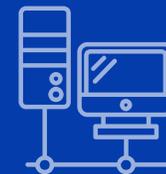


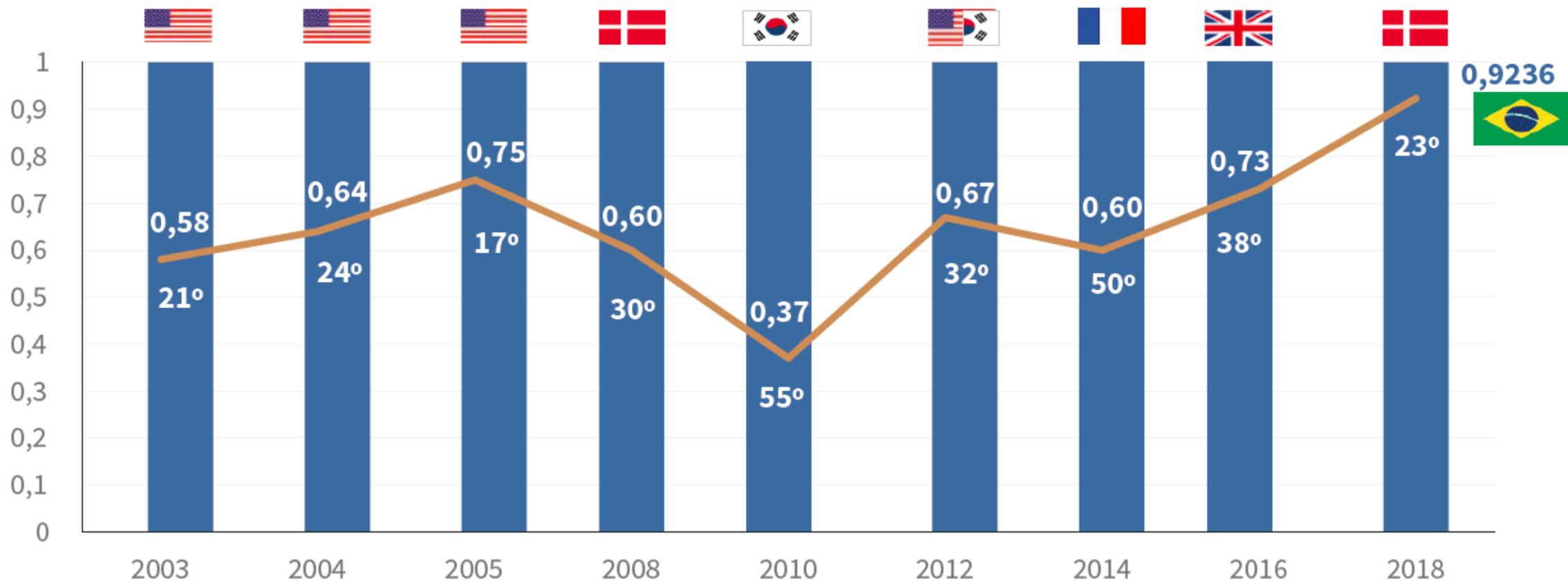
Desburocratização e Transformação Digital





