

Como implementar o modelo de transferências voluntárias 100% digital?

PLATAFORMAS PARA O GOVERNO DIGITAL BRASILEIRO

SUMÁRIO

Estratégia de Governo Digital

Diagnóstico dos serviços públicos

Casos: transformação na prática

Ferramentas para transformação digital



Estratégia de Governo Digital

O que a sociedade espera?

Serviços digitais

Análise de dados

Participação social

Acesso à informação

O que nós devemos fazer?



Plataformas e serviços compartilhados



Compras centralizadas



Investimento



Equipe



Parcerias

Patrocínio

Marco legal

Plataforma de Cidadania Digital

Decreto nº 8.936/2016

O que é?

Canal único para o cidadão ter acesso às 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%



Casos: transformação na prática



SICAF

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores

Transformação digital do serviço - SICAF




R\$ 65 milhões de economia

Impacto

- Desativou **1.800 postos de atendimento** e recepção de documentos físicos
- **386.904** fornecedores ativos
- **24.000** cadastros/ano
- **1.855** unidades cadastradoras

Secretaria de Patrimônio da União do
Ministério do Planejamento



Cerca de **50%** de
redução nos custos
para o cidadão

Transformação Digital de Serviços - SPU

Impacto

- Redução de **70%** no atendimento presencial
- **63.000 Requerimentos** Eletrônicos recebidos até julho/2018
- **31 Requerimentos** da SPU disponíveis no Portal de Serviços do Governo Federal

**CVI - Certificado
Veterinário
Internacional**



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

CVI - Certificado
Veterinário
Internacional



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**

➤ Satisfação dos usuários de **4,6** (em 5,0)

PASSE LIVRE

Transformação digital do serviço – Passe Livre

Impacto

- Eliminação de parte dos **trâmites burocráticos**
- Cidadãos com dificuldade de locomoção **não precisam mais se dirigir** aos Correios ou postos de atendimento para ter acesso ao benefício
- **700 mil** pessoas cadastradas no programa
- **200 mil** pessoas com benefício vigente

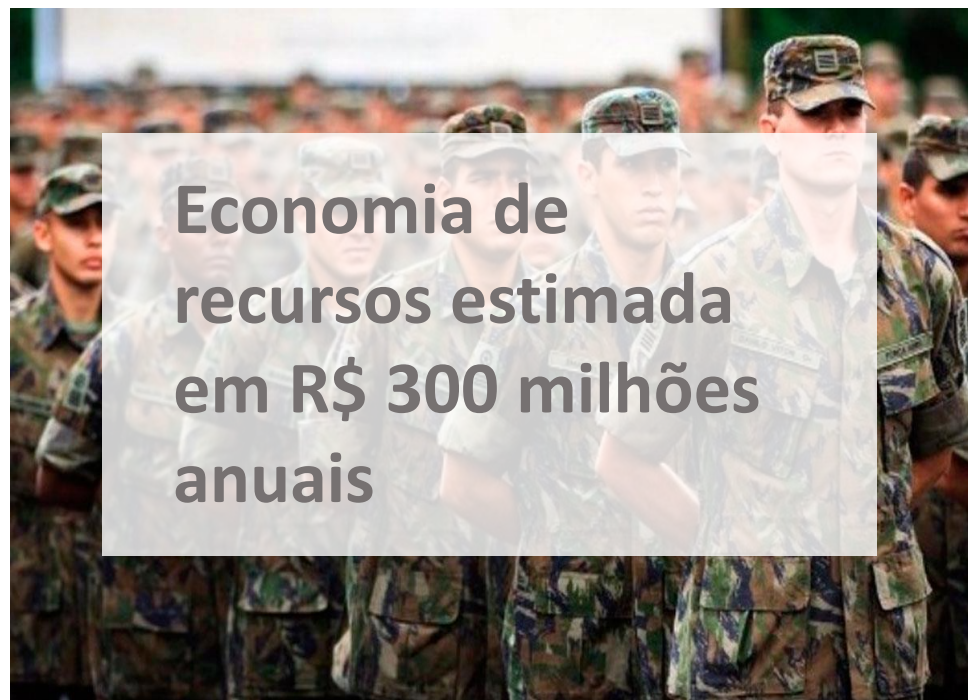


**2 milhões de
deficientes elegíveis
ao Programa**



Transformação digital do serviço – Alistamento Militar

Impacto



- Realização de todo o processo em uma plataforma online, com todas as fases de recrutamento em um sistema eletrônico, pela internet, facilitando a vida de **cerca de 2 milhões de jovens** que têm de fazer o alistamento militar obrigatório

Quem já faz parte?

