

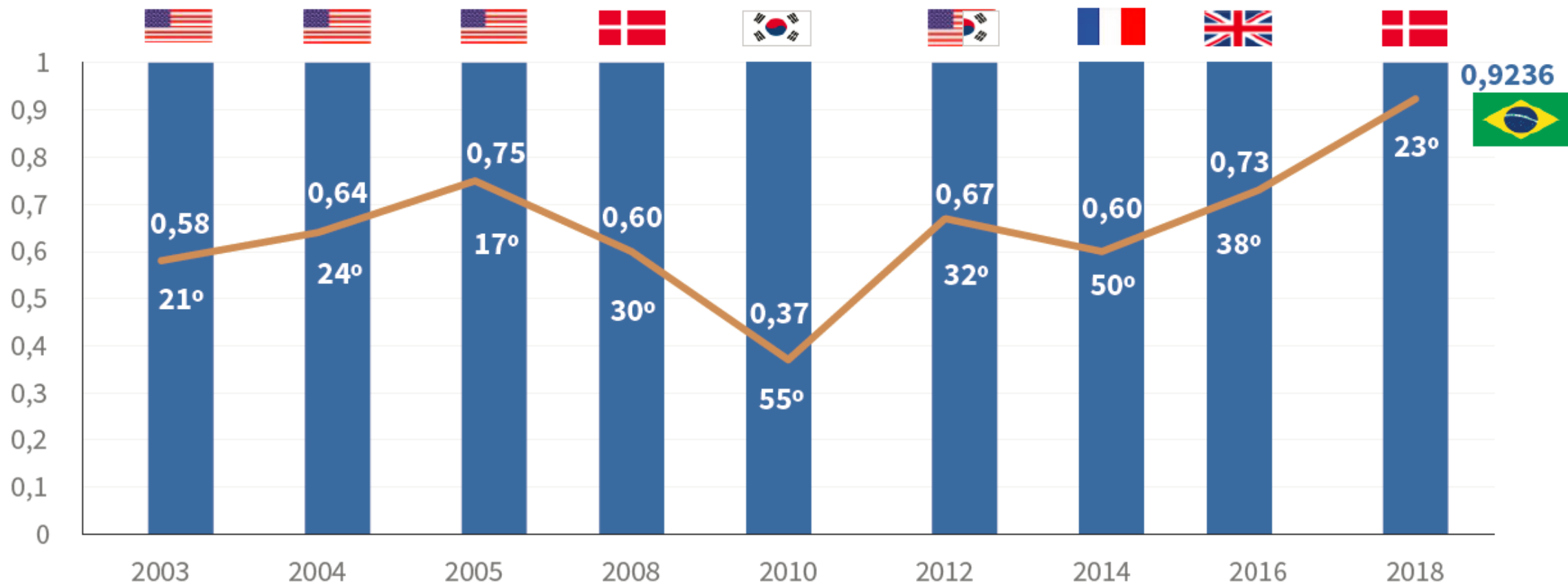
# Desburocratização e Transformação Digital





**4<sup>a</sup> maior  
população conectada do mundo**

# Serviços digitais



Como **acelerar** a  
digitalização do governo,  
tendo o cidadão como foco  
desta ação



