

Transformação Digital

**um olhar na
gestão pública**



**4^a maior
população conectada do mundo**

...1999

2000 a 2015



2019...

Analógico

Império do papel

Eletrônico

Automação de
processos
internos

Digital

Serviços
orientados pela
perspectiva do
usuário

Preparação

2016 a 2018



**+1% de
Governo
digital**

**+0,5%
no PIB**

**+0,13 pts
no IDH**

**+1,9%
no comércio
internacional**

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



gov.br

sociedade
governo

- Serviços de qualidade
- Políticas efetivas
- Participação social
- Acesso à informação

órgãos centrais



Identidade e acesso



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

órgãos centrais

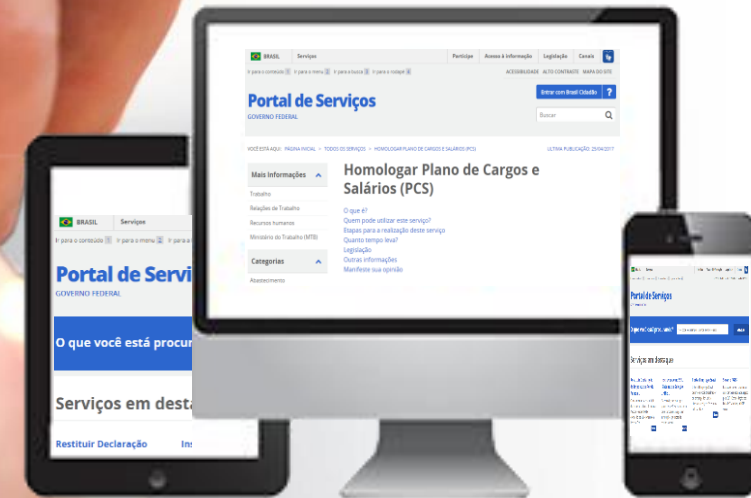
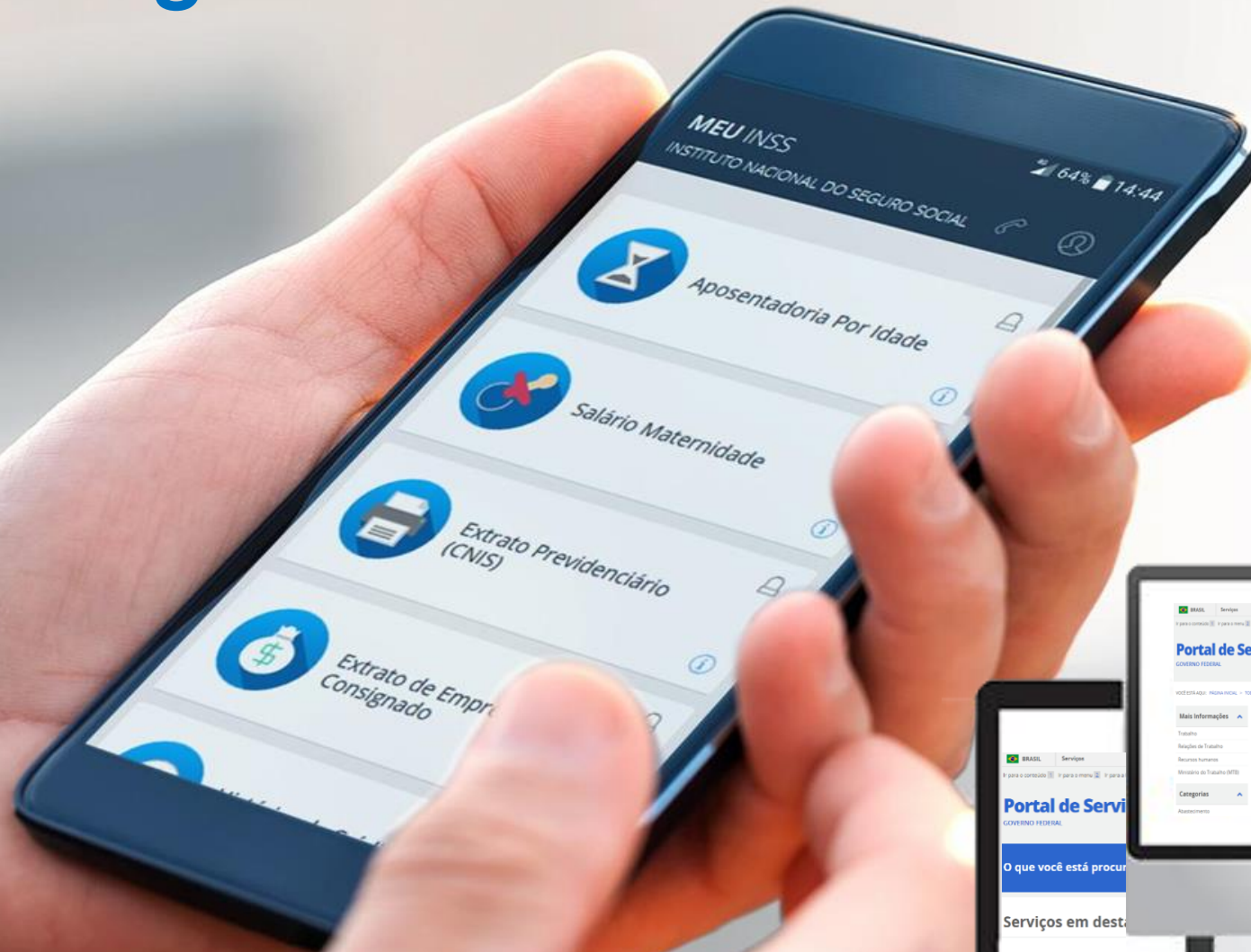


