

Desafios para a modernização do Estado

Integração de serviços centrada no cidadão e na empresa



www.iadb.org
[@el_BID](https://twitter.com/el_BID)

Brasília, 11 fevereiro 2020

Alejandro Pareja
Especialista senior – Modernização do Estado
apareja@iadb.org

Integração de serviços centrada no cidadão e na empresa

Agenda

1. Integração de serviços: definição e por quê é relevante
2. Componentes da integração de serviços
3. Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Integração de serviços centrada no cidadão e na empresa

Agenda

1. Integração de serviços: definição e por quê é relevante
2. Componentes da integração de serviços
3. Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Integração de serviços: definição

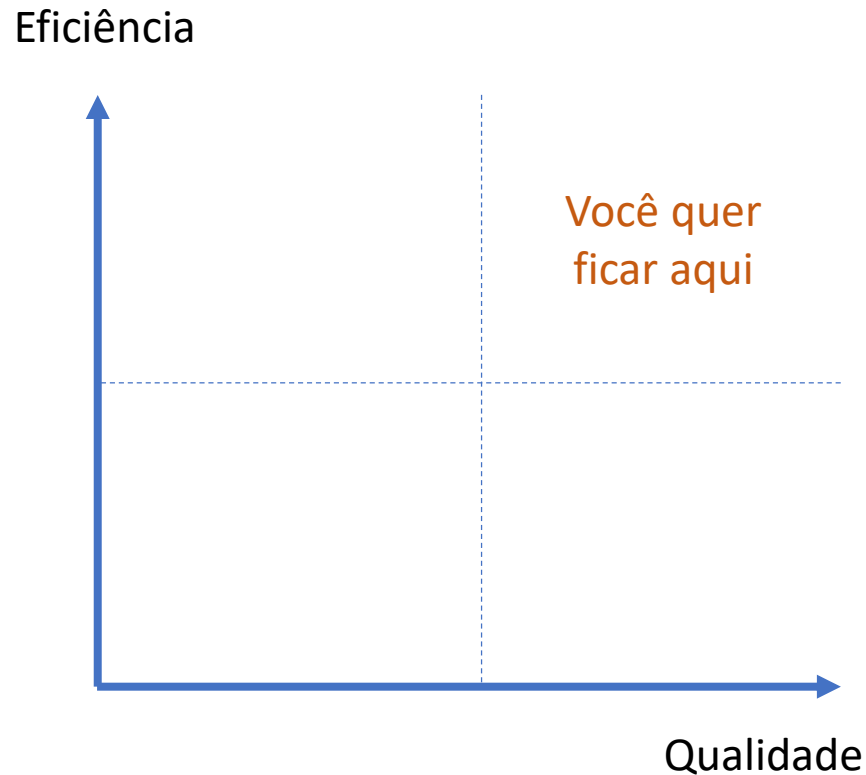
É uma abordagem para gerenciar vários fornecedores de serviços* e integrá-los para oferecer esses serviços como se fossem de um único provedor.

A integração de serviços implica:

- Para o canal eletrônico, a concentração do acesso aos serviços num portal da web único (*single window*)
- Para o canal presencial, uma rede de pontos de atendimento onde estão disponíveis serviços de vários fornecedores (*no wrong window*)

* Serviços públicos transacionais

Por quê a integração de serviços:



- O governo é um **monopólio e é muito complexo**
- É monopólio mas deve **agir como se tivesse clientes e concorrentes**
- Os cidadãos querem:
 - Como contribuintes, **eficiência**
 - Como clientes, **qualidade**
- Objetivos não sempre compatíveis: se tem que otimizar o **valor fornecido**

Integração de serviços: a complexidade do governo



Muitas vezes, para fazer um novo trâmite, na web ou fisicamente:

- Preciso **conhecer qual órgão é o dono do processo**
- **Meios de contato** são diferentes para distintos órgãos (núm. de telefone, endereço, página da web)
- **Meios de identificação** diferentes para distintos órgãos (diferentes usuários-e-senha, outros mecanismos de identidade digital, diferentes carteiras, etc.)
- **Formatos da informação** a entregar também variam

Integração de serviços: a complexidade do governo



Outras fontes de complexidade:

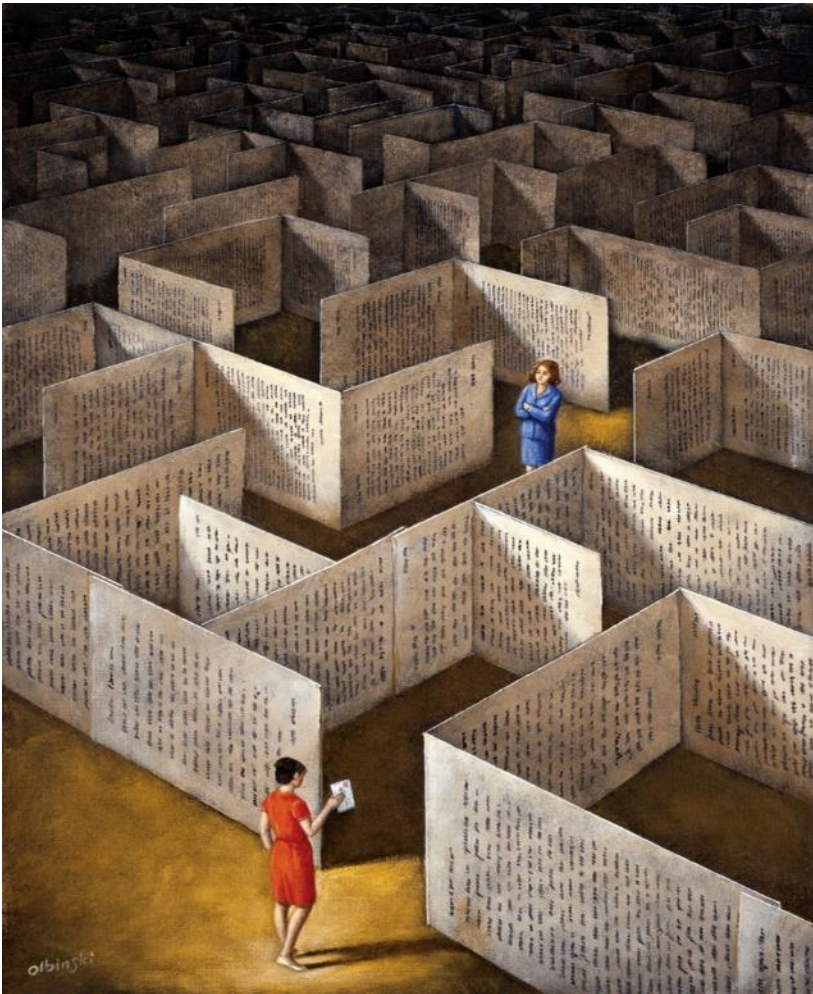
- Pontos de atendimento do governo federal
 - Quantos presenciais?
 - Quantos eletrônicos?
- Baixos níveis de compartilhamento de dados padronizados ➡ mais requisitos
- Quê porcentagem da informação processasse ainda em papel?
- 53% dos procedimentos do nível federal podem ser acessados pelo portal da web. Mas, quantos podem-se processar 100% em línea?

Integração de serviços: a complexidade do governo



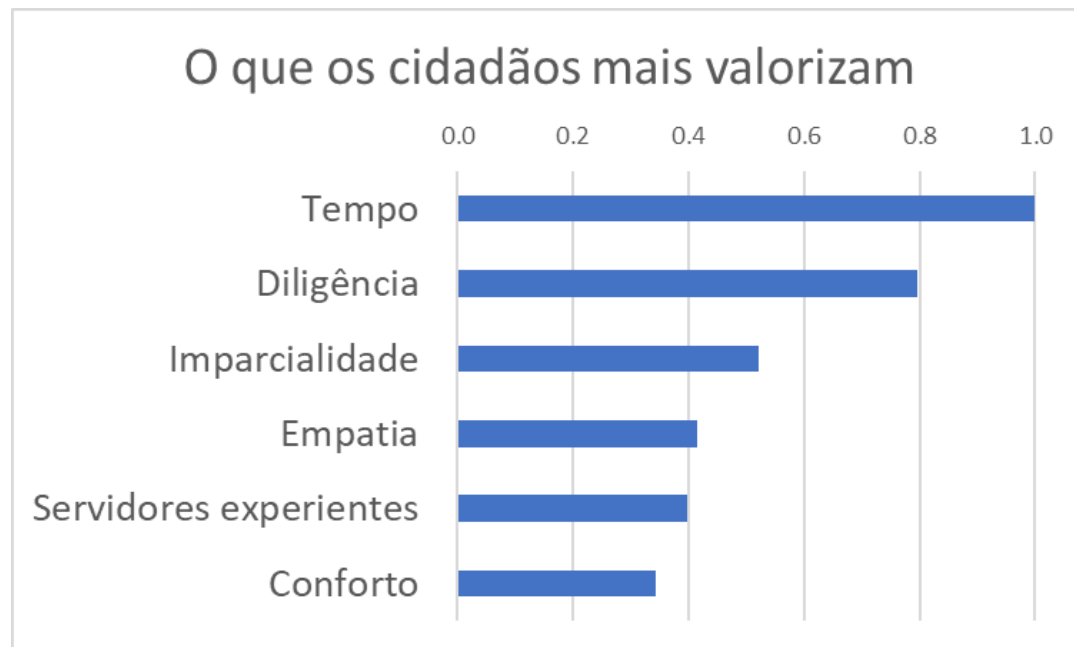
Será que a integração de serviços pode contribuir à simplicidade?