gov.br

Serviços de  
qualidade

Políticas  
efetivas

Participação  
social

Acesso à  
informação

sociedade

governo



Identidade e acesso

órgãos  
centrais



Canais de atendimento

órgãos  
finalísticos

Previdência  
Digital

Cidadania  
Digital

Trabalho  
Digital

Infraestrutura  
Digital

Saúde  
Digital

Educação  
Digital

Segurança  
Digital

Comércio  
Exterior  
Digital

Agricultura  
Digital

Propriedade  
Industrial  
Digital



Dados e interoperabilidade

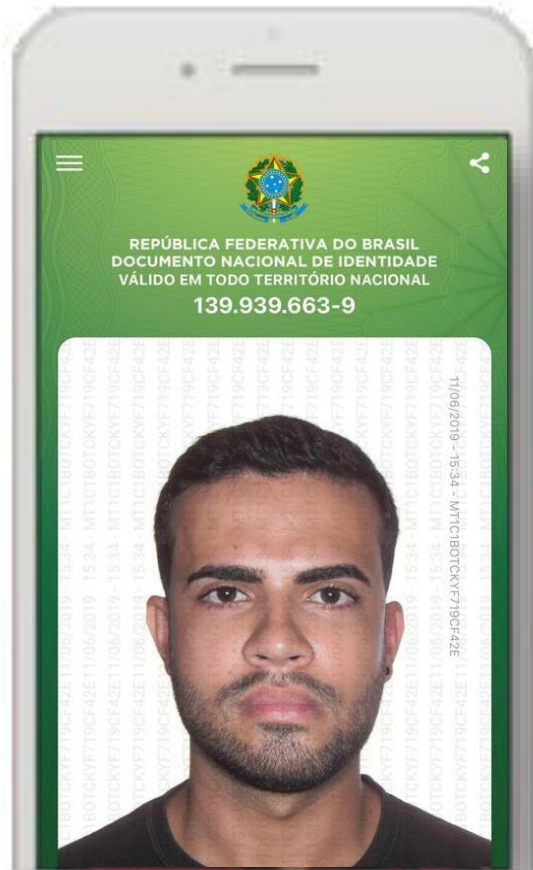
órgãos  
centrais



Bens e serviços comuns de TIC

- 1. Lançar a identidade digital.**
- 2. Publicar 1.000 novos serviços digitais.**
- 3. Unificar canais digitais do governo.**
- 4. Agilizar o registro de empresas.**

# Identidade Digital





# Serviços digitais



Acompanhamento da Transformação de Serviços 2019

Órgão Supervisor: 
 Órgão/Entidade: 
 Serviço: 
 Área Temática: 
 Transformação Digital:

Dimensão	Serviços	Economia anual para o governo	Economia anual para a sociedade	Demanda (solicitações anuais)
Potencial	1.762	R\$3.200 Mi <small>1.237 serviços</small>	R\$3.042 Mi <small>1.237 serviços</small>	40.996.574 <small>1.227 serviços</small>
Realizado	163	R\$166 Mi <small>115 serviços</small>	R\$593 Mi <small>115 serviços</small>	10.052.412 <small>122 serviços</small>

Total de serviços

## 3.190

ROIC Governo em 3 anos

## R\$98,27

(Para cada R\$1 investido)

---

ROIC Total em 3 anos

## R\$449,94

(Para cada R\$1 investido)

