar de prestação de serviços da EGD e foi formalizada pelo Decreto nº 8.936/16.

O que é a Plataforma?

- A Plataforma estabelece um canal único e integrado do governo federal para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos.
- Para isso, ela tem como finalidades:
 - Permitir ao cidadão e empresas a solicitação e acompanhamento dos serviços públicos por meio digital, **sem a necessidade de atendimento presencial**, inclusive por meio de dispositivos móveis;
 - Ser a **plataforma única** o acesso a informações e a prestação direta de serviços públicos;
 - Simplificar as **solicitações**, com foco na experiência do usuário do serviço;
 - Dar **transparência** à execução dos serviços e permitir o monitoramento dos serviços públicos por parte da sociedade; e
 - Promover a **atuação integrada entre os órgãos e entidades** envolvidos na prestação dos serviços públicos.
- Cabe ressaltar que a Plataforma de Cidadania Digital não compete com ou substitui os serviços já digitais oferecidos pelo órgão. O papel da Plataforma é concentrar o acesso aos serviços oferecidos, funcionando como entrada única para o cidadão.



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

I. PONTOS FOCAIS

- Atribuições:

- Definir as prioridades e estabelecer o planejamento da digitalização de serviços do órgão;
- Coordenar a integração dos serviços do órgão à Plataforma de Cidadania Digital;
- Representar o órgão nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital;
- Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal www.servicos.gov.br e garantir a permanente atualização das informações.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
Representante da Secretaria-Executiva - Titular	Walter Luís Araújo da Cunha	walter.cunha@cgu.gov.br	20206790
Representante da Secretaria-Executiva - Suplente	Priscila Escórcio de França Diniz	priscila.franca@cgu.gov.br	20206730
Presidente do Comitê de Gov. Digital - Titular	Henrique Aparecido da Rocha	henrique.rocha@cgu.gov.br	20207246
Presidente do Comitê de Gov. Digital - Suplente	Marcelo Augusto Rodrigues Pimentel	marcelo.pimentel@cgu.gov.br	20206760
Ouvidor ou equivalente - Titular	Gilberto Waller Junior	gilberto.waller-junior@cgu.gov.br	20206733
Ouvidor ou equivalente - Suplente	Marlene Alves de Albuquerque	marlene.albuquerque@cgu.gov.br	20206782

2



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

II. SERVIÇOS PÚBLICOS PRIORITÁRIOS (TOP 3)

- Segundo o Decreto nº 8.936/16, serviço público é a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever.
 - Para mais informações sobre o conceito de serviços públicos, consultar Anexo I.
- Para cada um dos serviços priorizados, indicar na tabela abaixo dados básicos e preencher os detalhes sobre o serviço no formulário do censo (<https://questionario.enap.gov.br/index.php/513311?lang=pt-BR>). Eventuais dúvidas escrever para censo@enap.gov.br

Nome do serviço	Público-alvo	Unidade responsável	Descrição do serviço
e-OUV	Cidadãos	Ouvidoria-Geral da União/CGU	O e-OUV é um sistema para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Está disponível na Internet e funciona 24 horas.
e-SIC	Cidadãos	Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção/CGU	O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia
Portal da Transparência	Cidadãos	Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção/CGU	Ferramenta de transparência ativa que permite que o cidadão acompanhe despesas, receitas, empenhos, convênios, sanções, pagamentos a servidores e outras informações que envolvam recursos públicos do Poder Executivo Federal.



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

III. PLATAFORMA DE AUTENTICAÇÃO

A Plataforma de Autenticação é uma solução que irá convergir as bases dos órgãos para fornecer um mecanismo unificado de acesso para o Governo Federal. É o que garante que o cidadão não precise informar seus dados de usuário repetidas vezes, nem possua usuários distintos para cada serviço digital oferecido (Para mais informações e orientações adicionais sobre a demanda, ver o Anexo IV).

Diagnóstico:

- O órgão possui serviços públicos digitais? **SIM**
- Os serviços públicos digitais estão baseados na Nuvem (*Cloud Computing*) ? **SIM**
- Qual a estimativa do volume de acessos para os serviços públicos digitais por ano?

e-OUV – 700.000 acessos por ano;
e-SIC – 6.000.000 acessos por ano; e
Portal da Transparência – 21.500.000 acessos por ano.