Integração de serviços centrada no cidadão e na empresa:

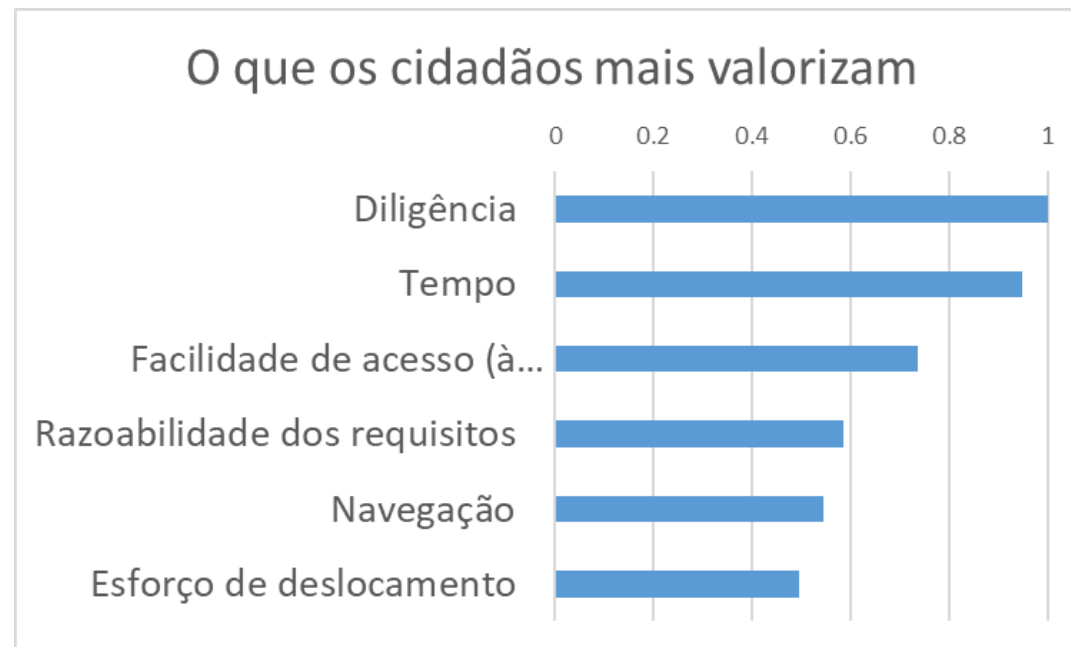


- A integração de serviços pode contribuir para aos objetivos de eficiência e qualidade num contexto de alta complexidade e administração desarticulada
- A ideia é superar a fragmentação institucional e da informação através de **serviços compartilhados**
- **Grandes economias nos esperam**, derivadas de:
 - Uma carteira de identidade e uma identidade digital vs. N
 - Um portal da web vs. N
 - Redução de pontos de atendimento
 - Integração e padronização da informação
- **E tudo sem redução da qualidade**

Digressão: qualidade na prestação de serviços (Simplificando Vidas)