Payback

## 2

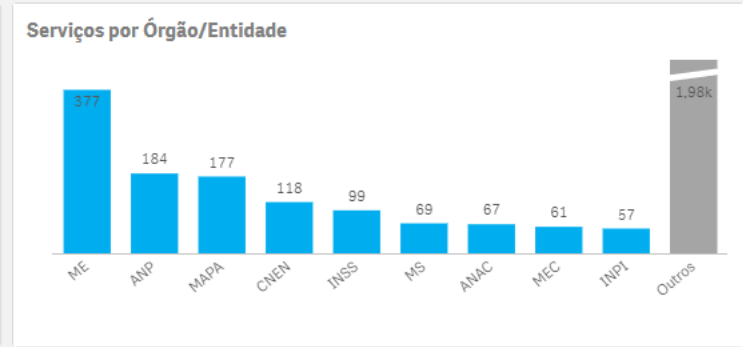
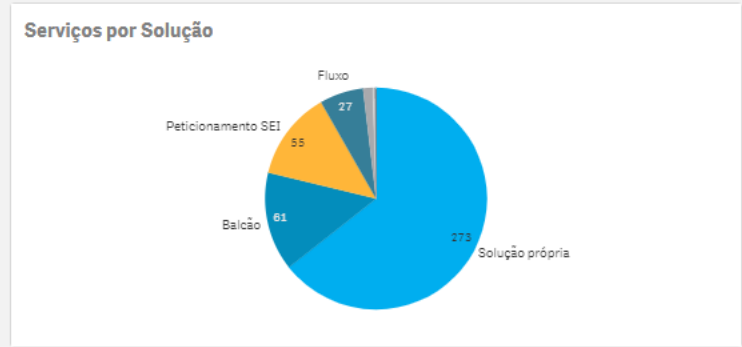
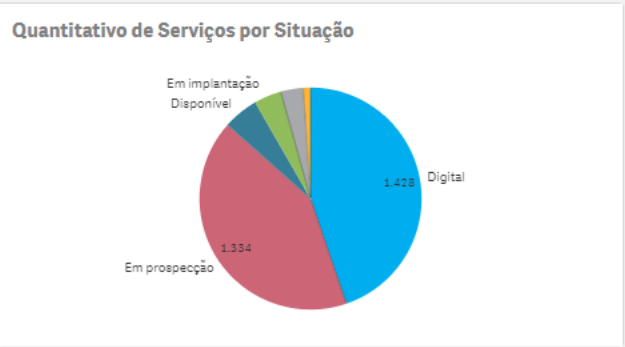
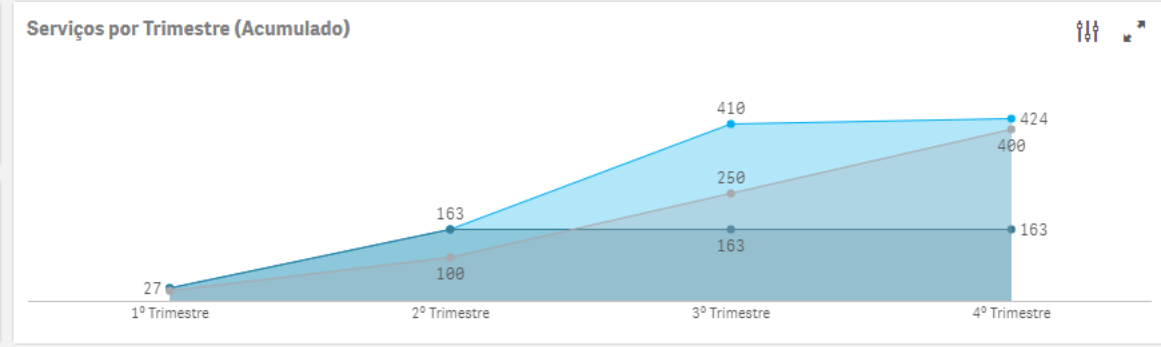
(Prazo de retorno do investimento)

---

Redução da burocracia

## 162 Mi

(Milhões de horas)



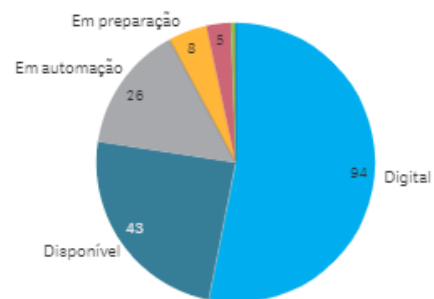
Órgão Supervisor:

Órgão/Entidade:

