



ESTRATÉGIA de GOVERNO **DIGITAL**

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO **2020 - 2023**

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SUMÁRIO

03	Resumo Executivo
06	Um Governo Centrado no Cidadão
12	Um Governo Integrado
19	Um Governo Inteligente
25	Um Governo Confiável
31	Um Governo Transparente e Aberto
37	Um Governo Eficiente
43	Justificativas para as Revogações
44	Situação Atual da EGD
45	Reconhecimento
47	Lições Aprendidas
48	Perspectivas Para o Futuro
49	Conclusão
51	Créditos

RESUMO EXECUTIVO

A **Estratégia de Governo Digital (EGD)** apresentou **princípios** norteadores para a criação de um **governo digital**, por meio de tecnologias digitais, buscando promover a **efetividade** das políticas públicas e a **qualidade** dos **serviços**. De acordo com a **EGD**, um governo digital deve ser **centrado no cidadão, integrado, inteligente, confiável, eficiente, transparente e aberto**.



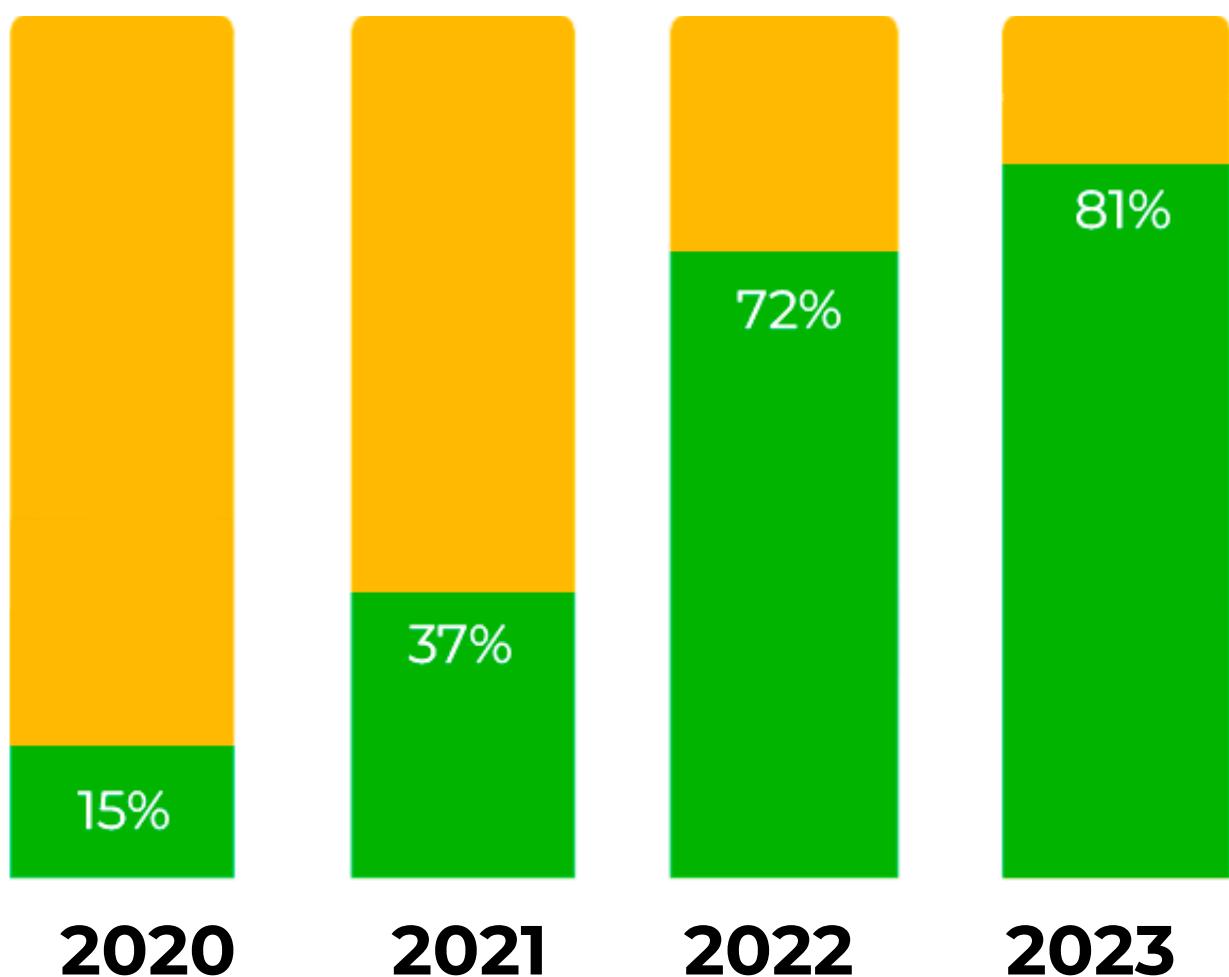
Princípios definidos na Estratégia Federal de Governo Digital

Para **cada um** desses **princípios** foram definidos **objetivos** que devem ser alcançados com a realização das **iniciativas** associadas a eles. Com essa estruturação hierárquica (**Princípios-Objetivos-Iniciativas**), a **EGD** é uma estratégia de **fácil compreensão**, que define claramente **o que** deve ser feito e o **porquê**.

O **monitoramento** da **execução** da **EGD** foi realizado pela **Secretaria de Governo Digital**, sob a responsabilidade da **Coordenação-Geral de Governança em TI (CGGOV)**, em conjunto com a antiga **Secretaria Especial de Modernização do Estado (SEME/SG-PR)**.

Com esse **monitoramento**, foi possível **acompanhar** a **evolução** da execução da estratégia ao longo dos anos de **2020, 2021 e 2022**. Em **2023** o monitoramento ficou a cargo **apenas** da **Secretaria de Governo Digital**.

Ao todo, foram concluídas 48 iniciativas e 11 foram parcialmente executadas.

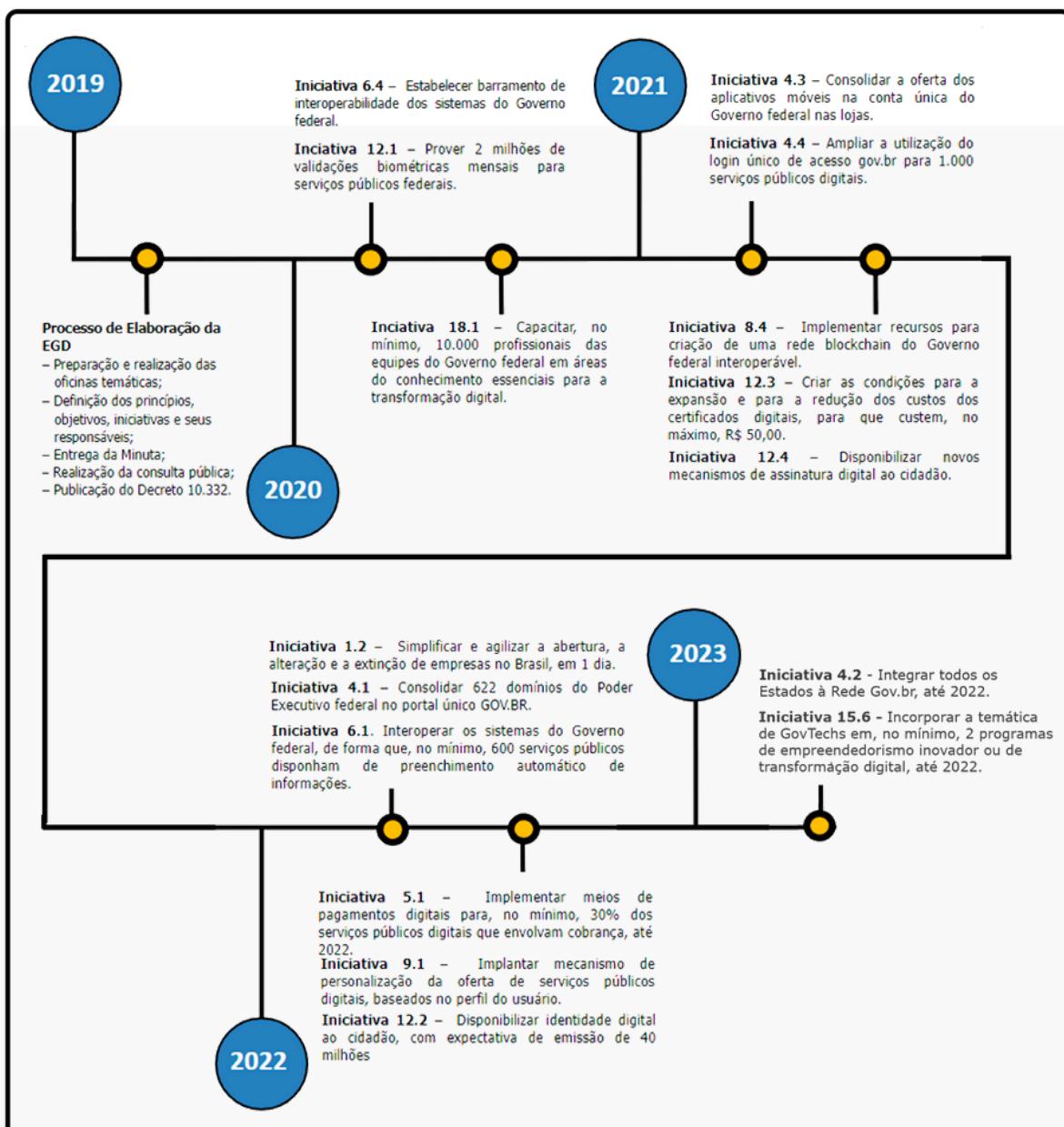


* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

A **linha do tempo** na figura abaixo informa algumas das **entregas** que ocorreram ao longo do tempo de execução da **EGD**. Em **2022** a Estratégia foi **ajustada**, incorporando **novas iniciativas** para **reforçar a parceria** com **GovTech** em ações relacionadas à transformação digital.

A **Estratégia de Governo Digital** obteve um índice de **81% de conclusão** até **dezembro de 2023**.

Nas **próximas páginas** do relatório serão apresentados os **principais marcos** de cada **Princípio** e o **resultado** alcançado até o momento das **iniciativas**, detalhando quais foram as **entregas** realizadas, o **impacto** para a sociedade e as **observações** relevantes ao longo da execução.





UM GOVERNO

CENTRADO NO CIDADÃO

I - UM GOVERNO CENTRADO NO CIDADÃO

Um governo centrado no cidadão preocupa-se em oferecer uma jornada mais agradável a ele, respondendo às suas expectativas por meio de serviços de alta qualidade (simples, ágeis e personalizados) e mantendo-se atento à sua experiência.



O principal desafio da **Estratégia de Governo Digital** é transformar **100%** dos serviços públicos digitalizáveis até o final de **2023**. Nesse sentido, no princípio 1, **Um Governo Centrado no Cidadão**, foram definidos **3 objetivos** e **7 iniciativas**. Dentre essas, **3** foram **concluídas** em **2022**.

I - UM GOVERNO CENTRADO NO CIDADÃO

STATUS DAS INICIATIVAS

OBJETIVO 1: Oferta de serviços públicos digitais

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
1.1. Transformar 100% dos serviços públicos digitalizáveis, até 2023.	Parcialmente Concluída	90%

Justificativa: Atingiu-se o índice de 90% de serviços públicos digitais, tendo restado principalmente serviços com baixo número estimado de solicitações anuais, serviços para públicos muito específicos e/ou serviços de instituições autônomas em relação ao Poder Executivo federal, principalmente universidades e institutos federais de ensino. Atualmente, do universo dos 10% restantes, aproximadamente, 6% são não-digitais e 4% parcialmente digitais. Para os dois casos, destaca-se que a maior parte se refere a instituições federais de ensino, para os quais vale mencionar os desafios, dada a sua autonomia, heterogeneidade e distribuição por todos os estados da federação. A iniciativa foi **replanejada** para constar no próximo ciclo de **2024-2027**.