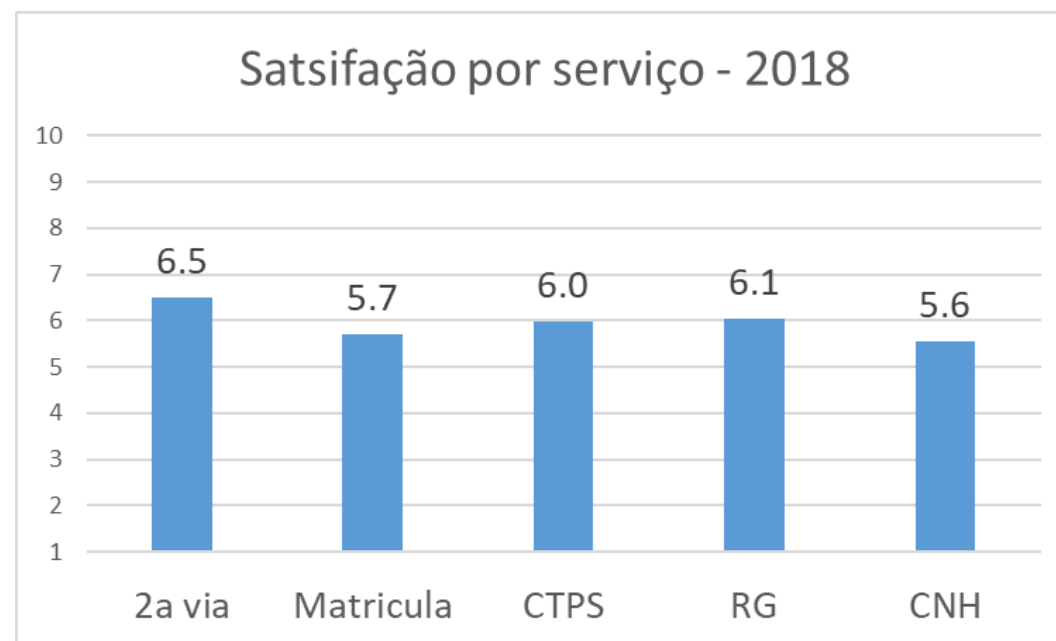
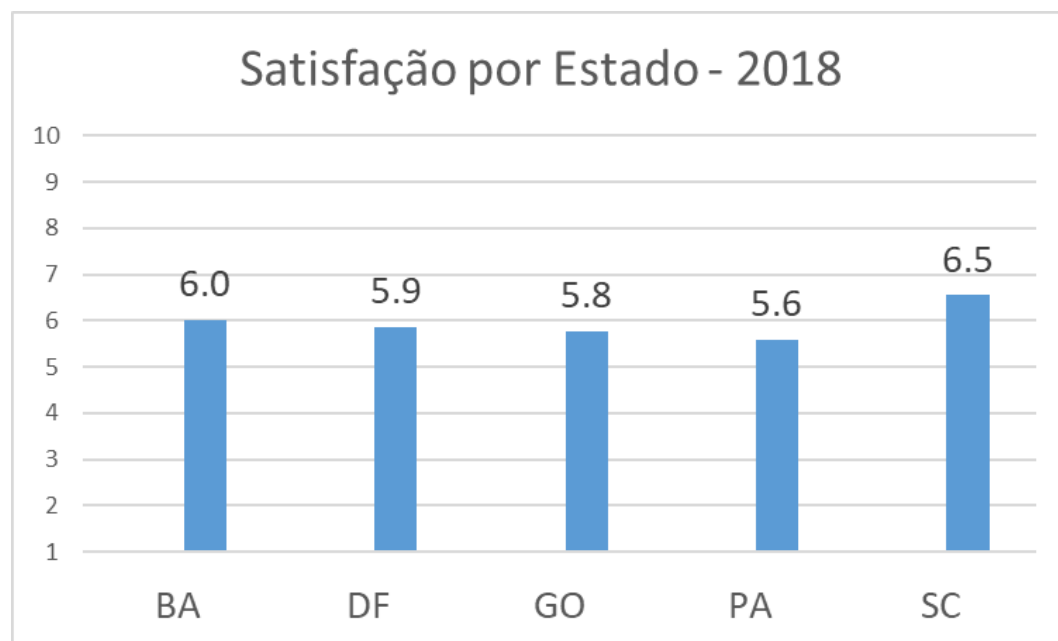


Promédio Chile, Ecuador, Jamaica,
Panamá, Paraguai e Uruguai



Promédio Bahia, DF, Goiás, Pará e
Santa Catarina

Digressão: qualidade na prestação de serviços (Simplificando Vidas)