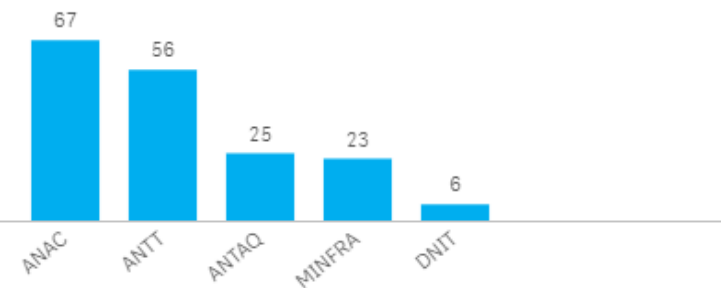
# Serviços digitais



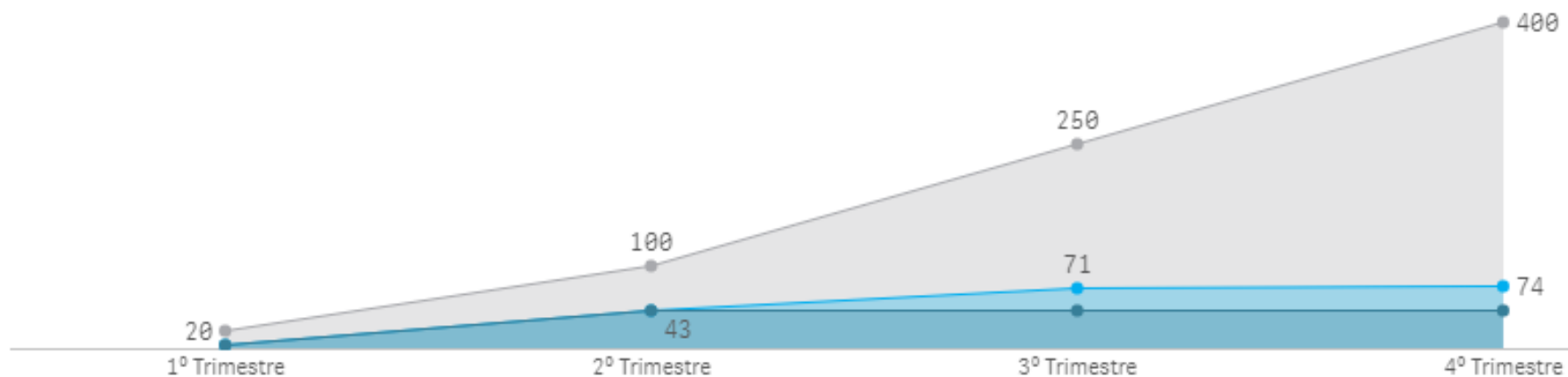
### Quantitativo de Serviços por Situação