1.2. Simplificar e agilizar a abertura, a alteração e a extinção de empresas no Brasil, de forma que esses procedimentos possam ser realizados em 1 dia , até 2022 .	Concluída	1 DIA
--	-----------	-------

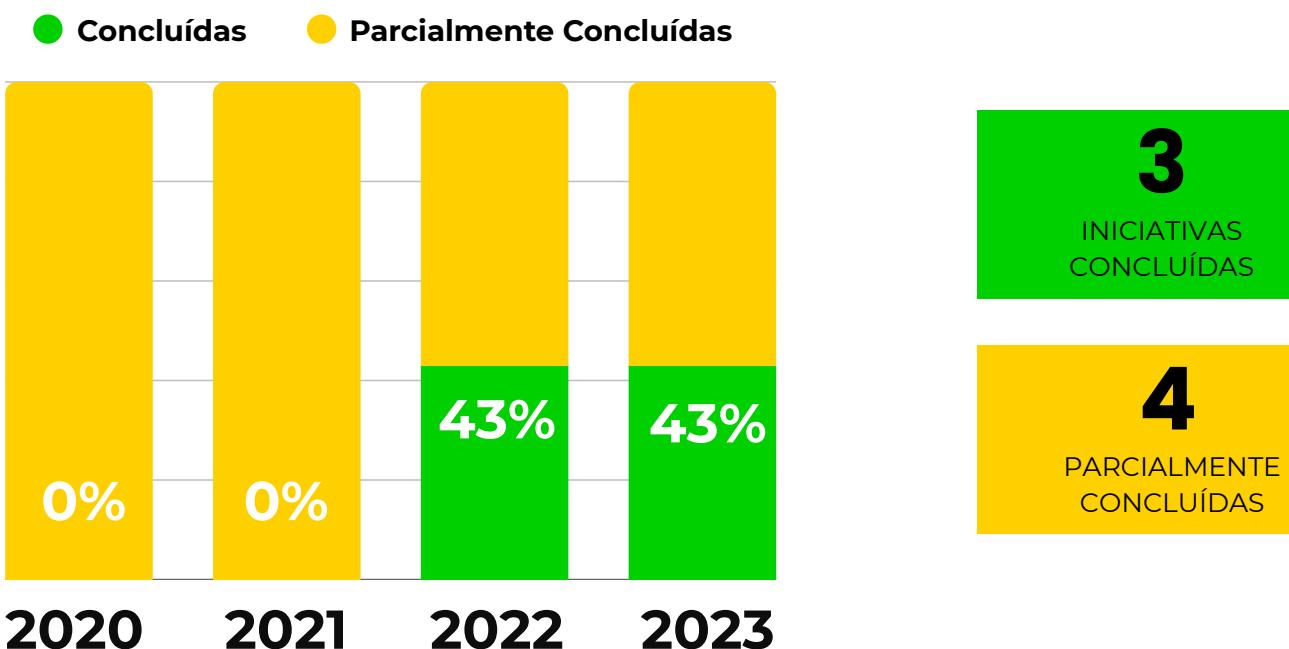
OBJETIVO 2: Avaliação de satisfação nos serviços digitais

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
2.1. Oferecer meio de avaliação de satisfação padronizado para, no mínimo, 50% dos serviços públicos digitais, até 2023.	Parcialmente Concluída	21%
Justificativa: Embora a ferramenta padronizada tenha sido oferecida para todos os órgãos e entidades da administração federal, parte desses órgãos e entidades não priorizou essa integração, por razões que incluem falta de recursos, dificuldade em alterar sistemas antigos e/ou a existência de outras prioridades de ajustes nos sistemas de prestação dos serviços. A iniciativa foi replanejada para constar no próximo ciclo de 2024-2027 .		
2.2. Aprimorar a satisfação dos usuários dos serviços públicos e obter nível médio de, no mínimo, 4,5 em escala de 5 pontos, até 2022.	Parcialmente Concluída	4,3
Justificativa: Embora tenham faltado menos de um décimo para o atingimento da meta, a linha de tendência vem demonstrando um aumento consistente nas notas médias dos serviços, ao longo do tempo, o que indica que a meta deverá ser atingida no próximo ciclo. A iniciativa foi replanejada para constar no próximo ciclo de 2024-2027 .		
2.3. Aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços no portal único GOV.BR e atingir, no mínimo, 65% de avaliações positivas, até 2023.	Parcialmente Concluída	54%
Justificativa: A análise dos dados referentes à avaliação dos serviços mostra que uma parcela significativa dos usuários utiliza mais frequentemente os canais de avaliação quando está insatisfeita, o que gera um viés negativo nos resultados. Também se observa um maior índice de insatisfação quando o usuário não é elegível para receber um benefício ou quando deve cumprir uma obrigação. Ainda assim, a meta deverá ser mantida no novo ciclo, de forma a pautar ações do governo digital para a busca de melhoria contínua das informações sobre os serviços. A iniciativa foi replanejada para constar no próximo ciclo de 2024-2027 .		

OBJETIVO 3: Canais e serviços digitais simples e intuitivos

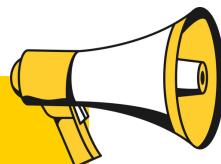
INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
3.1. Estabelecer padrão mínimo de qualidade para serviços públicos digitais, até 2020 .	Concluída	100%
3.2. Realizar , no mínimo, 100 pesquisas de experiência com os usuários reais dos serviços públicos, até 2022 .	Concluída	100

EVOLUÇÃO DO PRINCÍPIO*



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE



Em dezembro de **2018** apenas **33% (971)** dos serviços catalogados tinha todas as suas etapas passíveis de digitalização disponíveis em canal digital. Em agosto de **2022** são **84% (3.944)** dos serviços catalogados disponíveis em canal digital.

Um **exemplo** de transformação digital ocorrida é a disponibilização da **Carteira de Trabalho Digital**, que não só substituiu a Carteira de Trabalho física, mas dispensou o trabalhador da necessidade de requerer ou dispor do documento para acessar os seus direitos. As informações de empregabilidade são informadas diretamente para o Ministério do Trabalho pelo empregador, e ficam disponíveis, em meio digital, para o empregado com cadastro no **GOV.BR**. A **Carteira de Trabalho Digital** também disponibiliza acesso a serviços como a requisição do seguro desemprego, e está disponível em aplicação para dispositivos móveis e via navegador web. Traz mais conveniência a quem acessa os serviços digitais e também libera capacidade para atender melhor quem precisar de atendimento presencial, além de permitir uma melhor alocação de recursos de governo.

No período compreendido de janeiro de **2019** até o presente ano de **2022**, o número de serviços públicos digitais oferecidos à sociedade brasileira evoluiu de **1,1 mil** serviços para **4037**. Com isso, alcançou-se **86%** do total de serviços digitalizáveis do governo federal e uma **economia** anual de **4 bilhões**. Cabe destacar também que os serviços digitalizados receberam **53%** de **avaliações positivas** pelos usuários.

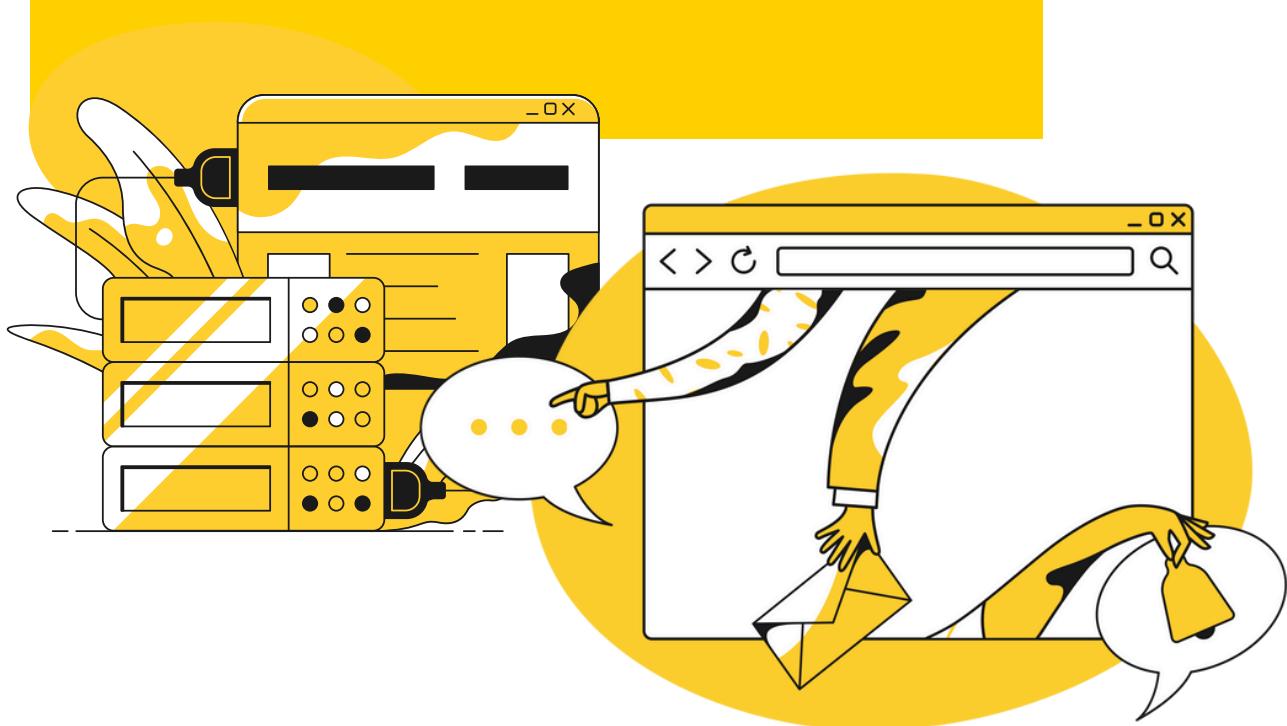
Um estudo do **BID** denominado “*Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal*”, realizado em **2021**, apontou que o grau de insatisfação com a disponibilidade de serviços federais é de **apenas 14%** (55% de satisfação e 31% neutros). Também se destaca o grau de conhecimento do portal único do Governo Federal, o **GOV.BR (90%)**.



**UM GOVERNO
INTEGRADO**

II - UM GOVERNO INTEGRADO

Um governo integrado, que resulta em uma experiência consistente de atendimento para o cidadão e integra dados e serviços da União, dos Estados, do Distrito Federal e Municípios, reduzindo custos, ampliando a oferta de serviços digitais e retira do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos.



A criação do portal **GOV.BR** e seu estabelecimento como referência única de canal digital informacional, noticioso e referencial para a prestação de serviços de todos os órgãos é um marco na integração das ações de governo digital no poder **Executivo Federal**. Nesse sentido, no princípio 2, ***Um Governo Integrado***, foram definidos **3 objetivos** e **10 iniciativas**. Dentre essas, 1 foi concluída em **2020**, 2 em 2021, 3 em 2022 e 1 em 2023.

II - UM GOVERNO INTEGRADO

STATUS DAS INICIATIVAS

OBJETIVO 4: Acesso digital único aos serviços públicos

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
4.1. Consolidar 622 domínios do Poder Executivo federal no portal único GOV.BR , até 2022 .	Concluída	622
4.2. Integrar todos os Estados à Rede GOV.BR , até 2022 .	Concluída	27
4.3. Consolidar a oferta dos aplicativos móveis na conta única do Governo federal nas lojas, até 2020 .	Concluída	223
4.4. Ampliar a utilização do login único de acesso GOV.BR para 1.000 serviços públicos digitais, até 2022 .	Concluída	1419

OBJETIVO 5: Plataformas e ferramentas compartilhadas

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
<p>5.1. Implementar meios de pagamentos digitais para, no mínimo, 30% dos serviços públicos digitais que envolvam cobrança, até 2022.</p>	Concluída	30,13%
<p>5.2. Disponibilizar caixa postal do cidadão, que contemplará os requisitos do domicílio eletrônico, nos termos do disposto na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, até 2023.</p>	Parcialmente Concluída	10%

Justificativa: Foram iniciados estudos e definidos requisitos para a Caixa Postal do Cidadão. Entretanto, devido à complexidade do projeto, foram encontradas dificuldades na implantação, além de limitações orçamentárias. Para superar as dificuldades, o projeto foi redesenhado e simplificado para possibilitar uma implantação gradual. A iniciativa foi **replanejada** para constar no próximo ciclo de **2024-2027**.