Integração de serviços centrada no cidadão e na empresa

Agenda

1. Integração de serviços: definição e por quê é relevante
2. Componentes da integração de serviços
3. Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão e na empresa



- Multicanalidade
- Portal da web único
- Pasta do cidadão / pasta da empresa
 - Identidade física e digital únicas
 - Interoperabilidade
 - Política de dados
 - Catálogos de órgãos e processos
- Gateway de pagamentos

Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão e na empresa: **Multicanalidade**

- Apesar de que um dos canais de atendimento tem claramente maior potencial de eficiência e qualidade (o digital), os três são essenciais
- Tem serviços que não podem se processar remotamente devido a:
 - Sua natureza
 - Limitadores socioeconômicos
 - Limitadores tecnológicos
- Governança ideal: governo digital e atendimento ao cidadão (presencial e telefônico) sob o mesmo órgão
- Visão única do cidadão e gestão do relacionamento: CRM

Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão e na empresa: **Multicanalidade**



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Employment and Social Development Canada

Service Canada



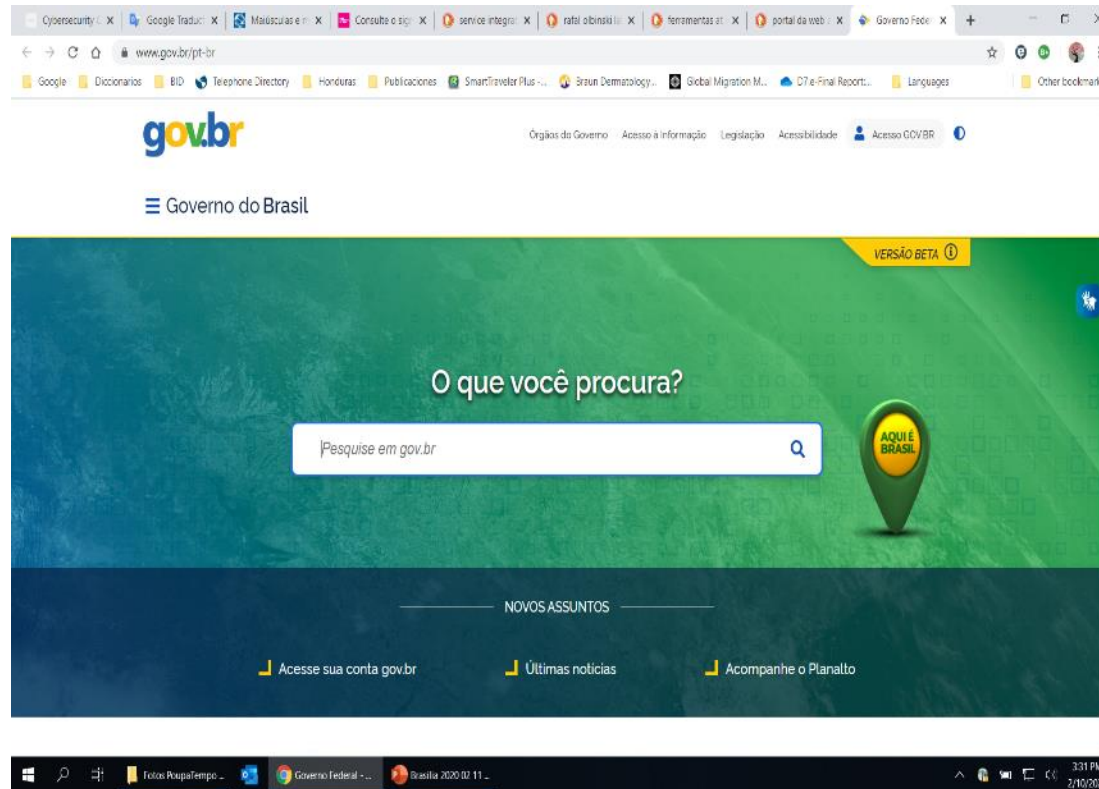
Instituto de
Previsión
Social



administracion.gob.es
punto de acceso general



Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão: Portal da web único



- Focado na prestação de serviços (não em informação sobre o governo)
- Consulta do estado de qualquer trâmite
- Execução de procedimentos
- Pasta do cidadão/da empresa
- Construção progressiva, até chegar à integração de trâmites de municípios, estados e federal.
- Desenho e testes com utilizadores reais.