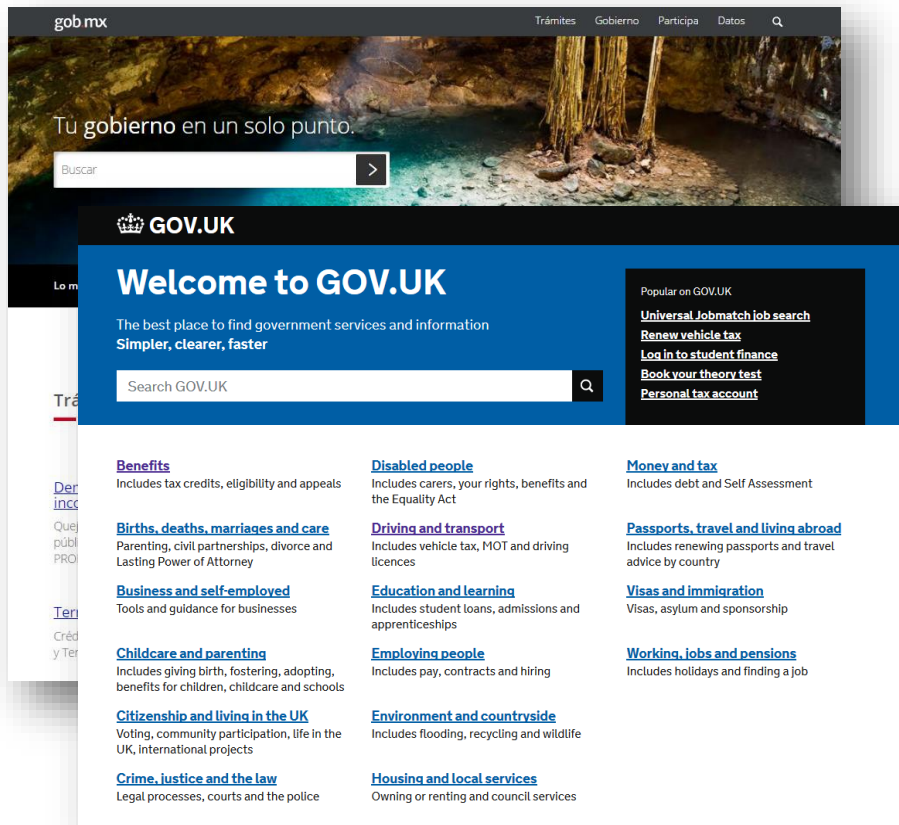
### Serviços por Órgão/Entidade



### Serviços por Trimestre (Acumulado)



# Unificação dos portais institucional + notícias + serviços



1.594 portais de governo



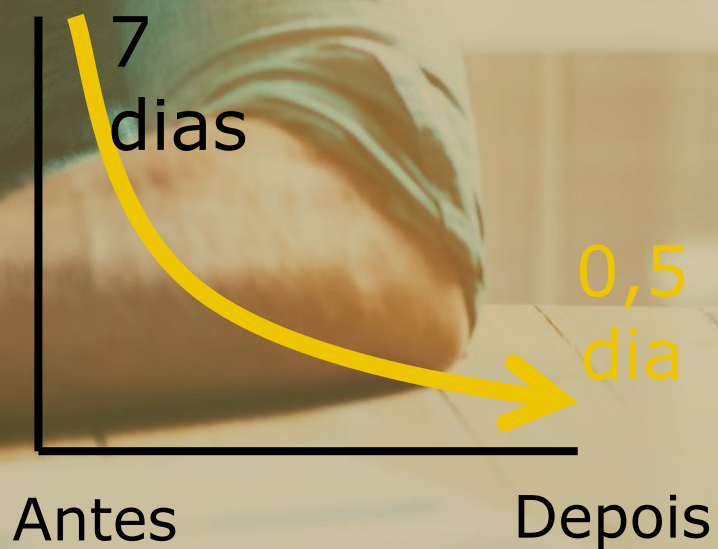
# Unificação dos portais institucional + notícias + serviços



A partir de 31 de julho de 2019  
Único Portal: gov.br.

# Registro de Empresa

automático para 96% das empresas





# REGISTRO AUTOMÁTICO



## Como era:

O usuário levava os documentos necessários para autenticação.



O usuário encaminhava o ato constitutivo e os documentos obrigatórios.