- Os serviços públicos digitais utilizam serviço SMS? **NÃO**
- Os serviços públicos digitais utilizam serviço de Email? **SIM**
- Os serviços públicos digitais estão disponíveis em plataforma Web? **SIM**
- Os serviços públicos digitais estão disponíveis em plataforma Mobile? **SIM**. Apenas para o sistema e-SIC. O Portal da Transparência e o e-OUV possuem iniciativas para disponibilizar acesso mobile até o fim do ano.
- Quais atributos identificadores e complementares sobre pessoas, os serviços públicos digitais geralmente utilizam? **CPF**. Além do CPF, em alguns casos, também utilizamos o e-mail.
- Algum serviço público digital utiliza assinatura eletrônica para documentos oficiais ? **NÃO**

Observação: considerando que a CGU não realizou o censo dos seus serviços, as respostas acima utilizaram como referência apenas os três serviços públicos prioritários.

IV. PROCESSO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS DO ÓRGÃO:

O Processo Eletrônico Nacional (PEN) é uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos. O PEN é composto por três grandes ações, sendo o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) a principal entrega. As outras duas são o Barramento de Integração do SEI (com outras soluções) e o Protocolo Integrado.

O órgão deverá preencher as seguintes informações:

- O órgão possui o SEI - Sistema Eletrônico de Informação? **SIM**

*AK
PR*



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

- Se o órgão possui o SEI, qual é a versão utilizada? **VERSÃO 2.6.0 ATUALIZAÇÃO A13**
- Se o órgão possui o SEI, possui também o módulo de peticionamento? **NÃO**

V. CRONOGRAMA

Cronograma	Data início	Data finalização
Tornar digital o e-OUV		
Descoberta do serviço e proposição de solução digital (Anexo IV)	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Desenvolvimento da versão Alfa do serviço digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Desenvolvimento da versão Beta do serviço digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Publicação e entrega do serviço digital aos usuários em larga escala (<i>Go live</i>)	Após a realização do censo pela CGU e ratificação dos serviços prioritários.	19/06/18
Tornar digital o e-SIC		
Descoberta do serviço e proposição de solução digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Desenvolvimento da versão Alfa do serviço digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Desenvolvimento da versão Beta do serviço digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Publicação e entrega do serviço digital aos usuários em larga escala (<i>Go live</i>)	Após a realização do censo pela CGU e ratificação dos serviços prioritários.	19/06/18
Tornar digital o Portal da Transparência		
Descoberta do serviço e proposição de solução digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Desenvolvimento da versão Alfa do serviço digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Desenvolvimento da versão Beta do serviço digital	Não se aplica, pois o serviço já é digital	---
Publicação e entrega do serviço digital aos usuários em larga escala (<i>Go live</i>)	Após a realização do censo pela CGU e ratificação dos serviços prioritários.	19/06/18
Censo de serviços		
Responder ao censo para os demais serviços		
Cadastrar serviços no Portal de Serviços		
Estabelecer o modelo de governança dos serviços		
Adotar o processamento eletrônico de documentos (SEI ou outra)	Não se aplica, pois o sistema SEI encontra-se implantado na CGU desde 01/07/15. Atualmente ele	



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

VI. RECURSOS NECESSÁRIOS

Entrega	Recursos humanos	Orçamento	Situação
Tornar digital o serviço prioritário 1	(1)	(2)	Parcialmente
Tornar digital o serviço prioritário 2	(1)	(2)	Parcialmente
Tornar digital o serviço prioritário 3	(1)	(2)	Parcialmente
Censo de serviços			
Adotar o processamento eletrônico de documentos (SEI ou outra) (3)	---	---	Disponível

(1) Dadas as informações atualmente disponíveis para a CGU, não é possível estimar o esforço necessário para integração dos serviços à Plataforma de Cidadania Digital. Logo, uma vez concluído o censo e ratificados os serviços prioritários, faremos a estimativa de esforço em até 45 dias, oportunidade em que atualizaremos o Plano de Integração;

(2) Como os sistemas atualmente escolhidos como prioritários são todos desenvolvidos por equipes internas da CGU, não há previsão de gastos com relação as modificações necessárias a integração. Por outro lado, está em andamento no âmbito do Ministério do Planejamento um Registro de Preços que apoiará os órgãos na integração à Plataforma de Cidadania Digital, conforme Consulta Pública (disponível em <http://www.planejamento.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/consultas-publicas>). Logo, é provável que a CGU precise aderir a alguns itens, porém não é possível estimá-los neste momento; e

(3) Segundo a DGI/CGDOC, 90% dos processos de trabalho da CGU utilizam a plataforma SEI.