Dados e interoperabilidade



Bens e serviços comuns de TIC

Transformação Digital do INSS



www.servicos.gov.br
meu.inss.gov.br



Estratégia de transformação digital

Classificação das entregas:

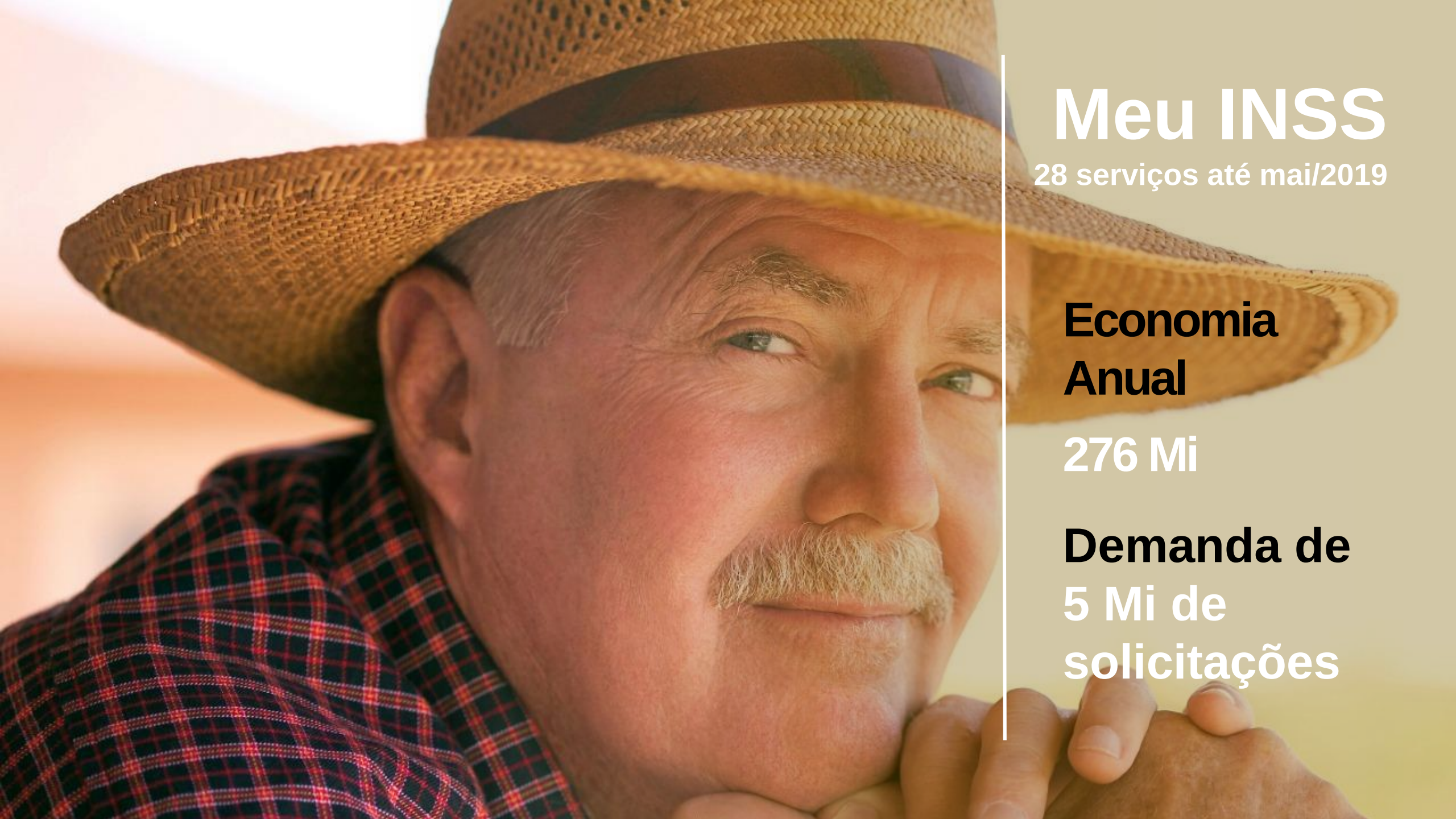
T - Tecnológica

P - Processual

N - Normativa

Objetivo 2 – Dar celeridade na decisão

EIXOS		METAS	ENTREGAS	MACROAÇÕES	
Simplificação Normativa	Reduzir para 30% a quantidade de processos com mais de 45 dias	Reduzir para 30% o percentual de processos represados acima de 45 dias (atual: 55% dos processos têm mais de 45 dias)	Instrução Normativa Revista	- Reavaliar as solicitações de informações e documentos dos benefícios.	P
				- Trabalhar a simplificação da norma.	N
				- Efetuar o levantamento das informações mais sensíveis.	P
Decisão Automática	Decidir de forma automática 50% dos requerimentos elegíveis (B41 + B80 + B42) e SDPA (atual: 14% dos requerimentos de benefício e 40% do SDPA)		Plano para Concessão automática Aposentadoria por Tempo de Contribuição - B42	- Disponibilizar a Aposentadoria por Tempo de Contribuição para solicitação pelos canais remotos.	T P
				- Verificar quais itens poderiam ser consumidos através de outros bancos de dados.	T P
				- Definir o responsável pelo pagamento do consumo das informações (base do MAPA, por exemplo).	P
			Indeferimento automático	- Priorizar os benefícios que possuem condições de automatização (avaliar dependência de norma e outros bancos de dados).	P
				- Entregar o reprocessamento semiautomático.	T P



Meu INSS

28 serviços até mai/2019

**Economia
Anual**

276 Mi

**Demanda de
5 Mi de
solicitações**

Plataforma de Cidadania Digital



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.