✓ 35 órgãos envolvidos

✓ 110 serviços em transformação



Agropecuária

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Embrapa



Segurança e defesa

Marinha
Ministério da Defesa
Polícia Federal



Educação e cultura

Iphan
Ancine
Funarte
Agência Espacial Brasileira
CAPES
ENAP



Economia e finanças

Ministério do Planejamento
Comissão de Valores Mobiliários
Receita Federal



Comércio e serviços

INPI
Inmetro
Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços



Meio ambiente

Jardim Botânico RJ
ICMBio



Social

Ministério do Desenvolvimento Social
Ministério do Trabalho
Fundação Palmares
Anvisa
Fiocruz
Ministério da Saúde



Infraestrutura

ANATEL
ANTT
INT
Ministério dos Transportes



**Ferramentas para
transformação digital**

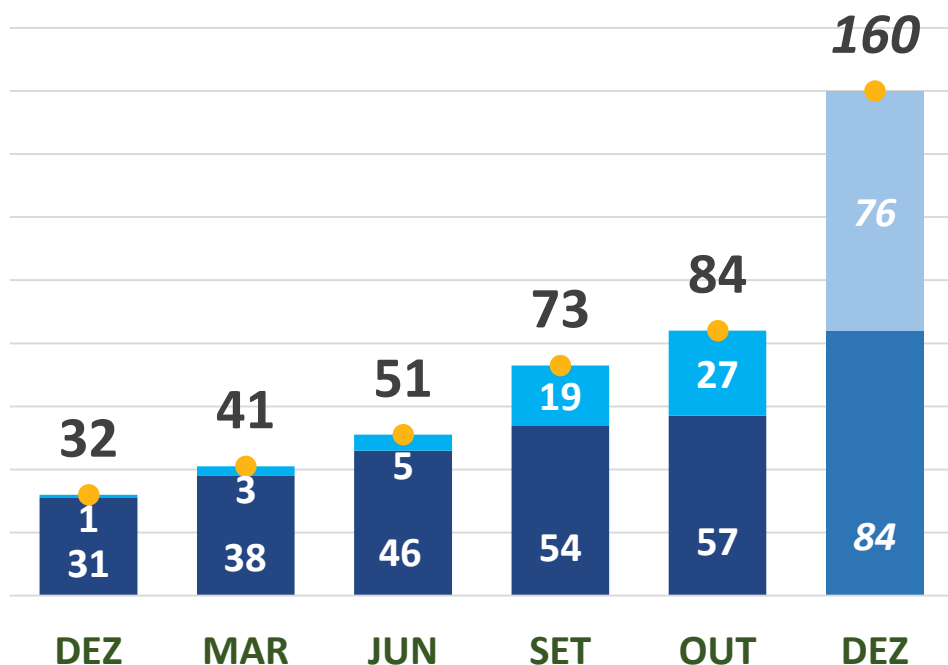
Portal de Serviços



Portal de Serviços

Transformação Digital de Serviços

■ Automatizados* ■ Integrados** ● Total



🖥️ Serviços digitais

Percentual de serviços que possuem todas as etapas digitais.

42%

✅ Serviços disponíveis

Quantidade de serviços disponíveis no Portal de Serviços.

1805

🕒 Prazo previsto

Tempo médio estimado entre a solicitação do serviço e a entrega.

58 dias

📄 Manifestações

Quantidade total de manifestações do formulário "Simplifique!".

5852

👍 Avaliações positivas

Percentual de avaliações positivas das informações sobre os serviços no Portal de Serviços.

66%

📄 Documentos

Média de documentos solicitados ao usuário por serviço.

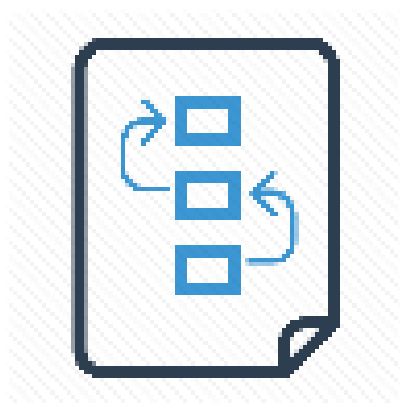
2

😊 Serviços com avaliação

Percentual de serviços que o usuário avalia o atendimento

23%

Automação do serviço



Solução completa de fluxo que inclui:

Para usuários:

- Peticionamento eletrônico
- Acompanhamento
- Agendamento
- Notificações
- Mensageria
- 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

Login único para o usuário


Entre com sua conta do Brasil Cidadão

ENTRAR
[Esqueceu sua senha?](#)


Este é o seu primeiro acesso?
Cadastre-se! É rápido e seguro.