O usuário aguardava análise por dias

Usuário obtinha cópia do ato registrado e CNPJ

TEMPO segundo o DOING BUSINESS: 7 dias

TEMPO médio REDESIM era de 4 dias e 7 horas



## Como passou a ser:

O usuário não tem a necessidade de levar documentos para autenticação



00:39

O deferimento é automático e usuário recebe o CNPJ



A análise das formalidades do ato é posterior



Cases de sucesso em MG e AM

# Medidas para simplificação de serviços para o Cidadão



# Plataforma da Cidadania Digital

## 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](http://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.

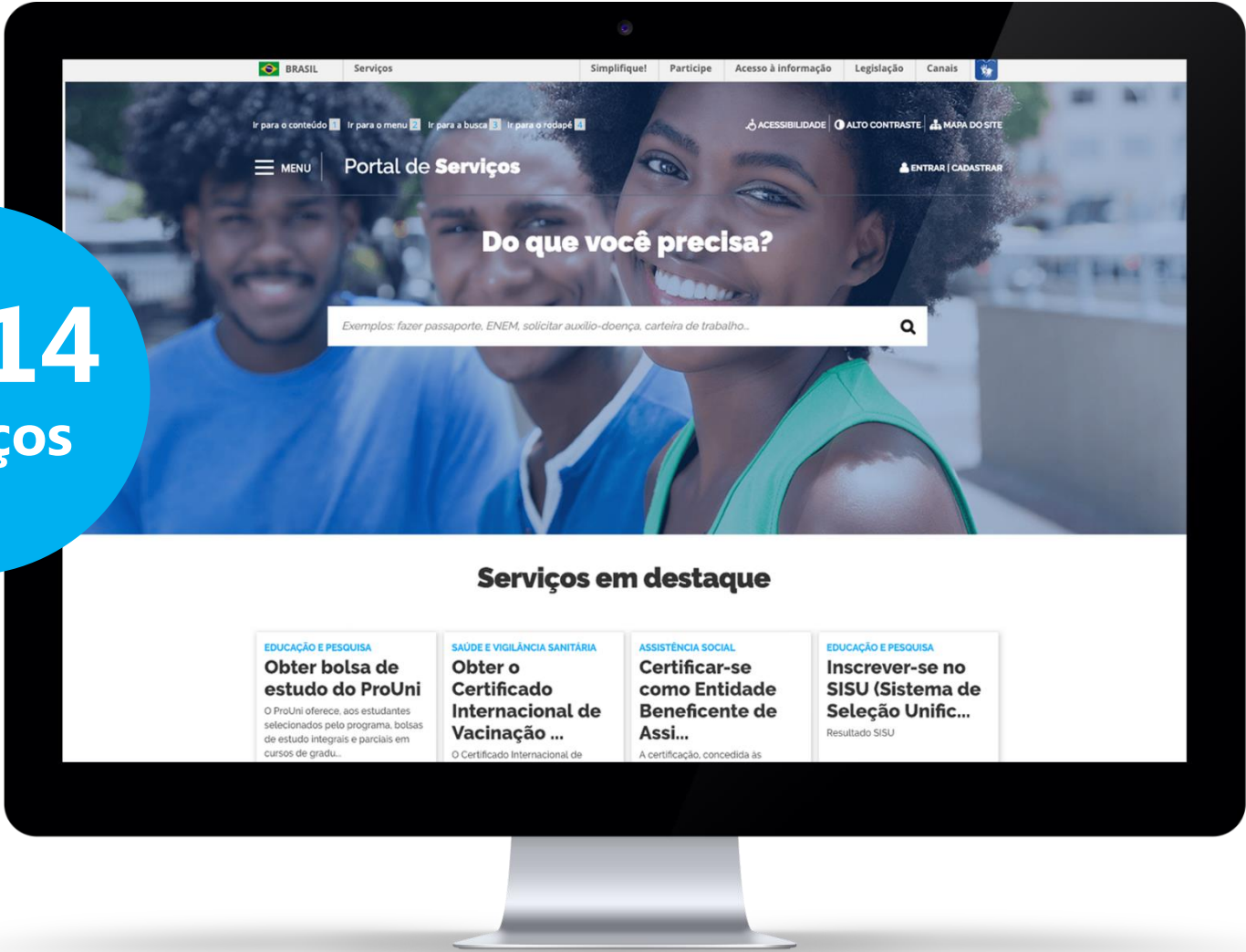


**Monitoramento** dos serviços (volume de atendimento, tempo, satisfação).

**Decreto nº 8.936/2016**



3.514  
serviços



Não-digitais



35%

Parcialmente  
digitais



19%

100% Digitais



46%

# Avaliação

GOV BR ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE >

Avaliação do Serviço:

## Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Protocolo: ABC07

Como foi a sua experiência com o serviço?



Péssimo Ruim Satisfatório Bom Excelente

Enviar avaliação



GOV BR ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE >

Avaliação do Serviço:

## Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Protocolo: ABC07

Como foi a sua experiência com o serviço?



Péssimo Ruim Satisfatório Bom Excelente

Por quê?

- Informações
- Atendimento
- Confiabilidade
- Rapidez
- Usabilidade
- Esforço

As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim.



Enviar avaliação



GOV BR ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE >

Avaliação do Serviço:

## Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Protocolo: ABC07

Como foi a sua experiência com o serviço?



Péssimo Ruim Satisfatório Bom Excelente

Por quê?

- Informações
- Atendimento
- Confiabilidade
- Rapidez
- Usabilidade
- Esforço

As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim.



Enviar avaliação



# Eliminação da Exigência de Documentos

## Menos burocracia

Buscar documentos será atribuição do órgão público e não do cidadão

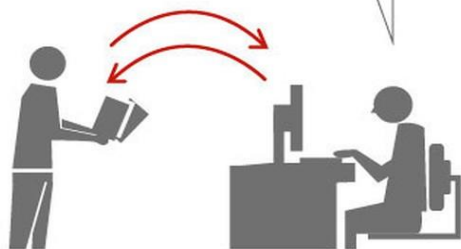
### COMO ERA

Pessoa física ou empresa

Entrega documentos

Órgão público

Volte com mais documentos e cópias ou não faremos



### COMO FICA

Pessoa física ou empresa

Entrega documentos

Órgão público

Vou verificar com outras repartições

TSE, Detran, PF, etc



Se não for possível obter na base de dados, protocolo será preenchido para comprovar documento.



Autenticação ou reconhecimento de firma não serão mais exigidos.



Cópias autenticadas de documentos poderão ser feitas sem o original.



Infográfico elaborado em: 22/07/2017

Decreto 9.094/2017 – veda a exigência de documentos já constantes das bases de dados oficiais

# CPF como número de atendimento preferencial



**Decreto 9.723/2019, que altera o Decreto 9.094/2017.**

**Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Jr**  
**Diretor de Serviços Públicos Digitais**

**luiz.ribeiro@planejamento.gov.br**  
**+55 (61) 2020-2407**