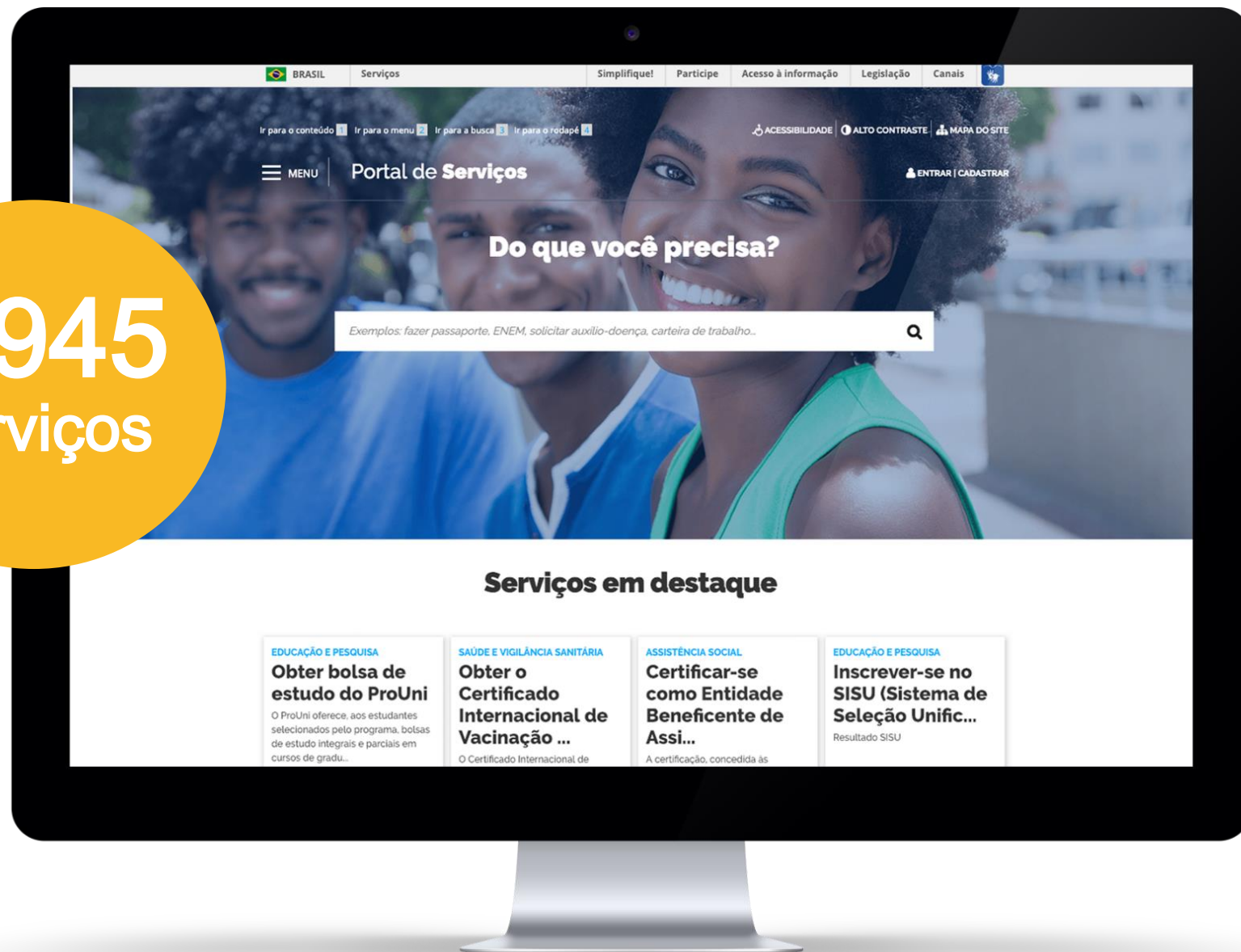
Avaliação da satisfação dos usuários.