FAZER CADASTRO

**ENTRAR COM
CERTIFICADO DIGITAL**



**CONHECE NOSSO
APLICATIVO?
BAIXE AGORA MESMO!**



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

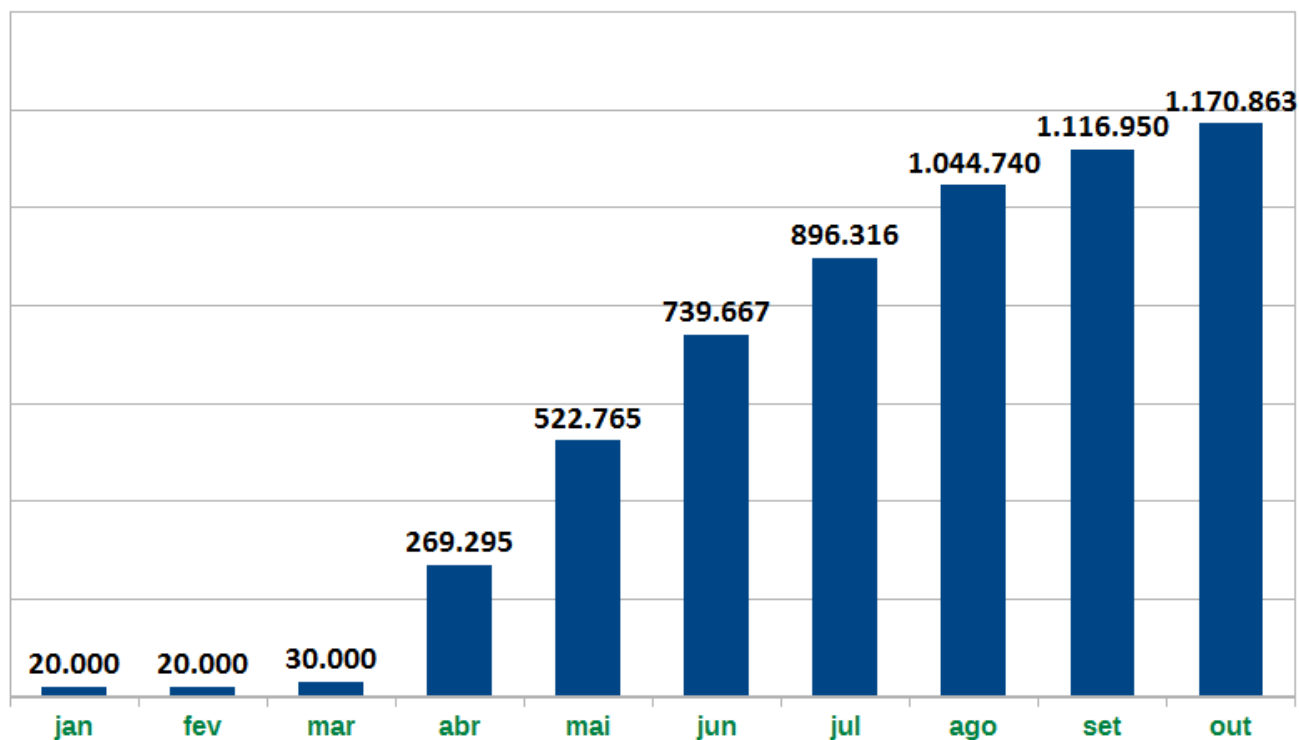
Mais **seguro** para a administração: usuário autenticado, com verificação de dados junto à Receita Federal.

Cinco **níveis de autenticação:**

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

Login único para o usuário

Total de contas de login



75
serviços
integrados
ao Login
único

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

Avaliação de serviços



Avaliação de Serviços Públicos Digitais - V 1.2

Selecione o Órgão:

Advocacia-Geral da União (AGU)

Agência Espacial Brasileira (AEB)

Agência Nacional de Águas (ANA)

Selecione um ou mais Serviços:

Acessar canais de comunicação com o cidadão - IPHAN

Acessar conteúdos informativos e culturais em libras, pela TV aberta.