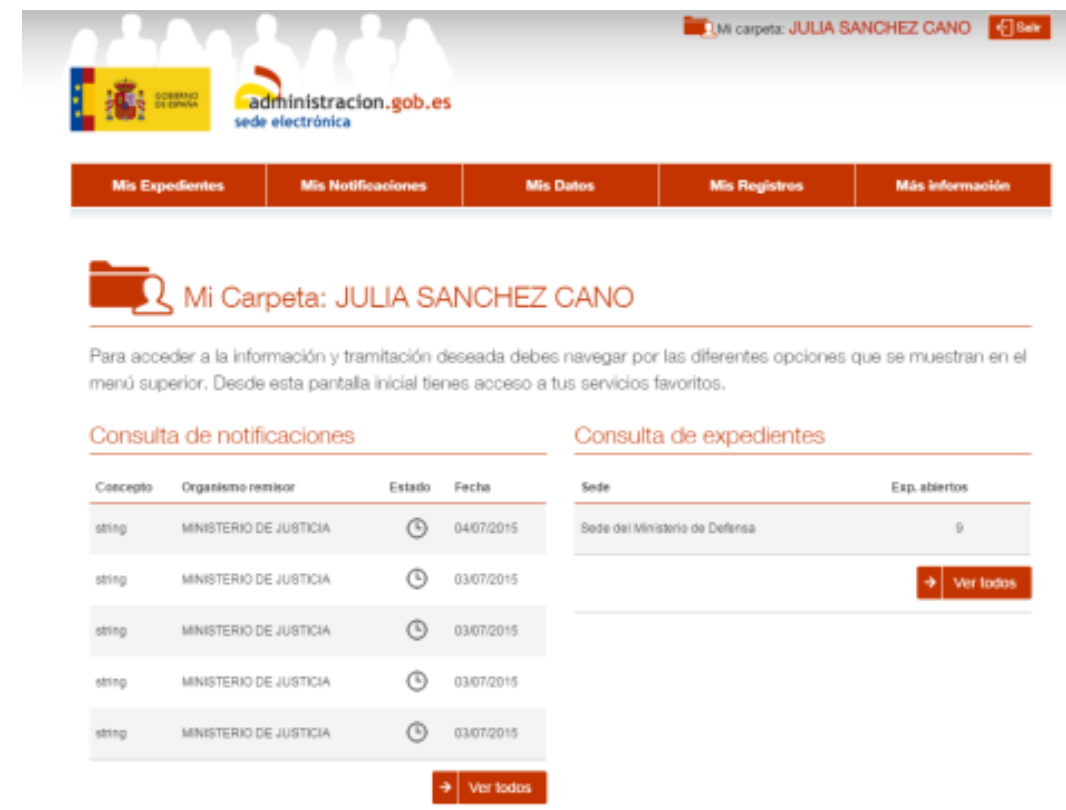
Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão: Pasta do cidadão / Pasta da empresa

- Pasta virtual acessível pelo portal da web único, onde os cidadãos conservam todas suas transações, notificações e comunicações com o governo, bem como dados pessoais, documentos e certificados.
- Os cidadãos mantem o controle de acesso e uso de seus dados e documentos, embora que estes estejam em bases de dados do Estado.
- Pode conter a história de trabalho, diplomas, títulos de propriedade e outra informação pessoal.



Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão: Pasta do cidadão / Pasta da empresa

- **Requerimentos** para que seja possível:
 - **Identidade digital** federal única
 - **Interoperabilidade**, para consolidar fontes diversas
 - **Cooperação** interadministrativa.
 - **Cíber segurança**, para dar confiança aos cidadãos e às empresas



administracion.gob.es
sede electrónica

Mis Expedientes Mis Notificaciones Mis Datos Mis Registros Más información

Mi Carpeta: JULIA SANCHEZ CANO

Para acceder a la información y tramitación deseada debes navegar por las diferentes opciones que se muestran en el menú superior. Desde esta pantalla inicial tienes acceso a tus servicios favoritos.