OBJETIVO 6: Serviços públicos integrados

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
<p>6.1. Interoperar os sistemas do Governo federal, de forma que, no mínimo, 600 serviços públicos disponham de preenchimento automático de informações relacionadas ao Cadastro Base do Cidadão, ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica e ao Cadastro de Endereçamento Postal, até 2022.</p>	Concluída	729

6.2. Ampliar para 20 a quantidade de atributos no **cadastro base do cidadão, até 2023.**

Não Executada

0

Justificativa: O Cadastro Base do Cidadão foi substituído pelo conceito de Registro de Referência, já que corresponde a fonte confiável e oficial de informações que pode e deve ser reutilizada digitalmente por outros órgãos. Desta forma, um dos registros de referência instituídos corresponde exatamente ao CBC. As referências ao CBC em atos normativos serão revogadas com a edição do novo decreto da Política de Governança e Compartilhamento de Dados.

6.3. Estabelecer 15 **cadastros base de referência para interoperabilidade do Governo federal, até 2023.**

Parcialmente Concluída

10

Justificativa: O objetivo dos Registros de Referência é:

- Padronizar os conjuntos de dados do governo;
- Definir claramente o gestor do dado;
- Promover consistência dos dados;
- Eliminar ambiguidades quanto ao provedor dos dados;
- Prover segurança jurídica à sociedade; e
- Dar transparência à sociedade sobre os dados que estão sendo usados, e seus gestores.

Até o momento, foram instituídos 10 registros de referência pelo Comitê Central de Governança de Dados. A saber: Serviços; Cadastro Base de Endereço; Cadastro Base do Cidadão; Pessoa com Deficiência; Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal (SIORG); Servidores Públicos Federais; Municípios; Países; Unidades Federativas; e Situação Militar.

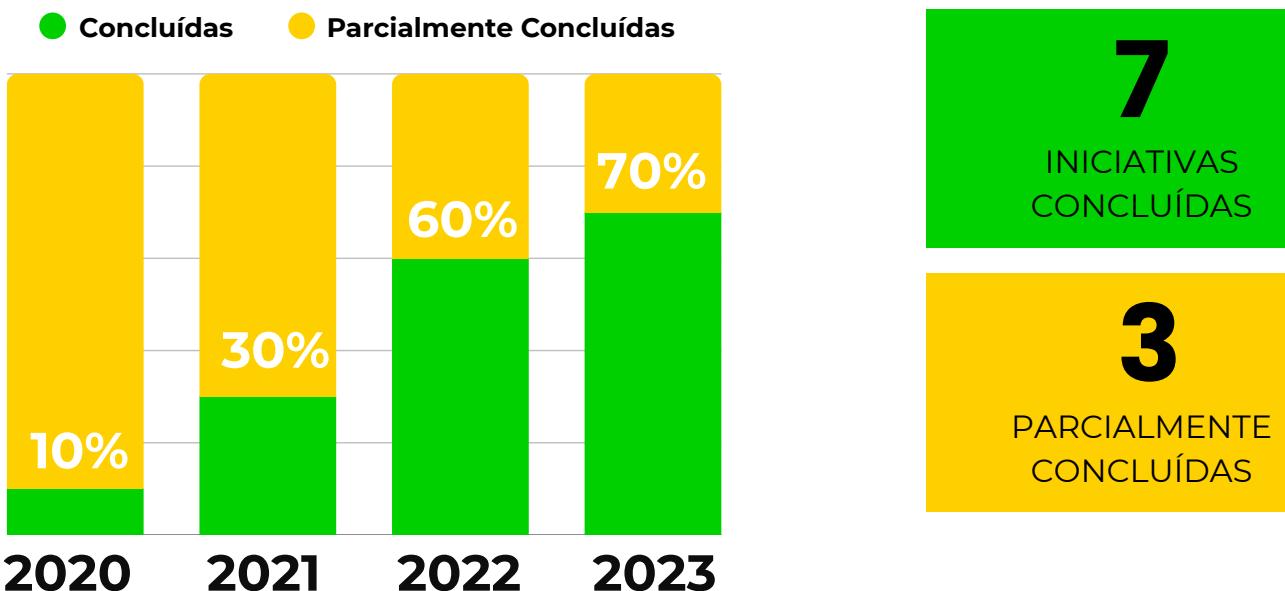
O conceito de registros de referência somente deve ser utilizado quando houver claro risco de ambiguidade ou de utilização de fontes espúrias ou inadequadas de dados para a prestação de serviços públicos. Assim, o número de registros de referência será ampliado conforme forem identificados casos que correspondam a estes critérios e no momento só foram identificados 10.

6.4. Estabelecer barramento de interoperabilidade dos sistemas do Governo federal, até 2020, de forma a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais **compartilhem os dados.**

Concluída

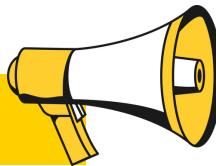
100%

EVOLUÇÃO DO PRINCÍPIO*



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE

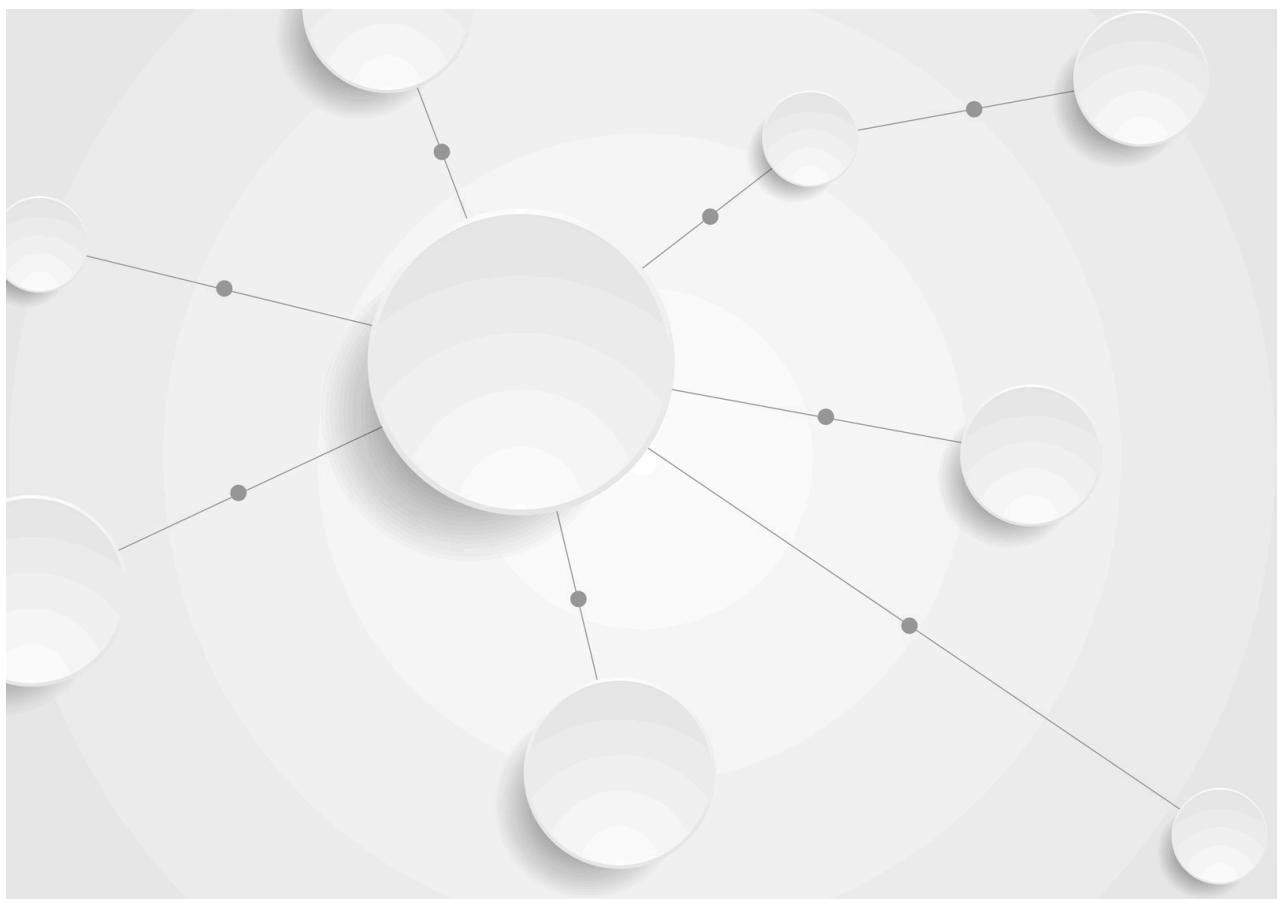


No mesmo espírito da criação do **Portal GOV.BR**, pensado para ser **referência única de canal digital** informacional para a prestação de serviços de todos os órgãos, desenvolveu-se também a conta única **GOV.BR** nas lojas de aplicativos para celular, onde devem ser disponibilizados **todos os aplicativos do Governo Federal**. Com essa concentração, reforça-se a entrega de mais conveniência e simplicidade da disponibilização integrada de informação e serviços à sociedade. Como resultado, tem-se mais de **160 portais** migrados para o portal **GOV.BR** e mais de **250 aplicativos móveis** migrados para a conta única **GOV.BR** nas lojas de aplicativos.

A ampliação do meio digital para a prestação de serviços públicos tem sido acompanhada também por ações de acessibilidade digital, para garantir o acesso a todos os usuários. Nesse sentido, desde 2020 a plataforma de acessibilidade **VLibras** ampliou em **mais de 30%** o número de sinais para tradução do português para a **Língua Brasileira de Sinais (Libras)**.

Para promover a interoperabilidade dos dados entre os sistemas que sustentam a oferta de serviços públicos, a **SGD** implementou o **Programa Conecta GOV.BR**. No programa, já constam **821 serviços** públicos que buscam informações de forma automática em bases de dados compartilhadas por outros órgãos, seguindo protocolos de segurança e proteção à privacidade. Atualmente, **59 unidades** governamentais já estão **interligadas**. O número de **transações** realizadas já passou de **314 milhões** e a **economia** estimada proporcionada pelo **Conecta GOV.BR** já é superior a **R\$ 2,46 bilhões** de reais.

Está disponível também a solução que integra e facilita o **pagamento** de **taxas** ao **Governo Federal**, o **PagTesouro**. Um componente de processamento de pagamentos digitais desenvolvido e gerido pela **Secretaria do Tesouro Nacional**. Disponível para integração aos fluxos de serviços, atualmente oferece as opções de pagamento das taxas via **PIX, cartão de crédito e boleto bancário**. Já está disponibilizado para uso em mais de **250 serviços públicos digitais** e registrou em 2022 um montante de recolhimento superior a **R\$320 milhões**.





UM GOVERNO INTELIGENTE

III - UM GOVERNO INTELIGENTE

Um governo inteligente, que implementa políticas efetivas com base em dados e evidências e antecipa e soluciona de forma proativa as necessidades do cidadão e das organizações, além de promover um ambiente de negócios competitivo e atrativo a investimentos.



A **melhoria do atendimento** à sociedade, bem como a gestão de políticas públicas, são alguns dos motivos para o **uso de dados** de maneira estratégica. Neste sentido, uma **plataforma** tecnológica para **análise, curadoria, descoberta, mineração e integração** de informações governamentais possibilita o **cruzamento de dados** e uma análise estratégica para a tomada de decisão e **assertividade** na **destinação dos recursos públicos** dos programas sociais.

No **princípio III, Um Governo Inteligente**, foram definidos **3 objetivos** e **10 iniciativas**. Dentre essas, **1** foi concluída em **2020**, **1** em **2021** e **7** em **2022**.