**4^a 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

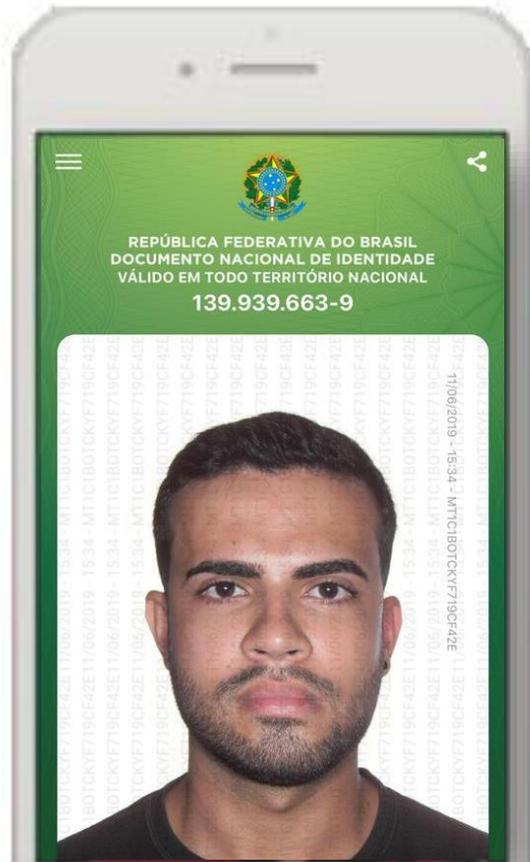
órgãos
centrais



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

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

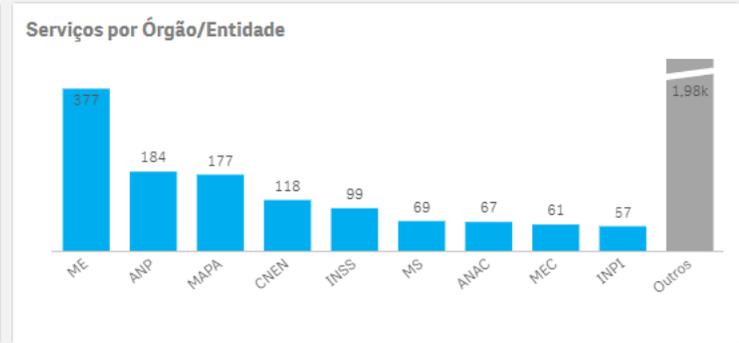
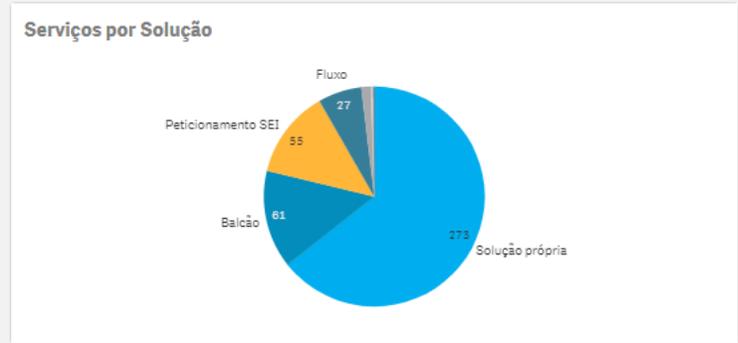
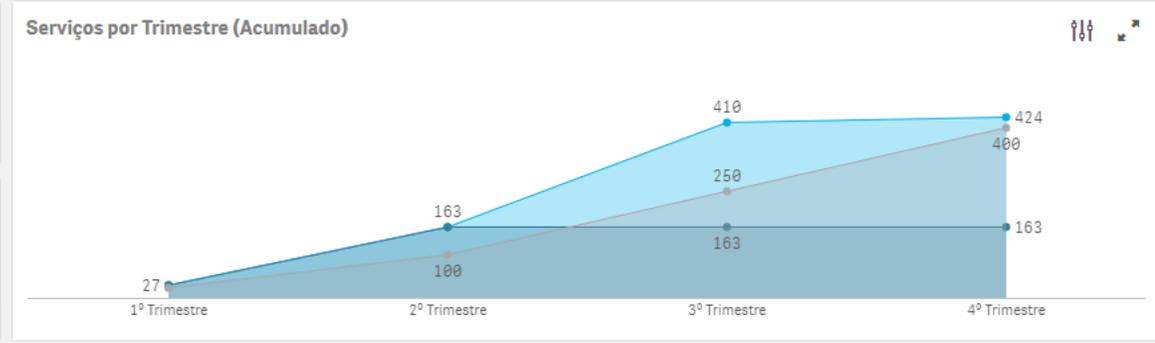
2