Acessar cursos de qualificação, vagas de emprego e microcrédito produtivo pelo ...

Escolha a situação da Avaliação Pós Serviço:

Avaliado

Avaliar Depois

Não Avaliar

Escolha um ou mais meses:

JUNHO/18

JULHO/18

AGOSTO/18

Serviços no Portal

1.805

Qtd. Serv. Digitais

750

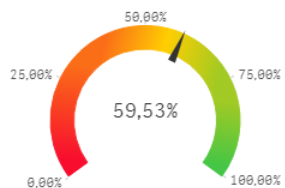
Serviços Digitais

41,55%

Avaliação das Informações do Portal de Serviços

Positivas
31.748

Negativas
21.583



Serviços Conectados

29

Serviços Avaliados

21

Qtd. Avaliações Pós Serviço

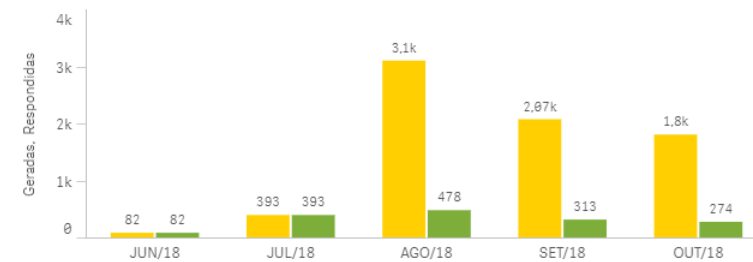
1,54k

Avaliação do Serviço Prestado

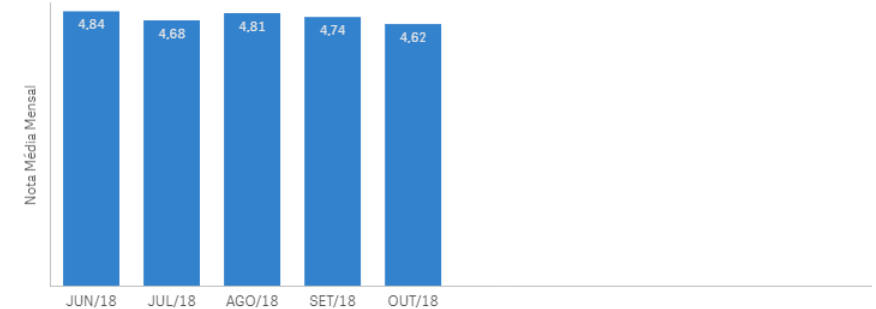
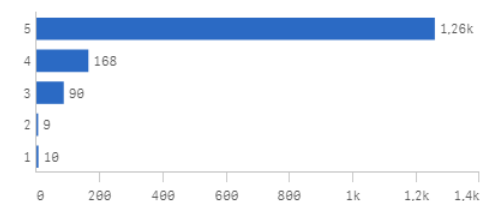
4,73

Avaliações Geradas x Repondidas por Mês

* Avaliações em situações Avaliado e Novo.



Distribuição das Notas Pós Serviço



O que o cidadão mais gostou?

*Dimensões apontadas em notas 5

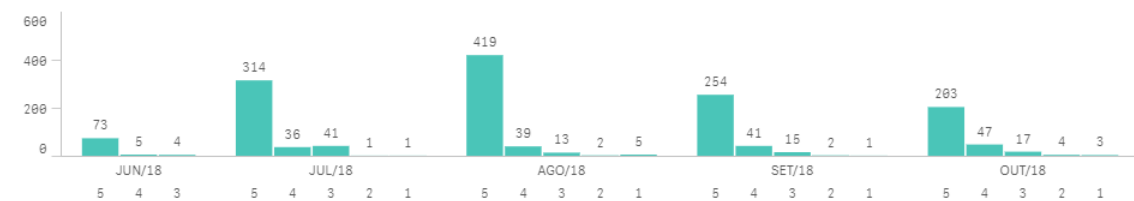


O que o cidadão solicita que melhore?

* Dimensões apontadas em notas de 1 a 4



Distribuição das Notas Pós Serviço por Mês





Contatos - Equipe da Plataforma

(61) 2020-8699

cidadaniadigital@planejamento.gov.br

www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital