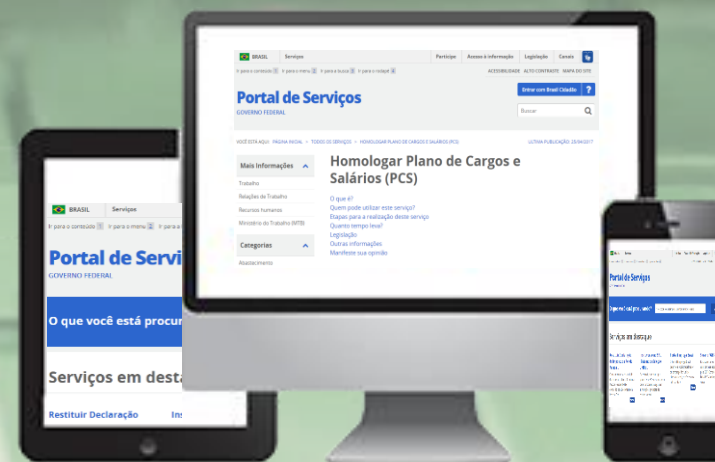


TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS



www.servicos.gov.br

SUMÁRIO

Plataforma de Cidadania Digital

Diagnóstico dos serviços públicos

Ferramentas para transformação digital

Casos: transformação na prática

O que devo fazer?



Plataforma de Cidadania Digital

Plataforma de Cidadania Digital

Decreto nº 8.936/2016

O que é?

Canal único para o cidadão ter acesso a informações e à prestação de serviços digitais

O que oferece?

Conjunto de metodologias e soluções para apoiar os órgãos públicos na aceleração da transformação digital de serviços



Portal de Serviços (www.servicos.gov.br) centraliza as informações e o acesso aos serviços do Governo Federal.



Login único para o usuário.



Solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços.



Avaliação da satisfação dos usuários.



Monitoramento dos serviços (volume de atendimento, tempo, satisfação).



Diagnóstico dos serviços públicos

1.740 serviços

85 órgãos

Objetivo

Conhecer os serviços públicos da APF
 Conferir transparência
 Melhorar, simplificar e digitalizar

Quem?

Órgãos e entidades da APF direta e indireta

Não-digitais



25%

Parcialmente digitais



44%

100% Digitais



31%

Público-alvo dos serviços



Empresas

63,90%



Cidadãos

54,06%



Setor público

35,58%



Outras entidades

27,12%

Ficha do órgão

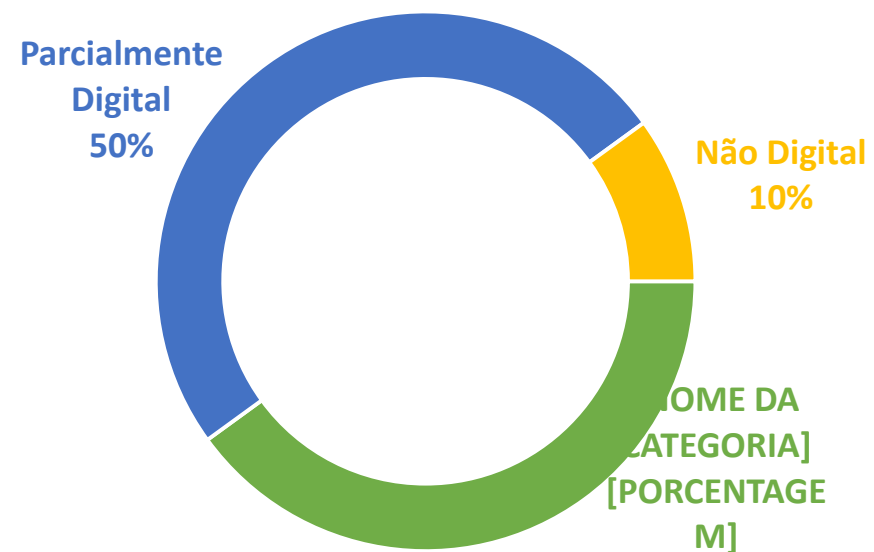
Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio)

Em média, **2 a 3 interações** com o usuário.

Apenas **20%** dos serviços com **avaliação da satisfação.**

Em média, **6 documentos** exigidos.