Consulta de notificaciones

Concepto	Organismo remitente	Estado	Fecha
string	MINISTERIO DE JUSTICIA	🕒	04/07/2015
string	MINISTERIO DE JUSTICIA	🕒	03/07/2015
string	MINISTERIO DE JUSTICIA	🕒	03/07/2015
string	MINISTERIO DE JUSTICIA	🕒	03/07/2015
string	MINISTERIO DE JUSTICIA	🕒	03/07/2015

→ Ver todos

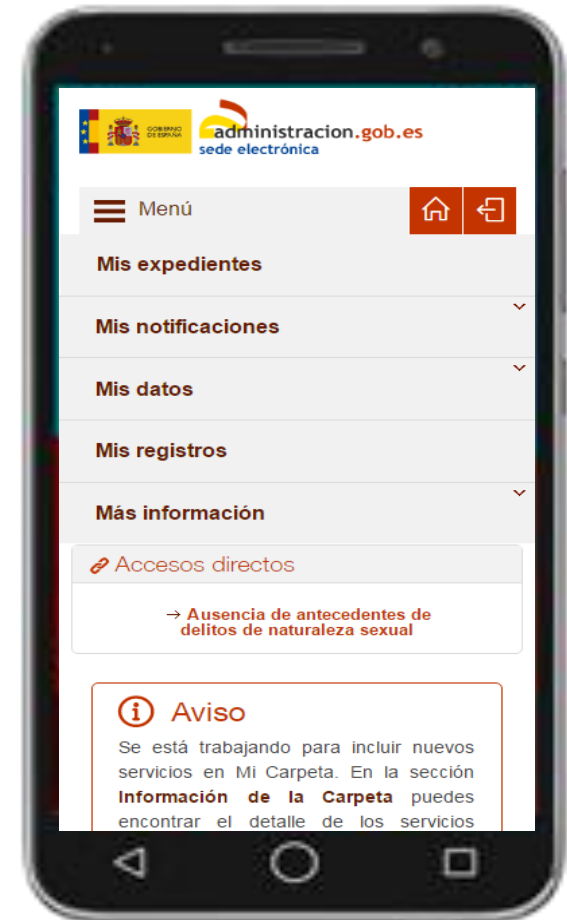
Consulta de expedientes

Sede	Exp. abiertos
Sede del Ministerio de Defensa	9

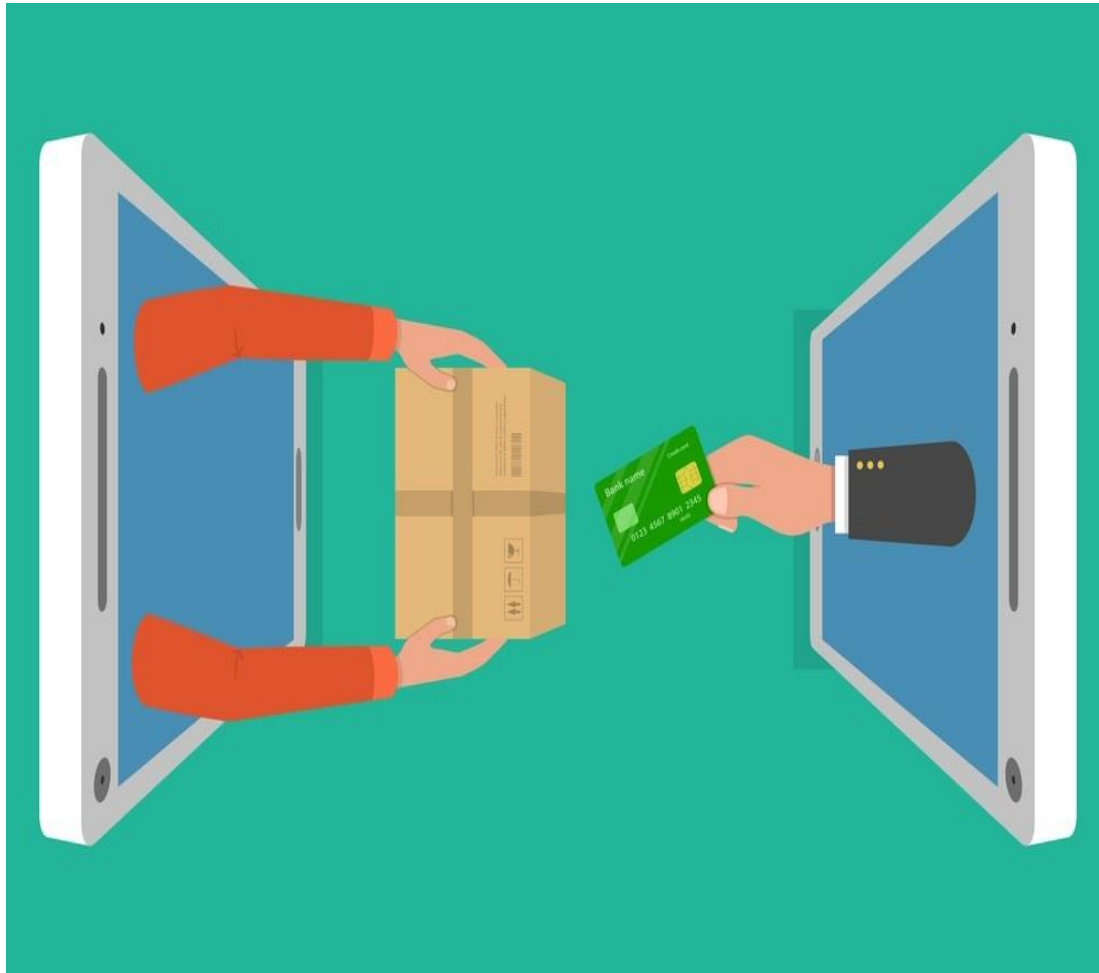
→ Ver todos

Ferramentas para a integração de serviços centrada no cidadão: Pasta do cidadão / Pasta da empresa

- Requerimentos para que seja possível (cont.):
 - **Política de dados:**
 - **Once only:**
 - O dado é solicitado apenas uma vez
 - O dado é guardado apenas uma vez
 - **Propriedade e controle de acesso:**
 - Quem é o proprietário de meus dados?
 - Catálogo de órgãos e processos
 - Registro de procuradores



Ferramentas tecnológicas para a integração de serviços centrada no cidadão: **Gateway de pagamentos**



- Tem que ser tão fácil quanto no setor privado
- Integração: que seja o mesmo para todos os trâmites

Integração de serviços centrada no cidadão e na empresa

Agenda

1. Integração de serviços: definição e por quê é relevante
2. Componentes da integração de serviços
3. Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Desafios:

- O desafio é multidimensional. Envolve aspectos:
 - Organizacionais, de governança, métodos