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

Decreto nº 8.936/2016

2.945
serviços



Não-digitais



37%

Parcialmente
digitais



20%

100% Digitais



43%

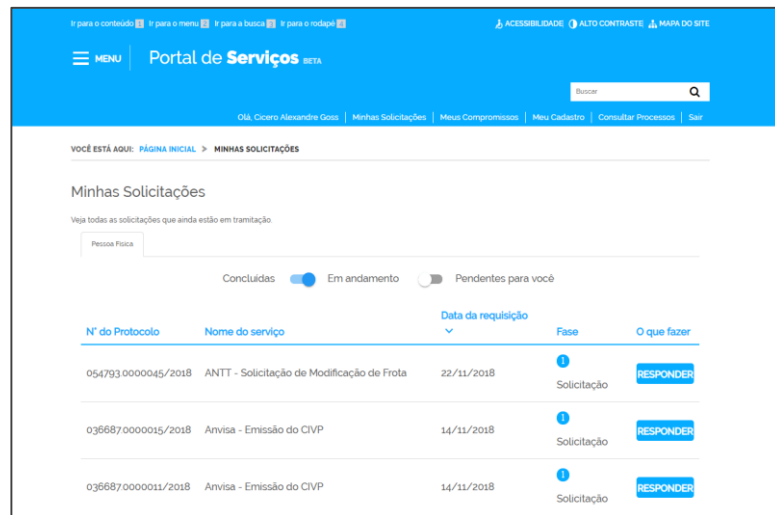
SOCIEDADE



LOGIN ÚNICO

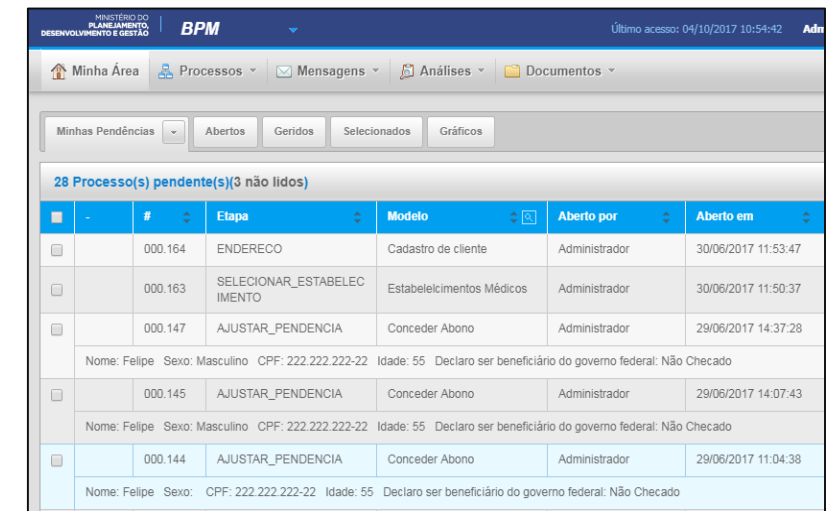
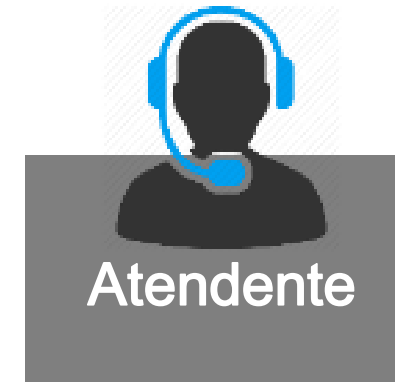
PORTAL DE SERVIÇOS