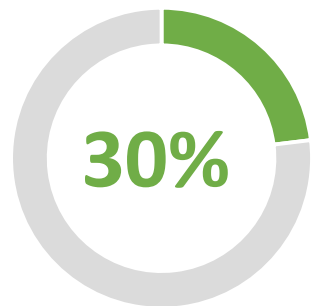
Nível de digitalização dos serviços



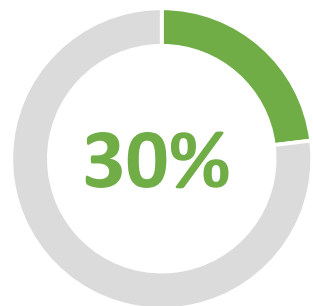
Ficha do órgão

Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio)

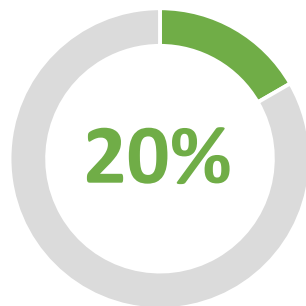
Requisição
eletrônica



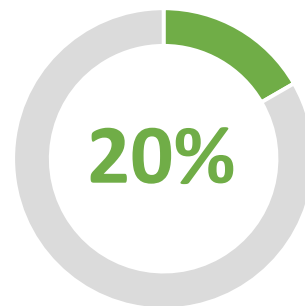
Avaliação
pelo usuário



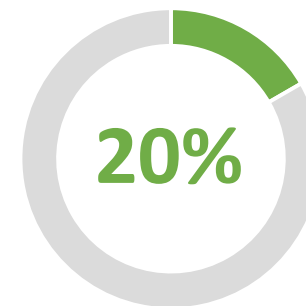
Autenticação
digital



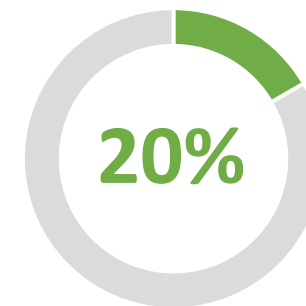
Central de
Notificações



Agendamento
Eletrônico



Georreferen-
ciamento



Ferramentas mais desejadas



Casos: transformação na prática

CVI

Certificado
Veterinário
Internacional



Jornada do usuário - CVI



Adriana Yajima

Brasileira, professora

Destino: França

“Fico imaginando as pessoas que não têm aeroporto na cidade, fazem essa documentação como?”

Não conseguiu entender pelo site, foi ao aeroporto só para saber o que precisava fazer.

Precisou vacinar o Sushi 2x, pois não foi informada de que a vacina só poderia ser feita após a microchipagem.

Jornada do usuário - CVI



Carol Pereira

Brasileira, produtora de TV

Destino: Portugal

“O processo para levar o Theodoro para Portugal foi trabalhoso e burocrático: demorou 4 meses”.

“Eu já estava em Portugal e tive que voltar ao Brasil para buscar meu cachorro”.

“Se o processo fosse online seria muito melhor!”

Transformação do serviço na prática - CVI

Impacto para a sociedade

**Economia de
R\$ 5 milhões ao ano
para a sociedade**

Antes

3 idas ao aeroporto

R\$ 1.600,00 em gastos com documentação

2 dias para receber o certificado

Depois

100% digital: nenhum deslocamento físico

R\$ 900,00 em gastos com documentação (- 40%)

Poucas horas para receber a resposta com o certificado

Transformação do serviço na prática - CVI

Impacto para o governo

Antes

215 profissionais

Em **80** locais no Brasil

Depois

28 profissionais

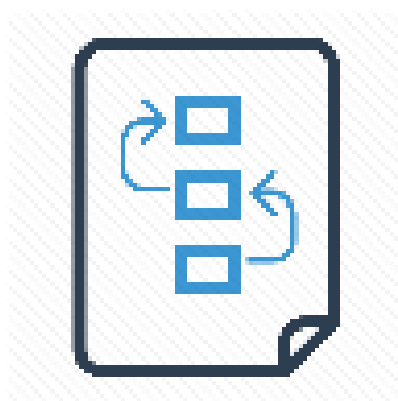
Em **10** locais no Brasil

**Economia de
R\$ 13 milhões ao ano
para a administração**



Ferramentas para transformação digital

Automação do serviço



Solução completa de fluxo que inclui:

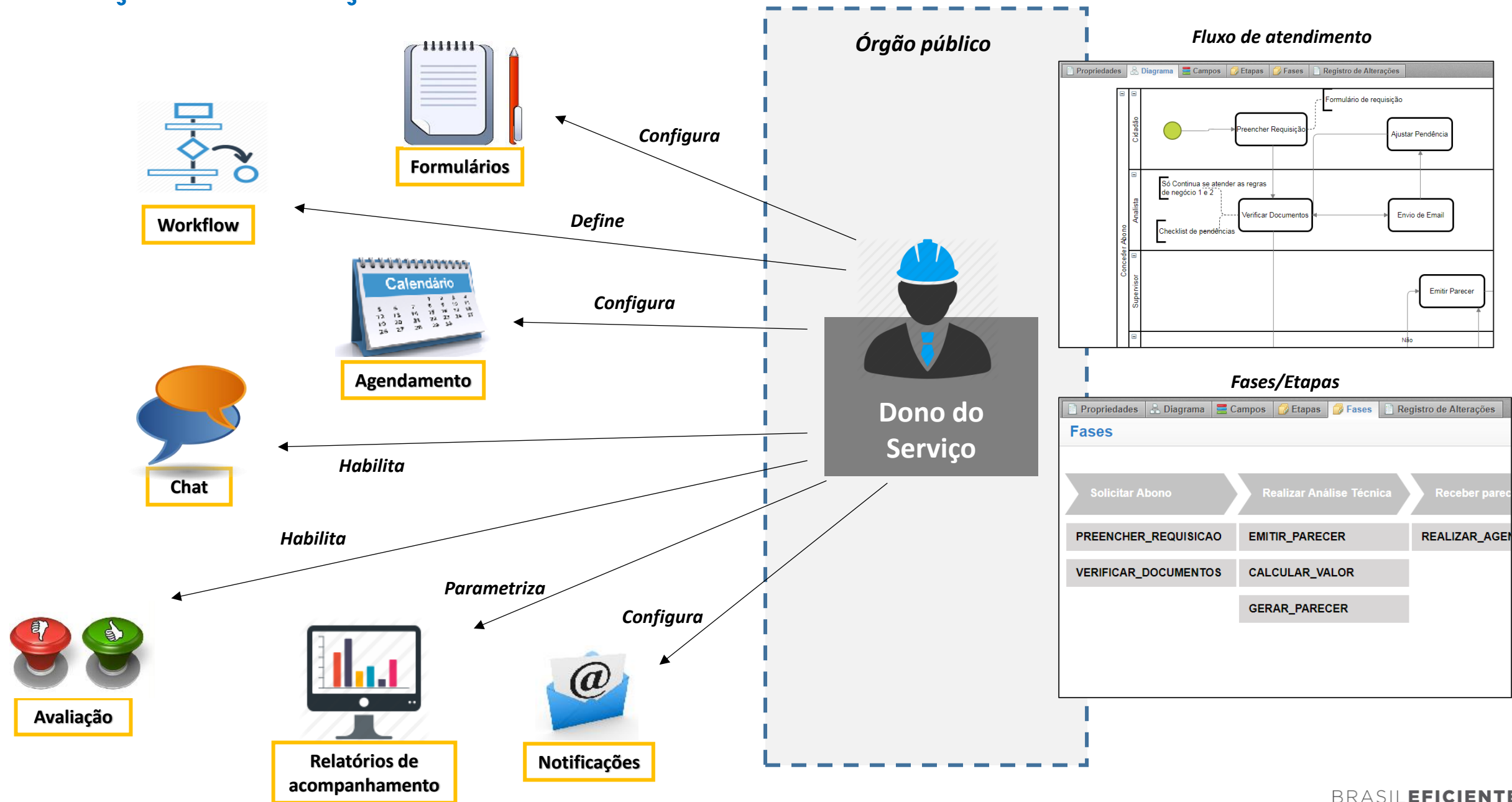
Para usuários:

- Peticionamento eletrônico
- Acompanhamento
- Agendamento
- Notificações
- *Chat*
- Avaliação do serviço

Para gestores:

- Criação de fluxo
- Controle de demandas
- Controle de tempo por etapa
- Relatórios customizáveis
- Integração com SEI e/ou outros sistemas

Automação de serviços



Login único para o usuário



Mais simples para o usuário: uma só senha para acessar diversos serviços em diferentes órgãos.

Mais seguro para a administração: usuário autenticado, com verificação de dados junto à Receita Federal.

Cinco níveis de autenticação:

1. Autodeclaratório
2. Dados cadastrais verificados (CPF/CNPJ)
3. Certificado digital
4. Biometria
5. Convalidação presencial

Avaliação de serviços



Feedback permanente para melhoria do serviço, captando a satisfação dos usuários no momento do consumo do serviço.

Pode ser utilizado por sistemas já existentes.

Avaliação do Serviço

Instituto Nacional Anísio Teixeira - INEP
Exame Nacional do Ensino Médio
Protocolo: 0813282/2018-15

1. O que você achou do serviço?



Péssimo Ruim Satisfatório Bom Excelente

2. No que podemos melhorar?

Atendimento

Rapidez

Facilidade

Qualidade

Acessibilidade

Outro

3. Quer comentar a sua avaliação?

Descreva abaixo o conteúdo da sua manifestação.

Caracteres restantes: 224

4. Caso queira receber uma resposta para a sua manifestação, informe:

Nome:

Email:

Manifestação anônima. (Não será possível receber uma resposta a sua manifestação.)

Enviar avaliação

Modelo de custos



Método para saber quanto custa consumir um serviço específico, tanto para o usuário quanto para a administração.

Para o cidadão ou empresa, mede o custo da burocracia, incluindo tempo dispendido, deslocamentos e eventuais taxas.

Para a administração, considera custos de pessoal, espaço e tecnologia para a prestação do serviço.

Redesenho de serviços



Aplicação de métodos ágeis para melhorar o serviço com foco no usuário: mapa de *insights*, jornada do usuário, entrevistas com usuários, oficinas de ideação, testes de usabilidade de sistemas e avaliação da experiência no uso.

O trabalho é feito por equipe especializada do Inova.

Faça você mesmo

Kit de Transformação de Serviços

Metodologias autoaplicáveis e soluções ágeis para redesenho e simplificação de serviços.



Para saber mais, acesse:

www.planejamento.gov.br/brasil-eficiente-cidadania-digital/transformacao-de-servicos

Soluções assistidas



Automação do serviço: de ponta a ponta em apenas 90 dias (fim do balcão!).



Login único e autenticação: segurança sobre quem demanda o serviço.



Avaliação: saiba como/onde melhorar com *feedback* constante de todos os seus usuários (em sistemas novos ou já existentes).



Modelo de custos: quanto custa para o cidadão consumir seu serviço?



Redesenho do serviço: melhoria com foco no usuário.

Quem já faz parte?



Agropecuária

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Ministério do Desenvolvimento Agrário
Embrapa



Segurança e defesa

Ministério da Defesa
Polícia Federal



Educação e cultura

ANCINE
Funarte
Agência Espacial Brasileira



Economia e finanças

Ministério da Fazenda
Receita Federal/MF
CVM



Comércio e serviços

Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços
Ministério do Planejamento



Meio ambiente

ICMBio
Jardim Botânico RJ



Social

Ministério do Desenvolvimento Social
Ministério dos Direitos Humanos
Fundação Palmares
ANVISA
Fiocruz
Ministério do Trabalho



Infraestrutura

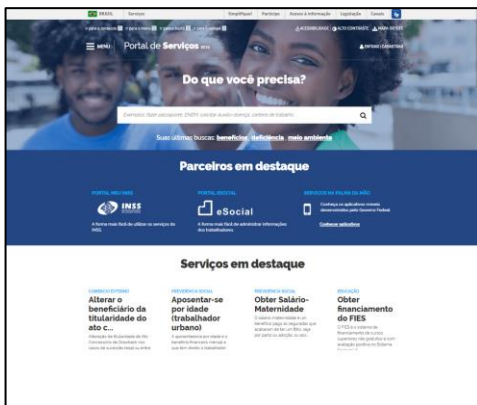
Ministério dos Transportes
ANTT
ANATEL



O que devo fazer?

Primeiros passos...

1



- ✓ Publicar os serviços no Portal de Serviços (www.servicos.gov.br).
- ✓ Manter as informações dos serviços atualizadas.

2

- ✓ Automação do serviço
- ✓ Login único
- ✓ Avaliação
- ✓ Modelo de custos
- ✓ Redesenho do serviço

- ✓ Identificar os serviços passíveis de transformação.
- ✓ Escolher as soluções que deseja utilizar.

3

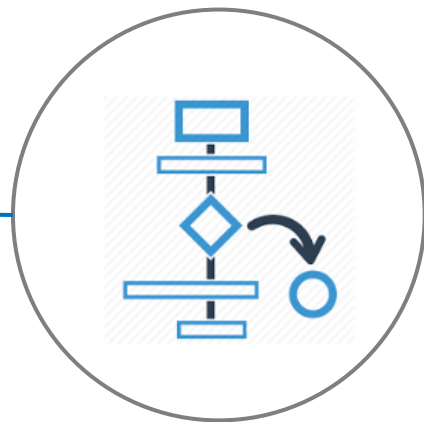


- ✓ Elaborar Plano de Integração (identificação dos responsáveis, escolha de soluções e cronograma).
- ✓ Assinar (“dono” do serviço e representante da SE ou equivalente).

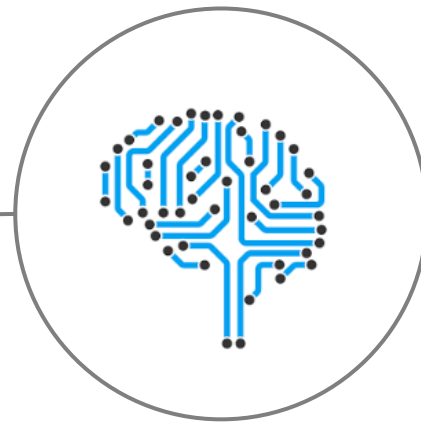
Como vai acontecer?



Plano de Integração



Diagnóstico



Transformação
digital



Capacitação



Implantação!

Marcos Ricardo dos Santos

(61) 2020-8705

marcos.santos@planejamento.gov.br

www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital



BRASIL **EFICIENTE**

MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



PLATAFORMA DE **CIDADANIA DIGITAL**

Mais fácil, mais moderno e mais transparente.