 - Tecnológicos
 - De gestão humana, comunicacionais
 - Orçamentários
 - Jurídicos
- A não se enganar: integração é muito complexa
- Integração hoje só é possível com digitalização e automatização intensivas.
- Governança da mudança: participação do setor privado (fóruns)

Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Forças e oportunidades:

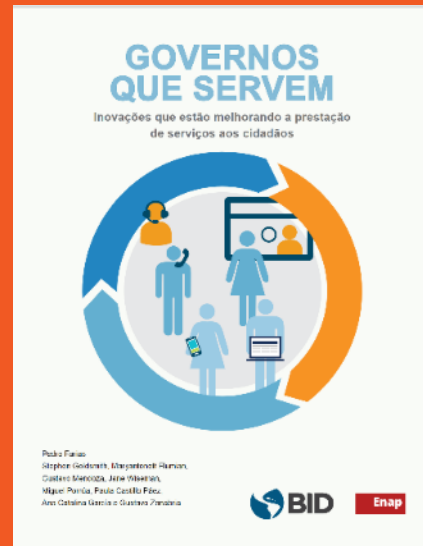
- Liderança política: mensagem presidencial ao Congresso 2020
- Avanços na transformação digital:
 - <https://www.gov.br/pt-br>
 - Plano de identidade única (CPF)
- Consolidação de pontos de atendimento já iniciada
- Capital humano qualificado
- A **poupança** é enorme para os cidadãos e, **sobretudo, para empresas e o Estado** (R\$ 7 bilhões anuais):
 - Desintermediação
 - Redução de tempos, passos, deslocamento, uso e armazenamento de papeis

Desafios, oportunidades e fatores de sucesso

Fatores críticos de sucesso:

- Liderança política **persistente ao longo da transformação**
- Visão compartilhada da mudança de todos os atores chave
- Plano progressivo:
 1. Órgãos chave
 2. Governo federal inteiro
 3. Estados e municípios (identidade digital integrada com bancos)
- Atualização de infraestrutura e soluções de software (front e back-office)
- Gestão das mudanças / capital humano

Muito obrigado!



www.iadb.org
@el_BID

Alejandro Pareja
Especialista senior – Modernización del Estado
apareja@iadb.org