III - UM GOVERNO INTELIGENTE

STATUS DAS INICIATIVAS

OBJETIVO 7: Políticas Públicas baseadas em dados e evidências

INICIATIVA	Gabriel Rabelo	STATUS	REALIZADO
7.1. Produzir 40 novos painéis gerenciais de avaliação e monitoramento de políticas públicas, até 2022.		Concluída	82
7.2. Catalogar, no mínimo, as 300 principais bases de dados do Governo federal, até 2022.		Concluída	304
7.3. Disponibilizar o mapa de empresas no Brasil, até 2020.		Concluída	100%

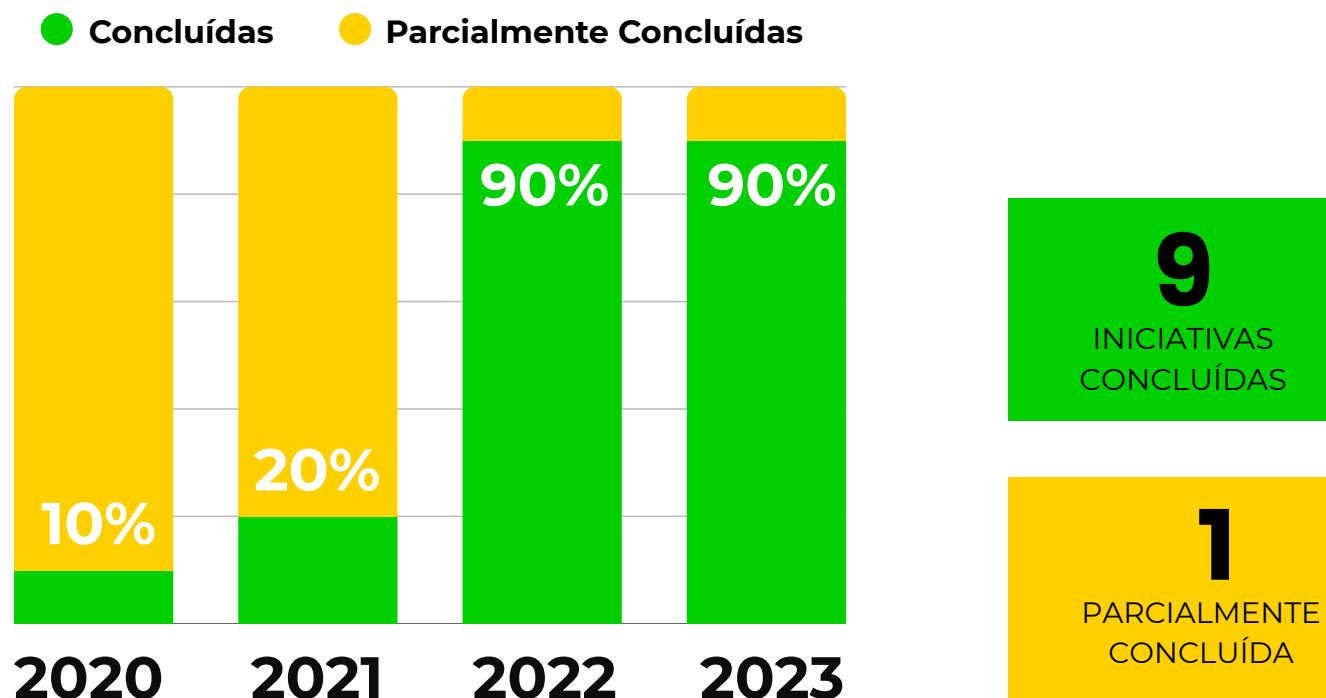
OBJETIVO 8: Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
8.1. Desenvolver , no mínimo, 6 projetos de pesquisa , desenvolvimento e inovação com parceiros do Governo federal, instituições de ensino superior, setor privado e terceiro setor, até 2022 .	Concluída	6
8.2. Implementar recursos de inteligência artificial em, no mínimo, 12 serviços públicos federais, até 2022 .	Concluída	25
8.3. Disponibilizar , pelo menos, 9 conjuntos de dados por meio de soluções de blockchain na administração pública federal, até 2022 .	Concluída	23
8.4. Implementar recursos para criação de uma rede blockchain do Governo Federal interoperável, com uso de identificação confiável e de algoritmos seguros.	Concluída	100%
8.5. Implantar 1 laboratório de experimentação de dados com tecnologias emergentes, até 2023 .	Parcialmente Concluída	25%
Justificativa: A meta não foi alcançada devido aos atores necessários envolvidos encontrarem barreiras a respeito do estabelecimento de equipe exclusiva, com conhecimento técnico adequado, dedicada e qualificada para o planejamento desta necessidade, assim como ferramentas adequadas de experimentação. Uma nova meta está sendo estabelecida na EGD 2024-2027 para tratamento e atendimento desta demanda e endereçada com a construção de diferentes parceiros no governo.		

OBJETIVO 9: Serviços preditivos e personalizados ao cidadão

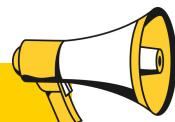
INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
9.1. Implantar mecanismo de personalização da oferta de serviços públicos digitais, baseados no perfil do usuário , até 2022 .	Concluída	100%
9.2. Ampliar a notificação ao cidadão em, no mínimo, 25% dos serviços digitais.	Concluída	25,07%

EVOLUÇÃO DO PRINCÍPIO*



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE



A **Governança de Dados da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional**, visa promover a interoperabilidade das informações e a integração dos serviços públicos, com o intuito de facilitar a vida do cidadão.

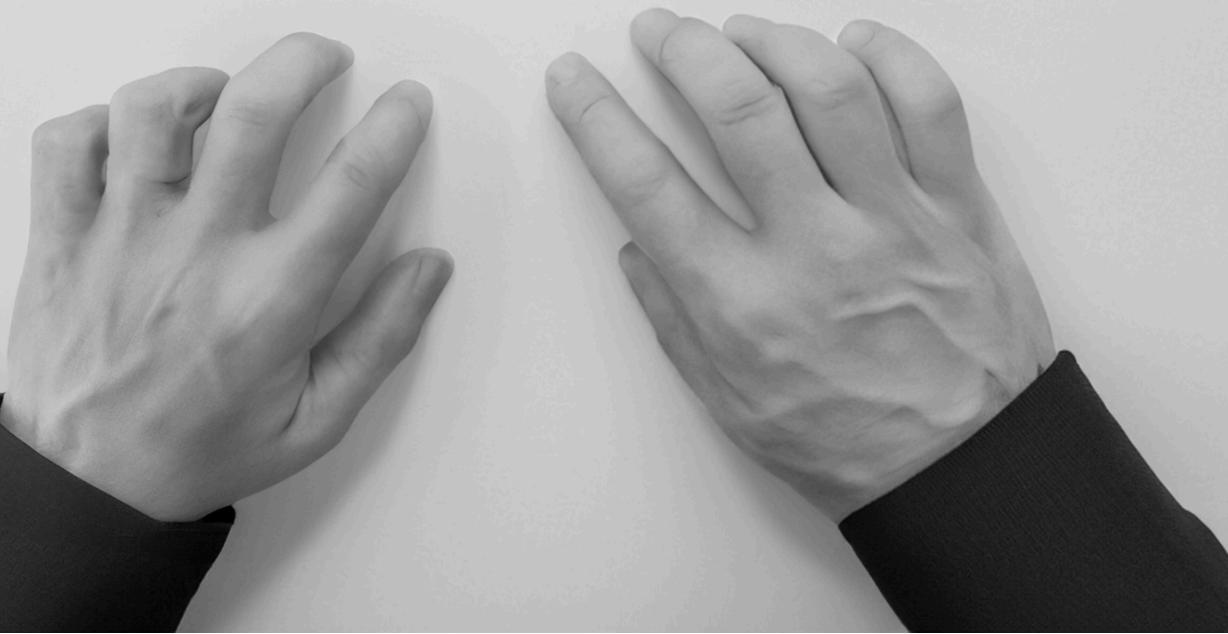
A partir da publicação do **Decreto 10.046, de 9 de outubro de 2019**, o processo de compartilhamento de dados adquire mais segurança jurídica e amplia a governança no compartilhamento de dados, tornando mais claras as regras e os mecanismos para intercâmbio de informações necessárias à execução de políticas públicas.

O compartilhamento e acesso a bases de dados de uso comum entre os órgãos é realizada na plataforma **Conecta GOV.BR**, que promove a troca automática e segura de informações entre os sistemas para que a pessoa não tenha que reapresentar informações que o governo já possua. Isso é um direito garantido pela **Lei 14.129/2021 - Lei de Governo Digital**.

O **Governo Digital** também avançou no uso de tecnologias emergentes, como **inteligência artificial** e soluções de **blockchain**. A **Rede Blockchain Brasil - RBB** é uma rede de instituições, de abrangência nacional, composta de estrutura de governança e infraestrutura tecnológica, que tem o objetivo de permitir a adoção de tecnologia blockchain para implementação de aplicações nacionais de interesse público. O uso e fomento da rede permitirá a otimização de recursos, redução de custos e remoção de barreiras de entrada para uso da tecnologia e inovação no setor público. A **RBB** foi fundada pelo **BNDES** e o **Tribunal de Contas da União** (TCU), através de um Acordo de Cooperação, assinado em **12/04/2022**.

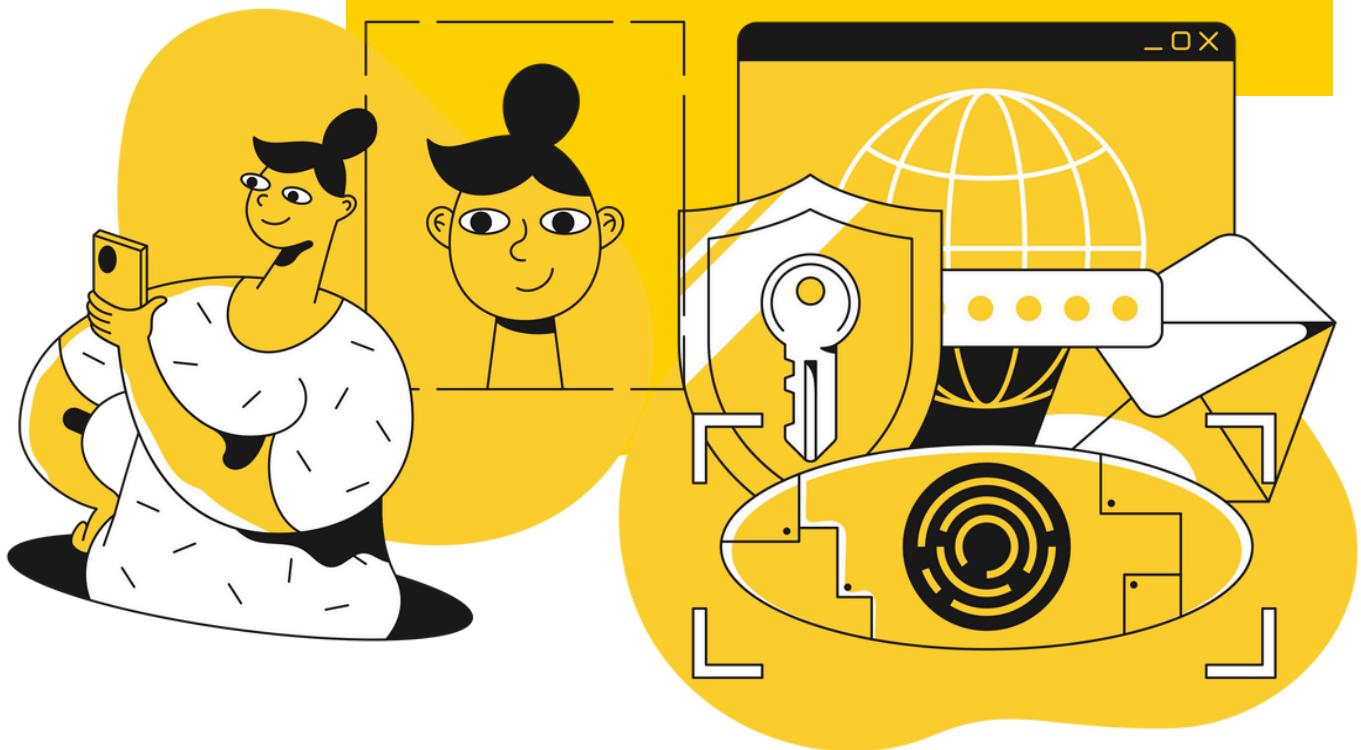
O conjunto dessas iniciativas de **governança** de dados, **interoperabilidade**, **identidade digital**, **avaliação** de serviços, **comunicação** com o interessado e **unificação** de canais visam oferecer **serviços** públicos **proativos** em sintonia com as **necessidades do cidadão**, com o propósito de oferecer um conjunto de serviços que se antecipem às suas necessidades.

UM GOVERNO CONFIÁVEL



IV - UM GOVERNO CONFIÁVEL

Um governo confiável, que respeita a liberdade e a privacidade dos cidadãos e assegura a resposta adequada aos riscos, ameaças e desafios que surgem com o uso das tecnologias digitais no Estado. Essa postura é reforçada com a oferta de uma identidade digital em escala nacional para todos os brasileiros.



Elevar a **maturidade** e **resiliência** em **privacidade** e **segurança** da informação nos órgãos do **SISP** tem sido um objetivo central da **SGD** nesses quatro anos. Para enfrentar esse desafio, a **Secretaria de Governo Digital** lançou um conjunto de ações estruturadas em um **Programa de Privacidade e Segurança (PPSI)** junto aos órgãos do **SISP**.

Outra medida adotada no âmbito da privacidade e segurança é a implementação do **Centro Integrado de Segurança Cibernética do Governo Digital (CISC GOV.BR)**, que tem por objetivo fortalecer a **prevenção, tratamento e resposta a incidentes cibernéticos**.

Nesse contexto, no **princípio IV, Um Governo Confiável**, foram definidos **3 objetivos** e **12 iniciativas**. Dentre essas, 1 foi concluída em 2020, 4 em 2021 e 5 em 2022 e 1 em 2023.

IV - UM GOVERNO CONFIÁVEL

STATUS DAS INICIATIVAS

OBJETIVO 10: Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD no Governo

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
10.1. Estabelecer método de adequação e conformidade dos órgãos com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados , até 2020 .	Concluída	100%
10.2. Estabelecer plataforma de gestão da privacidade e uso dos dados pessoais do cidadão, até 2020 .	Parcialmente Concluída	15%

Justificativa: Considerando a evolução de normas e publicações de privacidade e proteção de dados pessoais conduzida pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, e suas devidas consolidações, identificou-se a necessidade de revisar o propósito e o escopo da plataforma de privacidade. Dessa forma, o projeto foi redesenhado e incluído na **Estratégia Federal de Governo Digital 2024 - 2027**.

OBJETIVO 11: Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
11.1. Garantir, no mínimo, 99% de disponibilidade das plataformas compartilhadas de governo digital, até 2022.	Concluída	99,9%
11.2. Implementar controles de segurança da informação e privacidade em 30 sistemas críticos do Governo Federal, até 2022.	Concluída	65
11.3. Definir padrão mínimo de segurança cibernética a ser aplicado nos canais e nos serviços digitais, até 2022.	Concluída	100%

OBJETIVO 12: Identidade digital ao cidadão

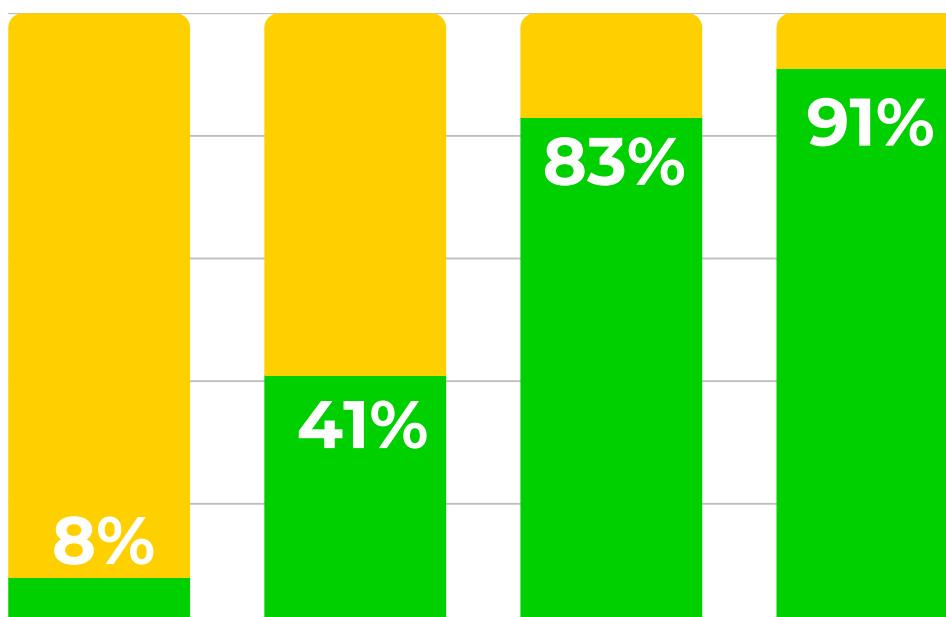
INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
12.1. Prover 2 milhões de validações biométricas mensais para serviços públicos federais, até o final de 2020.	Concluída	12 milhões
12.2. Disponibilizar identidade digital ao cidadão, com expectativa de emissão de 40 milhões, até 2022.	Concluída	52 milhões
12.3. Criar as condições para a expansão e para a redução dos custos dos certificados digitais para que custem, no máximo R\$ 50,00 (cinquenta reais) por usuário anualmente, até 2022.	Concluída	R\$50

12.4. Disponibilizar novos mecanismos de assinatura digital ao cidadão, até 2022.	Concluída	100%
12.5. Incentivar o uso de assinaturas digitais com alto nível de segurança.	Concluída	100%
12.6. Estabelecer critérios para adoção de certificado de atributos para simplificação dos processos de qualificação de indivíduo ou entidade.	Concluída	100%
12.7. Promover a divulgação ampla de sistemas e aplicações para uso e verificação das políticas de assinatura com códigos abertos e interoperáveis.	Concluída	100%

EVOLUÇÃO DO PRINCÍPIO*

● Concluídas

● Parcialmente Concluídas



2020 2021 2022 2023



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE



A **Identidade Digital GOV.BR** é um conjunto de funcionalidades, atributos e serviços, que permite confirmar, de forma unívoca e segura, a identidade de quem está realizando uma transação digital, não se tratando, portanto, de um documento de identidade digitalizado ou de um cadastro de acesso com segurança. A possibilidade de usar uma única identificação digital para acessar os serviços públicos da plataforma trouxe muito mais confiança e comodidade para o cidadão. Além disso, **46 milhões** de brasileiros já possuem **conta prata ou ouro**, que possuem uma camada extra de segurança, permitindo-lhes utilizar serviços avançados, como a **prova de vida digital**, o **pré-preenchimento** da declaração do **imposto de renda**, **transferir veículos eletronicamente** e a receber valores esquecidos em contas bancárias.

A **Prova de Vida** é a comprovação de que o cidadão permanece vivo. A prova de vida digital é realizada no aplicativo **GOV.BR**, através de reconhecimento facial, cujo resultado é compartilhado com os órgãos que, para provimento de algum benefício ou serviço, exigem tal prova. Em 2022, foram realizadas **2,2 milhões** de provas de vida digital.

A **Lei 14.063 de 2020**, tem o objetivo de simplificar a comunicação digital entre o cidadão e o poder público, com a utilização de novos meios de assinatura eletrônica, que passaram a ter o mesmo valor legal que as tradicionais assinaturas manuscritas. Nesse contexto, foi disponibilizada a **Assinatura GOV.BR**. Com a garantia de identificação da identidade digital e com um sistema que permite apor a um documento digital uma assinatura eletrônica autêntica e verificável, sem custo adicional. Disponível por aplicação web, no aplicativo **GOV.BR**, ou ainda diretamente no fluxo de serviços autorizados a se integrar.

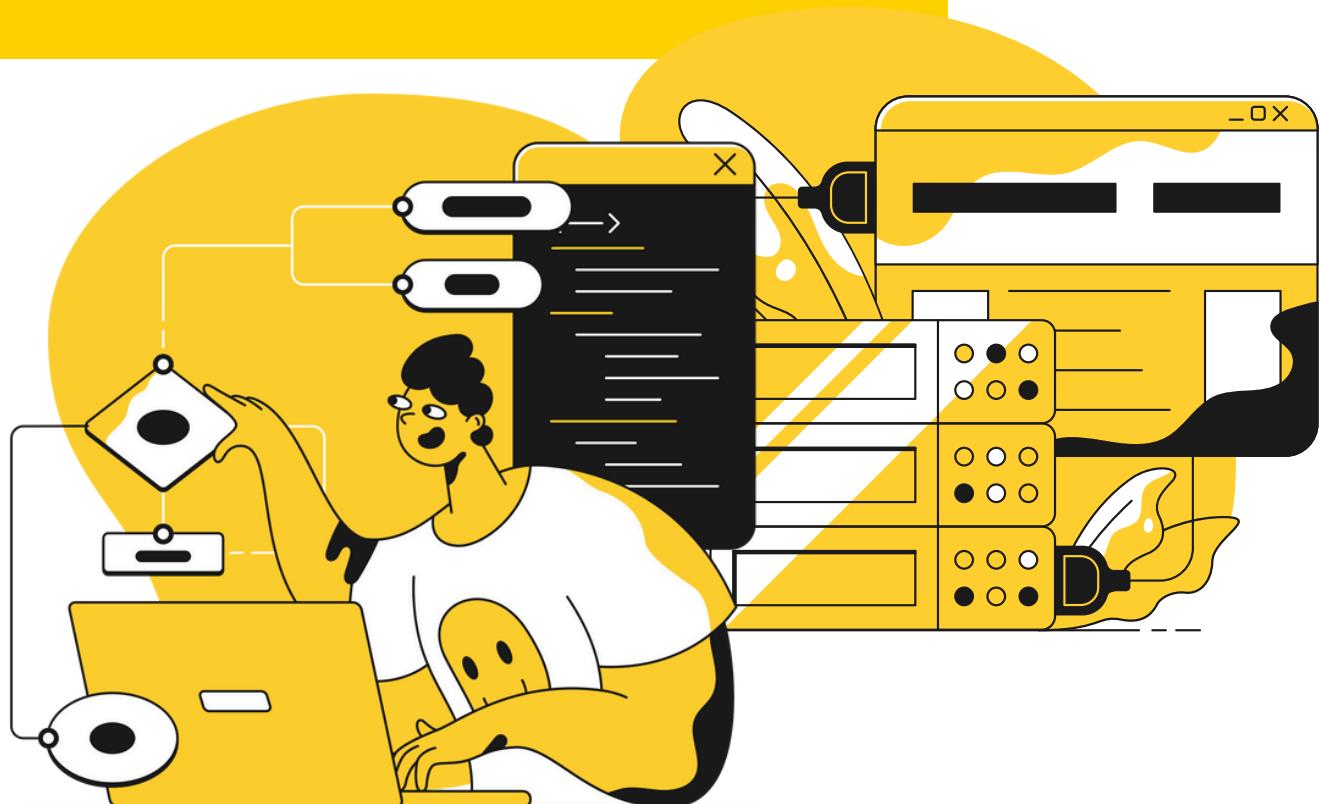
Com a nova lei e a nova ferramenta, se possibilitou a simplificação de procedimentos para assinatura de documentos e transações eletrônicas, tais como assinaturas de todos os documentos e procurações nas interações com a **Administração Pública Federal**, transferência de propriedade de veículos, indicação de real infrator em multas de trânsito, atos de empreendedores nas juntas comerciais do país, dentre outros. No ano de **2020** foram realizadas apenas **60 mil** assinaturas no contexto do piloto com as Juntas Comerciais. Em **2021**, esse número **salta** para **4.472.260**, e em **2022** (até 15 de agosto), para **8.413.276**, com **previsão** de crescimento de mais de **250%** até o final do ano, em relação a 2021.

UM GOVERNO TRANSPARENTE E ABERTO



V - UM GOVERNO TRANSPARENTE E ABERTO

Um governo transparente e aberto, que atua de forma proativa na disponibilização de dados e informações e viabiliza o acompanhamento e a participação da sociedade nas diversas etapas dos serviços e das políticas públicas.



Governo como Plataforma é um projeto da **SGD** que visa construir um **modelo** de prestação de serviços que **conecta** os setores **governamental** e **não governamental** por meio do **empoderamento** do **cidadão** no **uso** de seus **dados** para melhorar a experiência no consumo de serviços públicos e privados de seu interesse, **estimulando** a **inovação** e a **atividade econômica** do país.

No **princípio V, Um Governo Transparente e Aberto**, foram definidos **3 objetivos** e **12 iniciativas (2 revogadas)**. Dentre essas, 1 foi concluída em 2020, 2 em 2021, 3 em 2022 e 2 em 2023.

V - UM GOVERNO TRANSPARENTE E ABERTO

STATUS DAS INICIATIVAS

OBJETIVO 13: Reformulação dos canais de transparência e dados abertos

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
13.1. Integrar os portais de transparência, de dados abertos e de ouvidoria ao portal único GOV.BR, até 2020.	Parcialmente Concluída	2
Justificativa: Portal de Ouvidoria (fala.Br) e o Portal de Dados Abertos foram integrados ao Gov.Br, e o Portal de transparência está com previsão de integração até dezembro de 2024.		
13.2. Ampliar a quantidade de bases de dados abertos, de forma a atingir 0,68 pontos no critério de disponibilidade de dados do índice organizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), até 2022.	Concluída	0,68
13.3. Melhorar a qualidade das bases de dados abertos, de forma a atingir 0,69 pontos no critério de acessibilidade de dados do índice organizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento (OCDE).	Concluída	0,69

OBJETIVO 14: Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
14.2. Aprimorar os meios de participação social e disponibilizar nova plataforma de participação, até 2021 .	Concluída	100%

***A iniciativa **14.1** foi **revogada**. A justificativa está na **página 43**

OBJETIVO 15: Governo como plataforma para novos negócios

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
15.1. Disponibilizar, no mínimo, 20 novos serviços interoperáveis que interessem às empresas e às organizações , até 2023 .	Parcialmente Concluída	7

Justificativa: No período da EGD 2020-2023, foi iniciado projeto com vistas a atender à referida meta. Devido a complexidade e necessidade de articulação com diversos atores, o projeto foi **replanejado** para constar no próximo ciclo de **2024-2027**.

15.3. Criar dinâmica de integração entre os agentes públicos de transformação digital e o ecossistema de inovação GovTech , até 2022 .	Concluída	100%
15.4. Ampliar em 20% a quantidade de competições de inovação abertas para a identificação ou o desenvolvimento de soluções de base tecnológica para o Governo federal realizadas no âmbito do GOV.BR/desafios , até 2022 .	Concluída	20%

15.5. Sistematizar e disseminar conhecimentos sobre compras públicas de inovação, até 2022.	Concluída	100%
15.6. Incorporar a temática de GovTechs em, no mínimo, 2 programas de empreendedorismo inovador ou de transformação digital, até 2022.	Concluída	2
15.7. Realizar, no mínimo, 2 eventos sobre o uso de GovTechs na administração pública federal, com foco no marco legal das startups, nos termos do disposto na Lei Complementar nº 182, de 1º de junho, até 2022.	Concluída	2

***A iniciativa **15.2** foi revogada. A justificativa está na **página 43**

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE



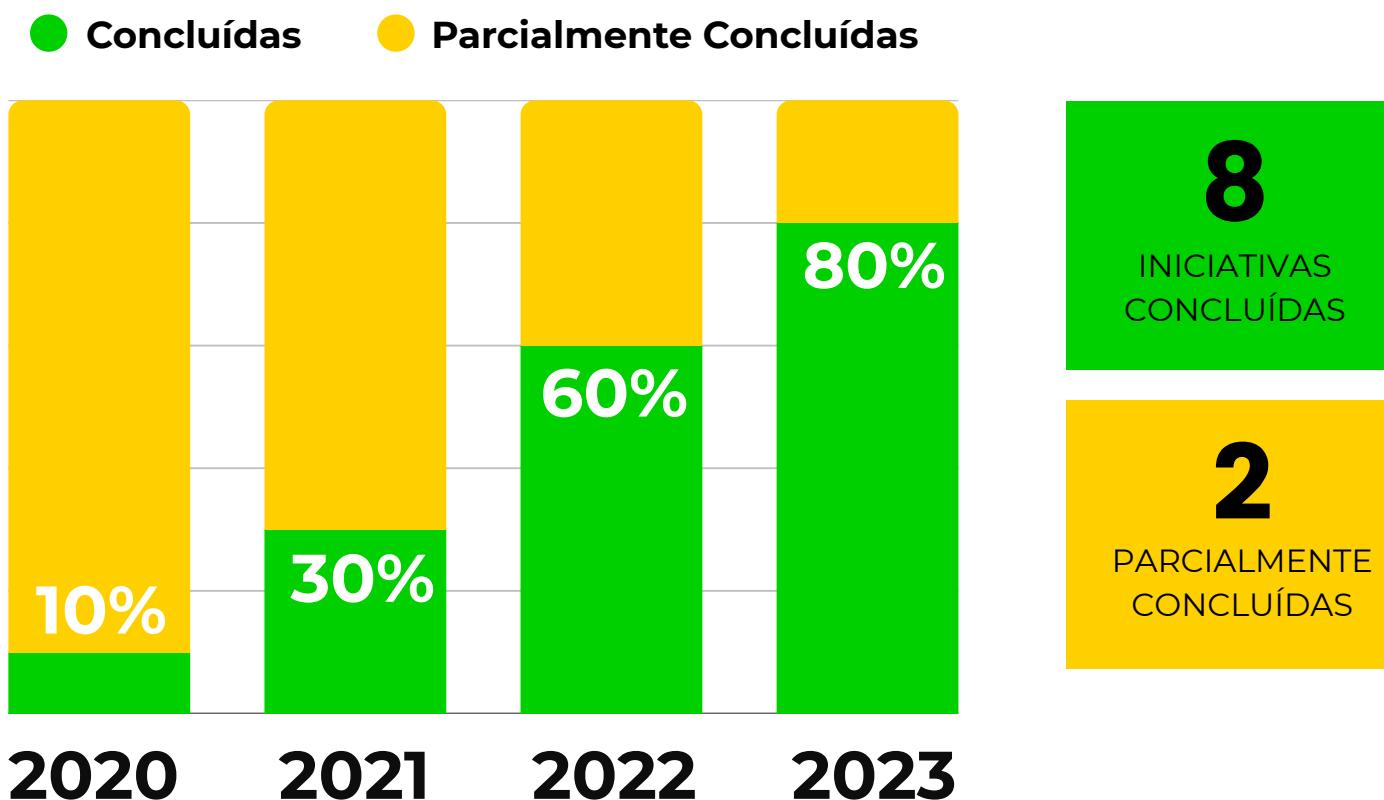
Atualmente, os portais da transparência (**transparencia.GOV.BR**) e de dados abertos (**dados.GOV.BR**) disponibilizam um catálogo de mais de **7 mil conjuntos de dados** para que a **sociedade civil** realize **análises**, crie aplicações e **fiscalize** as políticas públicas por meio de relatórios customizados e de dados brutos das fontes oficiais de governo.

Com o compartilhamento de dados entre os setores da economia, o governo pode ajudar a alavancar o **Mercado de Dados**, no qual os dados são compartilhados como produtos ou serviços resultantes do tratamento dos dados. Segundo o **European Data Market Monitoring Tool** (2020), o **Brasil** movimenta **43 bilhões** de reais no mercado de dados, gerando um impacto na economia de dados de **46 bilhões** de reais. Se **comparado** com os países da **Europa**, o **Brasil** seria o **4º país** em termos de mercado de dados, atrás apenas do Reino Unido, Alemanha e França.

Este **princípio** tem por objetivo **ampliar interação** com o **cidadão**, melhorar a **qualidade** das **bases de dados** abertas e **estimular** que novos **negócios** sejam habilitados a partir das plataformas do governo.

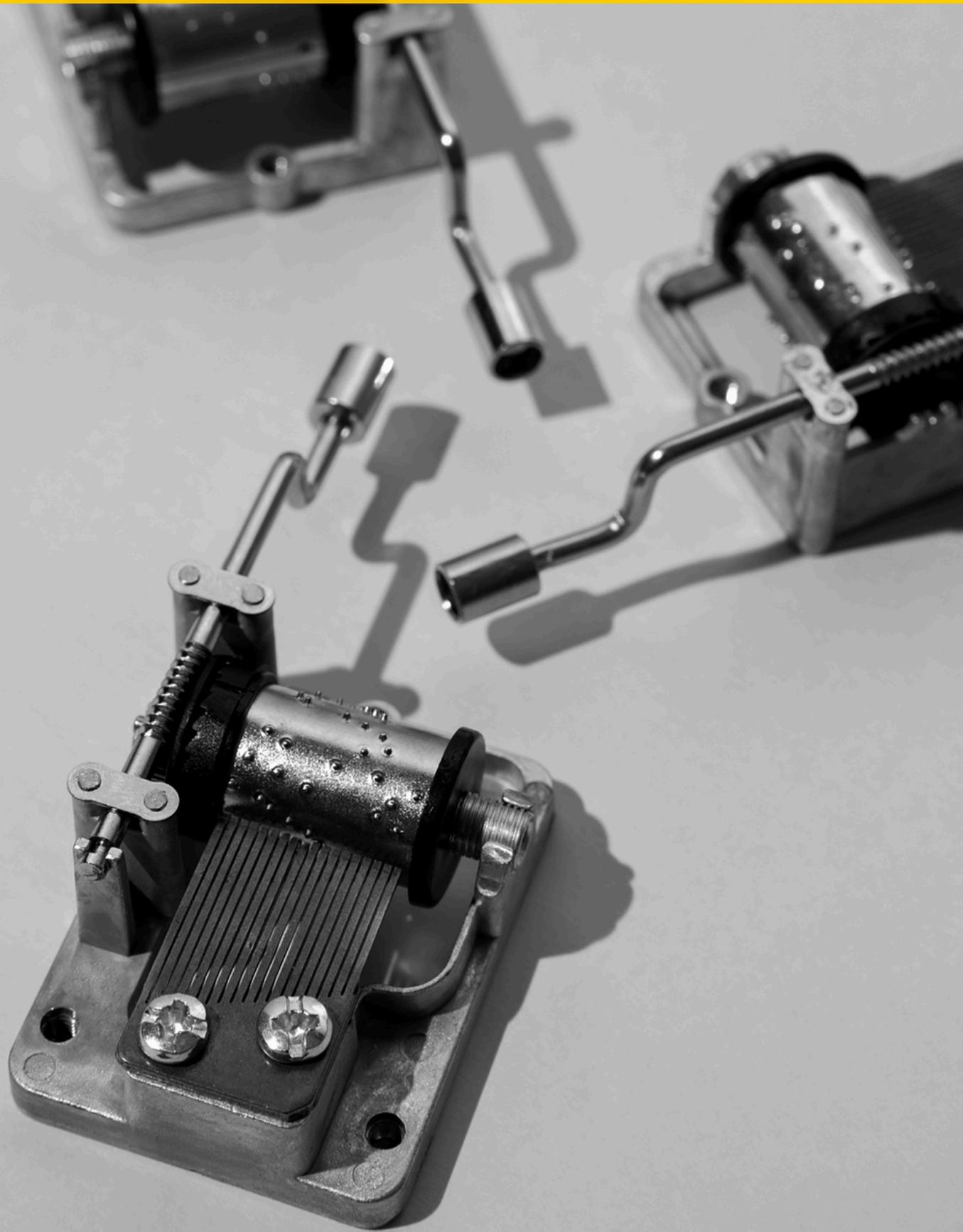
O **Brasil** lidera a **11ª posição** mundial no eixo de **participação social** por meio de canais digitais entre os **193 países** analisados, conforme destaca a última edição da **Pesquisa de Governo Eletrônico da ONU** realizada no ano de 2022.. O país atualizou a sua plataforma de participação social, lançando o **Participa Mais Brasil**. Por meio dela, é possível ao cidadão participar de **consultas públicas** de atos normativos em elaboração e responder **enquetes** em temas de interesse do **Governo Federal**. A plataforma será **integrada** por outros dois **módulos**, em fase de desenvolvimento, **Agenda de Audiências Públicas e Colegiados**.

EVOLUÇÃO DO PRINCÍPIO*



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

UM GOVERNO EFICIENTE



VI - UM GOVERNO EFICIENTE

Um governo eficiente, que capacita seus profissionais nas melhores práticas e faz uso racional da força de trabalho e aplica intensivamente plataformas tecnológicas e serviços compartilhados nas atividades operacionais. Complementarmente, otimiza a infraestrutura e os contratos de tecnologia, buscando a redução do custo e ampliação da oferta de serviços.



A **modernização** do **arcabouço normativo** de **contratações** de bens e serviços de **TIC** vem sendo priorizada pela **SGD** a fim de estabelecer processos mais ágeis e efetivos. Paralelamente, também é uma das prioridades **formar profissionais** para atuar na difusão da cultura de **transformação digital** em diferentes áreas do **Poder Executivo Federal** e de ajudar gestores a realizarem a **gestão** e governança de **TIC**.

Nesse sentido, para se alcançar o **princípio VI, Um Governo Eficiente**, foram definidos **3 objetivos** e **12 iniciativas** (2 revogadas), Dentre essas, 2 foram concluídas em 2020, 3 em 2021 e 5 em 2022.

VI - UM GOVERNO EFICIENTE

STATUS DAS INICIATIVAS

OBJETIVO 16: Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
16.1. Realizar, no mínimo, 6 compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, até 2022 .	Concluída	9
16.2. Ampliar o compartilhamento de soluções de software estruturantes , totalizando 1 novo software por ano , até 2022 .	Concluída	3
16.3. Disponibilizar o Portal Nacional de Contratações Públicas , até 2022 .	Concluída	100%

16.5. Migração de serviços de, pelo menos, 30 órgãos para a nuvem , até 2022 .	Concluída	57
16.6. Negociar acordos corporativos com os maiores fornecedores de tecnologia da informação e comunicação do governo, de forma a resultar na redução de, no mínimo, 20% dos preços de lista, até 2022 .	Concluída	20%

OBJETIVO 17: Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
17.1. Aprimorar a metodologia de medição da economia de recursos com a transformação digital, até 2020 .	Concluída	100%
17.2. Disponibilizar painel com o total de economia de recursos auferida com a transformação digital, até 2020 .	Concluída	100%

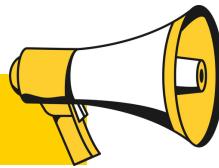
***A iniciativa **17.2** foi **revogada**. A justificativa está na **página 43**

OBJETIVO 18: Governo como plataforma para novos negócios

INICIATIVA	STATUS	REALIZADO
18.1. Capacitar , no mínimo, 10.000 profissionais das equipes do Governo federal em áreas do conhecimento essenciais para a transformação digital	Concluída	76613

<p>18.2. Difundir os princípios da transformação digital por meio de eventos e ações de comunicação, de forma a atingir, no mínimo, 50.000 pessoas, até 2022.</p>	Concluída	73154
<p>18.3. Promover ações com vistas ao recrutamento e à seleção de força de trabalho dedicada à transformação digital e à tecnologia da informação na administração pública federal.</p>	Concluída	100%

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE



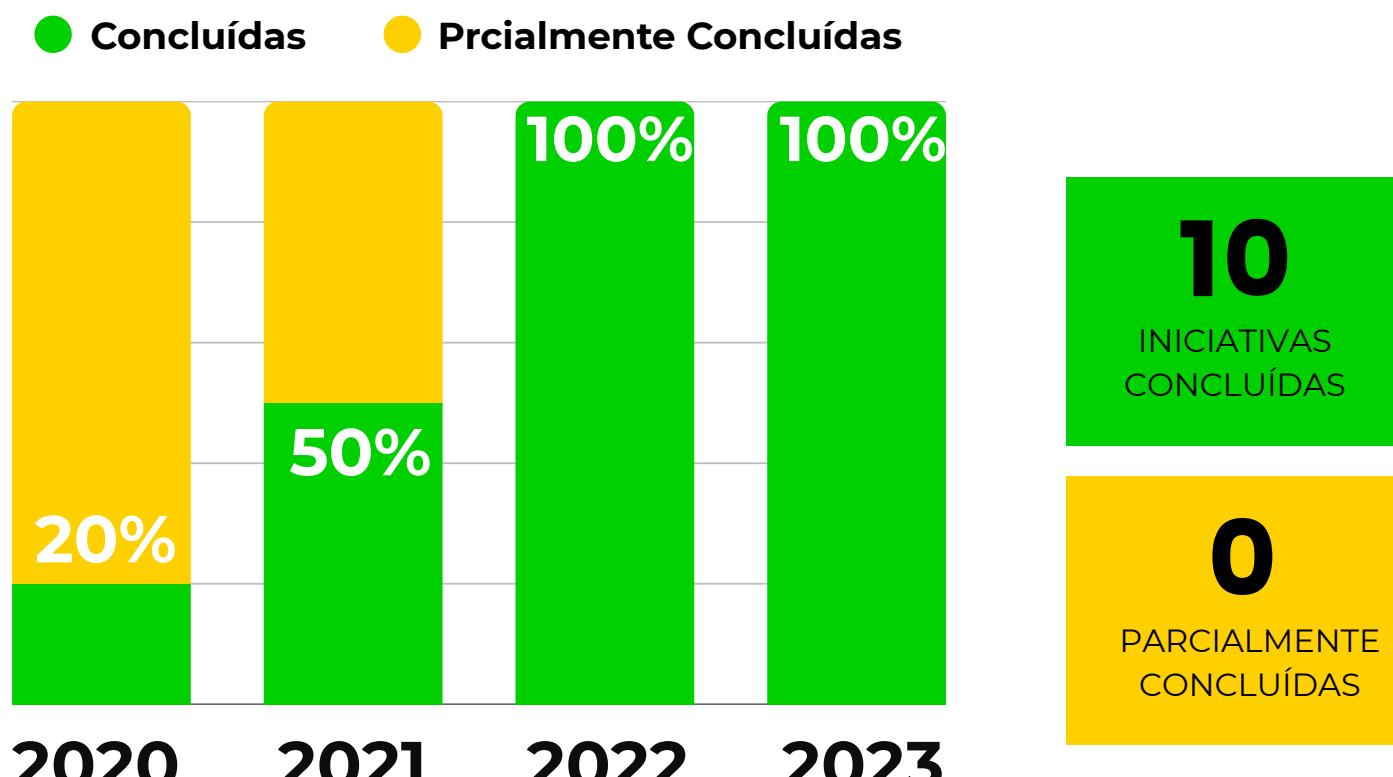
Em conjunto com a **SEGES**, a **SGD** trabalha na realização de contratações centralizadas para os objetos mais relevantes para o Sistema, já tendo realizado **22 atas de registro de preço** com **R\$ 1 Bilhão** de economia. Foram realizados também **6 acordos** com os maiores fornecedores de tecnologia, gerando descontos sobre os seus produtos, o que pode resultar em uma economia potencial de aproximadamente **R\$ 11 milhões**.

Em relação às **aquisições de TIC**, a estratégia aborda a implementação de um **marketplace** para simplificar e acelerar as contratações, além da realização de **acordos corporativos** com os **grandes fornecedores** do governo, que regularão as condições e os preços limites, **elevando** a administração pública a um **alto patamar de eficiência**. Com relação à **infraestrutura de nuvem**, visando alcançar escalabilidade, otimização de custos, estabilidade e sustentabilidade, foi realizada a contratação centralizada **nuvem 2.0** (76 contratos – **R\$147 milhões**).

Com relação às infraestruturas, soluções e atores que utilizam a inovação e a tecnologia para melhorar serviços e processos públicos, que podemos tratar por **GovTech**, a **Secretaria de Governo Digital** atua em parceria com a **Escola Nacional de Administração Pública - ENAP** e **Ministério da Ciência e Tecnologia - MCTI** para criar uma dinâmica de integração entre os agentes públicos de transformação digital e o **ecossistema de inovação GovTech**.

Com o intuito de prover a **capacidade técnica e gerencial** adequadas para a transformação digital, o programa **Capacita GOV.BR** tem como propósito **formar profissionais** para atuar na difusão da **cultura de transformação digital** em diferentes áreas do **Poder Executivo Federal** e de ajudar gestores a realizarem a gestão e governança de TIC. Abrange a identificação dos papéis profissionais e das capacidades necessárias para promover a transformação digital. O programa conta atualmente com **77 cursos** relacionados à tecnologia da informação e transformação digital. De 1º de janeiro de 2019 até o momento, **84.831 servidores** do **Poder Executivo Federal** realizaram ao menos um curso relacionado à transformação digital. Já temos **1.015 servidores certificados**, sendo **320 em Gestor Ágil para Transformação Digital** e **695 em Transformação Digital – Fundamentos**. Mais **34 cursos** estão sendo elaborados em parceria com a **Enap**. Teremos um catálogo de **mais de 100 cursos** disponíveis.

EVOLUÇÃO DO PRINCÍPIO



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

JUSTIFICATIVAS PARA AS REVOGAÇÕES

14.1. Firmar parcerias para a **construção de aplicações** de **controle social**, por meio de **3 datathons ou hackathons**, até **2022**.

Justificativa: A revogação desta iniciativa deve-se pela reavaliação em compreender que os eventos de datathons e hackathons não proporcionam de forma efetiva ajuda nas políticas de controle e participação social.

15.2. Firmar parcerias com instituições representativas da **indústria de tecnologia da informação, comunicação e de identificação digital**, com reconhecida participação colaborativa.

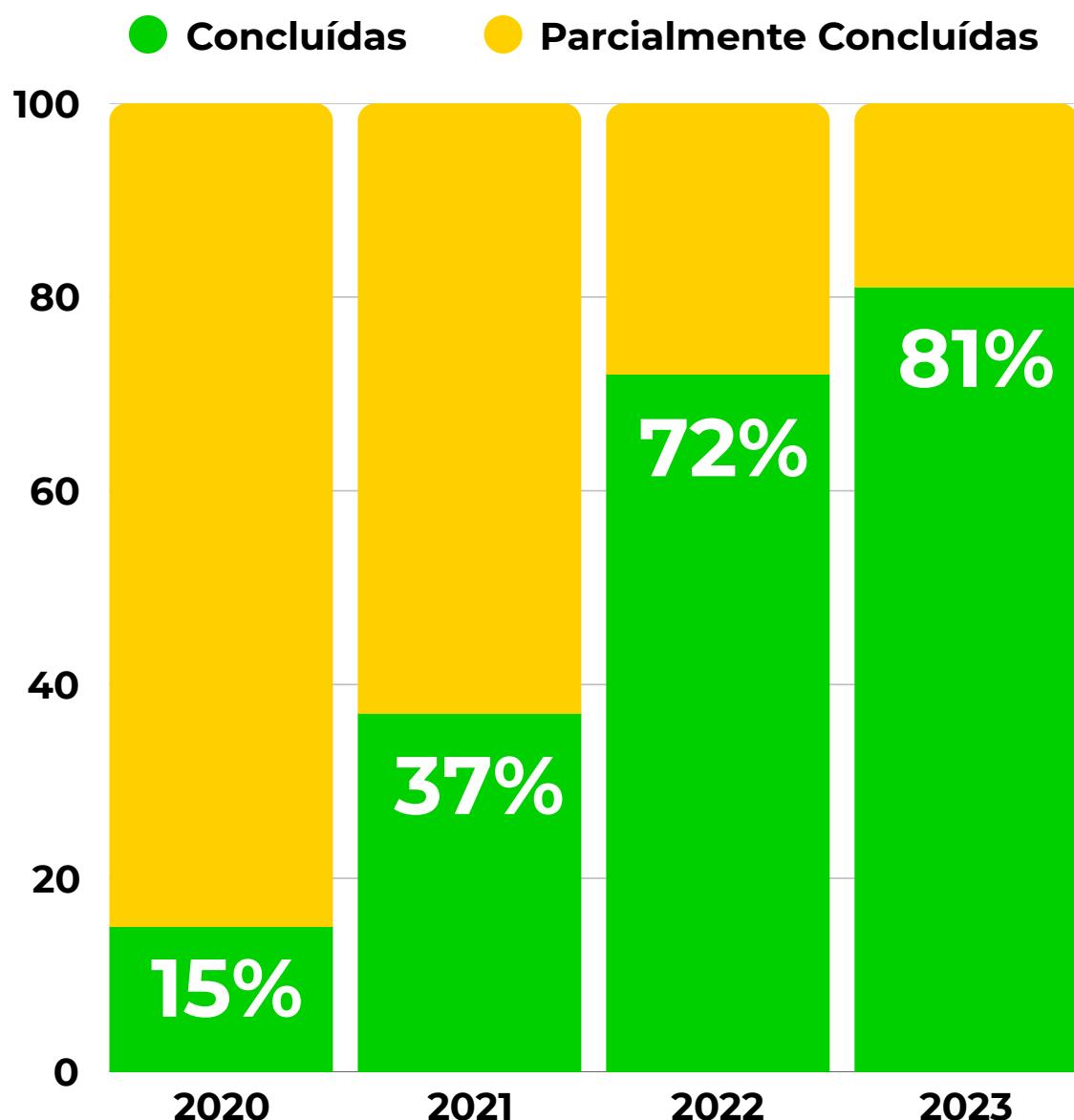
Justificativa: A retirada desta iniciativa justifica-se pela demonstração de inviabilidade de formar parcerias de prazo contínuo, e também por sombrear a iniciativa 8.1 da EGD, a qual estabelece que seja desenvolvido, no mínimo, seis projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação com parceiros do Governo federal, instituições de ensino superior, setor privado e terceiro setor, até 2022. Assim, para firmar parceria com o objetivo de desenvolver projetos com começo, meio e fim bem definidos, mostra-se razoável a retirada da iniciativa 15.2 para evitar dupla contagem na execução do projeto com a iniciativa 8.1.