AVALIAÇÃO



Portal de solicitações, acompanhamento e avaliação da sociedade

ÓRGÃO PÚBLICO



Plataforma de atendimento do órgão

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

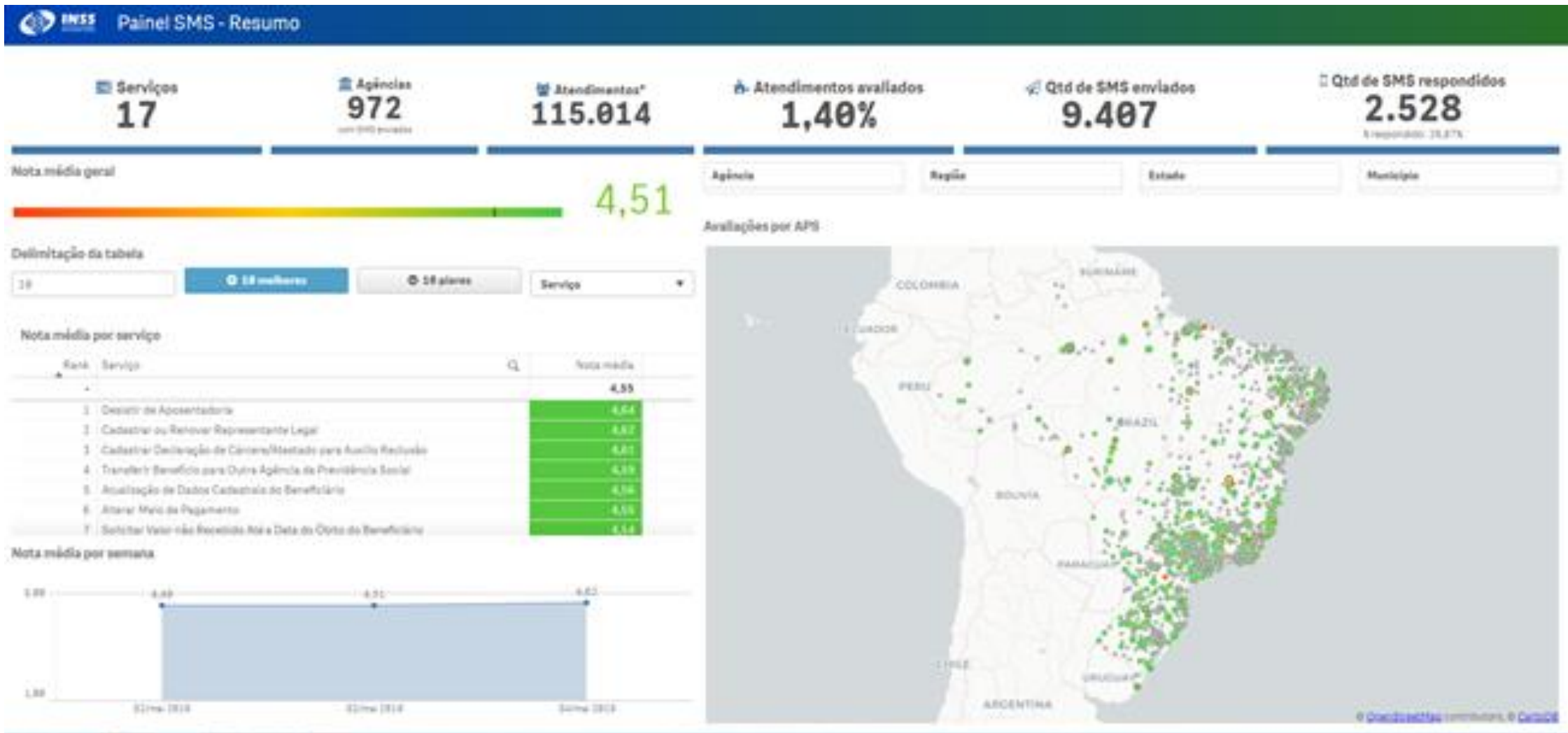