(Prazo de retorno do investimento)

Redução da burocracia

162 Mi

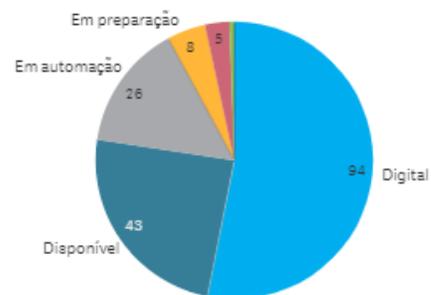
(Milhões de horas)



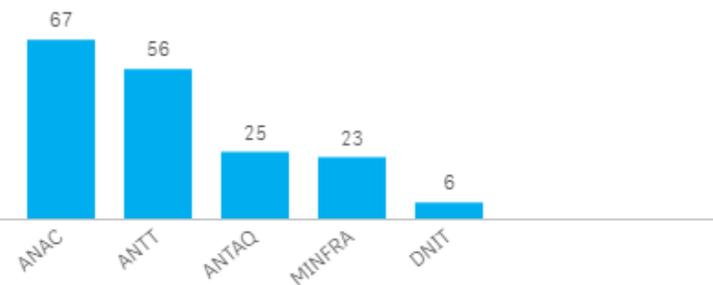
Serviços digitais



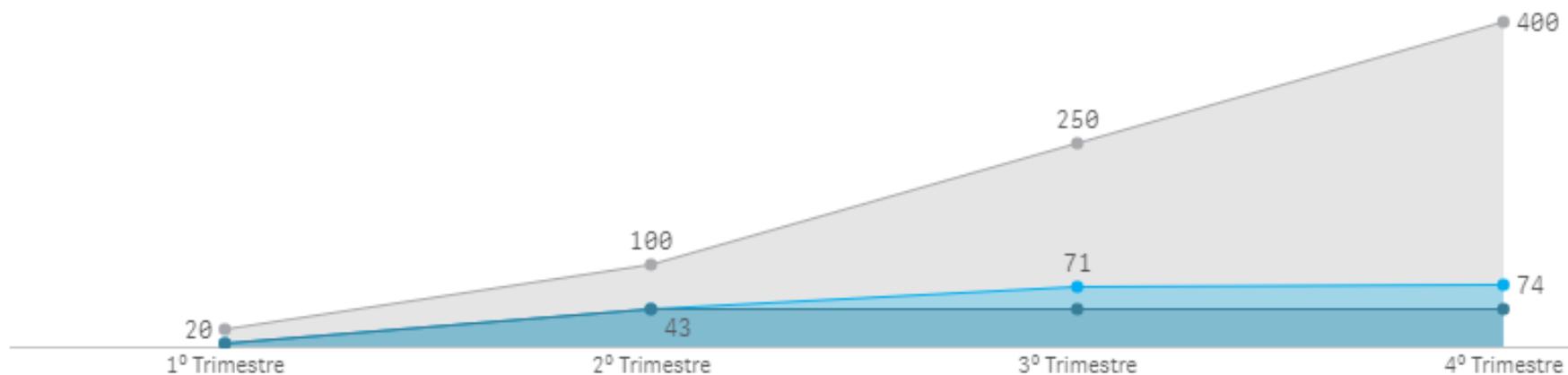
Quantitativo de Serviços por Situação



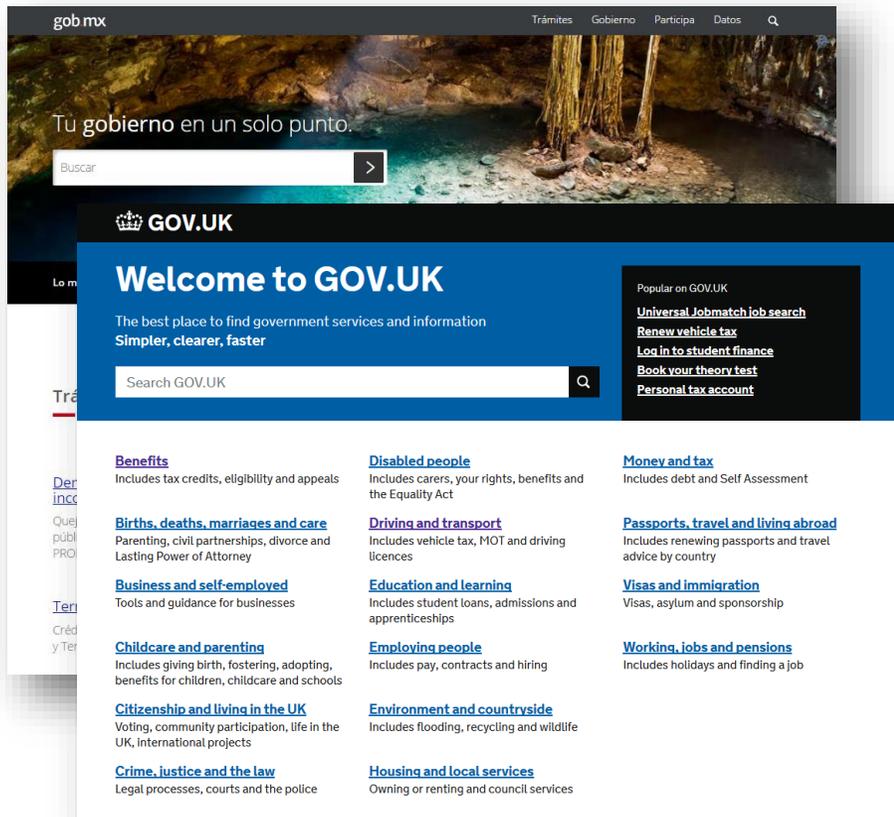
Serviços por Órgão/Entidade



Serviços por Trimestre (Acumulado)



Unificação dos portais institucional + notícias + serviços



1.594 portais de governo



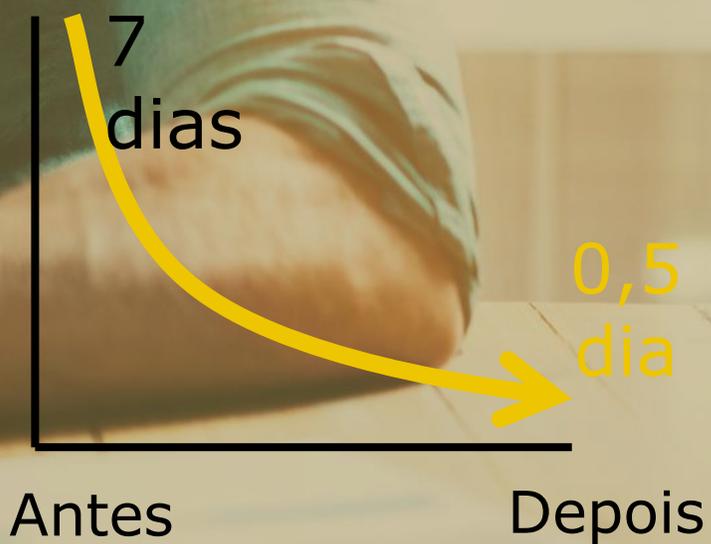
Unificação dos portais institucional + notícias + serviços



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) centraliza as informações e o acesso aos serviços do Governo Federal.



Login único para o usuário.



Solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços.



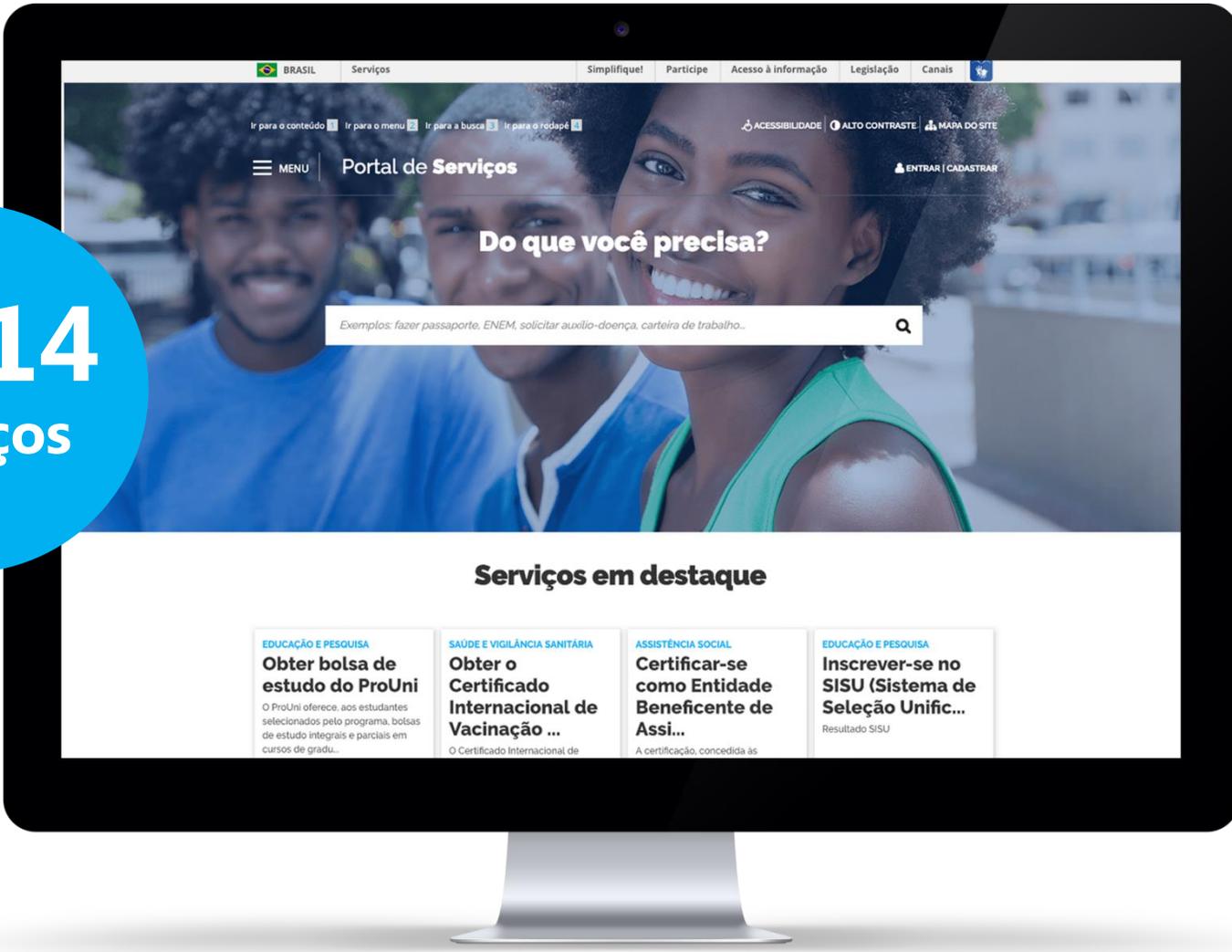
Avaliação da satisfação dos usuários.



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?



Pêssimo 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?



Pêssimo 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?



Pêssimo 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

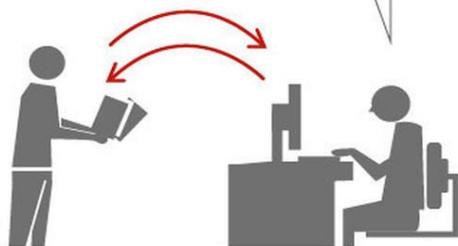
COMO ERA

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