17.3. Estabelecer processo de **reinvestimento da economia auferida** com a **transformação digital**, em políticas públicas **essenciais**, até **2021**.

Justificativa: A revogação desta iniciativa deve-se pela inviabilidade de fazer o reinvestimento da economia gerada pela transformação digital, pois este ato implicaria no engessamento do orçamento público, e para tal diretriz é necessária lei formal. Assim, resta a opção pela retirada a fim de dirimir quaisquer conflitos normativos.

SITUAÇÃO ATUAL DA EGD

A *Estratégia de Governo Digital - EGD* - chegou a **81%** de **iniciativas concluídas** segundo dados de **dezembro de 2023**.



* O Gráfico representa o percentual de execução da EGD ao final de cada ano, levando em consideração o número de iniciativas concluídas

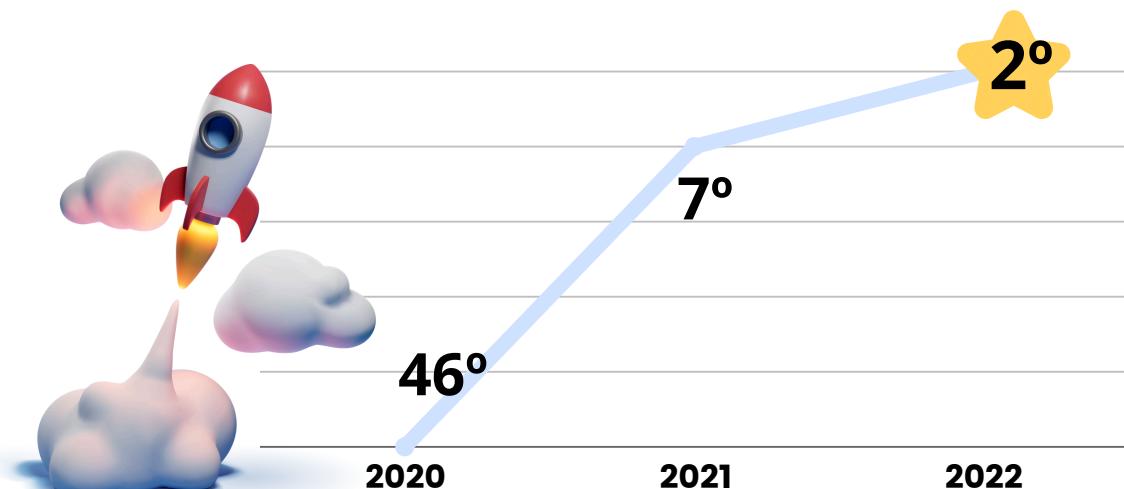
RECONHECIMENTO

Todo o esforço envolvido na agenda de **Governo Digital** vem sendo reconhecido internacionalmente por organismos que avaliam o avanço dos países na transformação digital do setor público. Em **2020**, ano de lançamento da **Estratégia de Governo Digital 2020/2023 (EGD)**, o Brasil apareceu na **46ª posição** segundo o **GovTech Maturity Index 2022**, índice do **Banco Mundial**. Em **2021**, pulou para a **7ª posição** e em novembro de **2022**, o Brasil foi reconhecido como o **2º país com a mais alta maturidade em Governo Digital** entre as **198 economias** avaliadas pelo **Banco Mundial** no mundo. Entre os **10 primeiros**, o **Brasil** é o **único** país com **mais de 100 milhões de habitantes**.

Nas **Américas**, o **Brasil** é o **1º** do ranking, **acima** de **Estados Unidos e Canadá**. As **soluções** de governo digital também vêm sendo **premiadas** em **concursos internacionais** como o da **Red GEALC**, que congrega os países das amérias, em 2019 e 2020.

Em âmbito **nacional**, a **Plataforma GOV.BR** foi vencedora do **Prêmio iBest 2021** no júri popular da **Bit Magazine**.

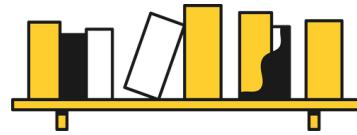
Evolução do Brasil no ranking do Banco Mundial



2º

O Brasil está em 2º lugar entre 193 países, tendo apenas a Coréia do Sul a sua frente

LIÇÕES APRENDIDAS



PROBLEMA 1	IMPACTO
Iniciativas com entregas/produtos imprecisos	Impossibilidade de monitorar a execução da iniciativa por não ter a definição clara do que representa a iniciativa estar concluída
LIÇÕES APRENDIDAS	AÇÃO CORRETIVA
Necessidade de estabelecer e detalhar marcos de entrega que deem à iniciativa a definição clara do que é o produto pretendido	A fim de solucionar os problemas da imprecisão das entregas previstas nas iniciativas, foram firmados Termos de Abertura para cada iniciativa, na qual os Gestores descrevem qual o propósito da iniciativa e registram os marcos de entrega
PROBLEMA 2	IMPACTO
Iniciativas sem cronograma de execução	Impossibilidade de monitorar a execução da iniciativa por não ter a definição clara de cronograma
LIÇÕES APRENDIDAS	AÇÕES CORRETIVAS
Necessidade de estabelecer e detalhar cronograma de execução que tornem o monitoramento da iniciativa mais pragmático e direto	Para estabelecer o cronograma de execução , o Gestor de cada iniciativa firmou Termo de Abertura com cronograma detalhado de execução da respectiva iniciativa

PROBLEMA 3	IMPACTO
<p>Falta de reporte adequado sobre a execução de cada iniciativa</p>	<p>Impossibilidade de conhecer as razões e as justificativas que implicam em risco de execução da iniciativa, bem como atrasos e alteração de cronogramas</p>
LIÇÕES APRENDIDAS	AÇÃO CORRETIVA
<p>Necessidade de estabelecer agendas periódicas com os Gestores para conversar e entender as implicações que as iniciativas estão enfrentando</p>	<p>Foram estabelecidas agendas periódicas com Gestores focalizadas em iniciativas que apresentavam algum desvio negativo de execução para entender os motivos dos desvios e buscar solução em conjunto</p>
PROBLEMA 4	IMPACTO
<p>Não ter o registro das informações de execução das iniciativas em data certa</p>	<p>Dificuldade de elaboração de relatórios periódicos para o nível estratégico de monitoramento da EGD, por conta das informações não estarem disponíveis em tempo hábil</p>
LIÇÕES APRENDIDAS	AÇÕES CORRETIVAS
<p>Necessidade de definir junto com os Gestores de cada iniciativa uma data limite para fornecerem periodicamente as informações de execução das respectivas iniciativas</p>	<p>Foi estabelecida com os gestores de cada iniciativa uma data limite para alimentar periodicamente a ferramenta de monitoramento com os dados de execução.</p>

PERSPECTIVAS PARA O FUTURO



CAPACIDADES

- Carreira TI
- Gestão TI ágil

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ORÇAMENTO

- Compras eficientes
- Parcerias Privadas

INTEGRAÇÃO ESTADOS E MUNICÍPIOS

POLÍTICAS PÚBLICAS EFETIVAS

TRANSPARÊNCIA

CONFIANÇA

- Privacidade e Segurança Cibernética
- Expansão Identidade Digital (CIN)

SERVIÇOS PRÓ ATIVOS E PERSONALIZADOS

UM ESTADO PARA CADA CIDADÃO



CONCLUSÃO

Os **resultados** apresentados neste relatório demonstram que o **Brasil avançou** de maneira **excepcional** no campo do **Governo Digital** nos últimos anos, **alcançando** o posto de um dos países com **maior índice** de **maturidade** de Governo Digital no mundo, segundo relatório **GovTech Maturity Index 2022**, publicado pelo **Banco Mundial**.

Com **81% de iniciativas concluídas** da **Estratégia Federal de Governo Digital** e objetivando **atender plenamente** às necessidades do cidadão ampliando os serviços de Governo Digital, prestados por todos os entes federativos, foi publicada a **Lei nº 14.129/21** que dispõe sobre **princípios, regras e instrumentos** para o Governo Digital. No mesmo contexto, foi publicado o **Decreto nº 11.260/22**, que estabelece os **encaminhamentos** para a elaboração de uma **Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD)** definindo, assim, a necessidade de **avançar** na consolidação de um governo **simples, eficiente e transparente**, que coloca o **cidadão** como foco **principal** da transformação digital.

Diante deste cenário de **realizações** alcançadas e dos direcionamentos para o próximo ciclo, faz-se **relevante** observar a abordagem de **GovTech**, focando principalmente em **4 eixos**:

- **JORNADAS INTEGRADAS** com serviços proativos e personalizados (**Um Estado para cada cidadão**);
- **CONFIANÇA** com transparência, engajamento social, Privacidade e Segurança Cibernética e Expansão da Identidade Digital;
- **ATUAÇÃO INTEGRADA** com Estados, Municípios e Setor não governamental; e
- **CAPACIDADES** com Pessoas, Gestão Ágil de TI, Sustentabilidade, Compras eficientes e parcerias

Além disso, para seguir com a evolução da transformação digital no Brasil, destaca-se os seguintes objetivos:

- **Ampliar** a utilização das **Plataformas compartilhadas** de governo entre os órgãos federais e, também, entre os Estados e os Municípios;
- **Ampliar** a **interoperabilidade** de **sistemas** e **bases de dados** entre os entes federativos do governo federal e com os demais entes federados;
- **Aprimorar** a **participação do cidadão** na criação e avaliação dos serviços públicos digitais;
- **Fomentar** a decisão baseada em dados;
- **Aperfeiçoar** os mecanismos de **Privacidade e Segurança** das plataformas e sistemas de governo;
- **Aperfeiçoar** os mecanismos **Acessibilidade** dos serviços públicos digitais;
- **Ampliar** a **força de trabalho** dedicada à transformação digital;
- **Aprimorar** as **habilidades** técnicas das equipes dedicadas à transformação digital;
- **Ampliar** o envolvimento das **startups** na solução dos desafios do setor público;
- **Aprimorar** a disponibilização de **dados abertos** por todos os entes federados, de forma que possam ser utilizados por indivíduos e empresas para gerar valor agregado, sem perder de vista os riscos do uso indevido de dados;
- **Aprimorar** instrumentos de **gestão** da **TIC**.

Os desafios são inúmeros, e não se limitam a essa lista. Os resultados até aqui, demonstrados neste relatório, dão conta de que **o Brasil está no caminho certo para a promoção do bem-estar de sua população com o uso de tecnologias digitais**.

Aperfeiçoar a **transformação digital** de governo se tornou obrigatória, e para isso o governo deve ofertar **jornadas integradas** com **serviços** públicos **proativos** e **personalizados**, além de criar e executar políticas públicas efetivas, sem deixar de lado a privacidade e segurança dos dados.

CRÉDITOS

ELABORAÇÃO

CGGOV / DEGTI

Luiz Monfardini

Barbara Marina

Alessandro Tomazini

Isabelle

Emerson

Ana Karina

Gabriel Neves

**MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