Esforço

As informações referentes ao serviço
foram relevantes para mim.



Enviar avaliação





INSS

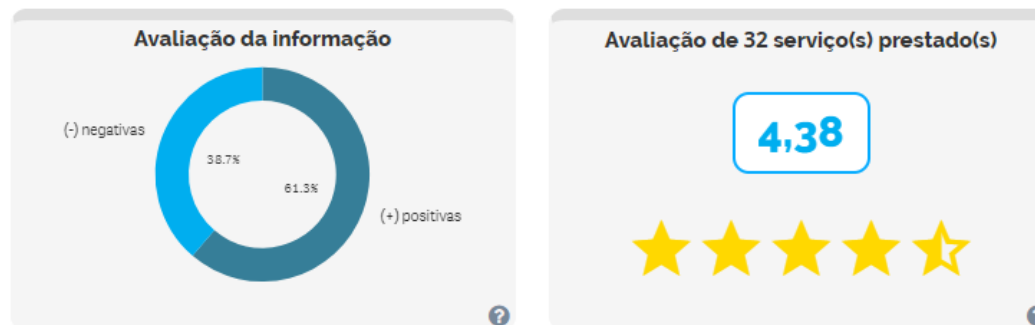
31.123
SMS enviados

Login Único

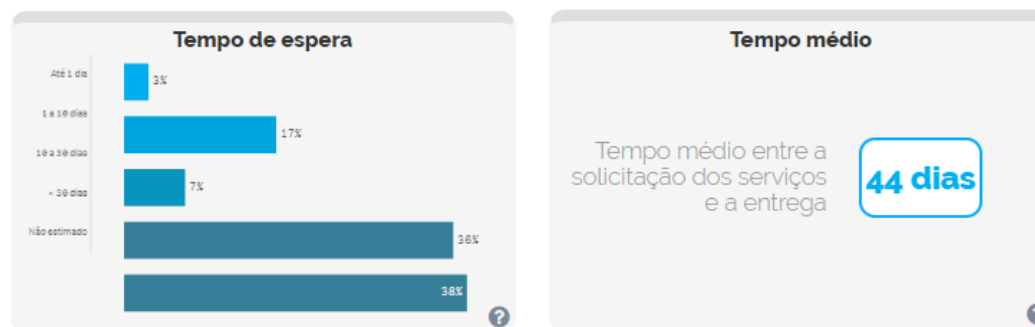
823.904
SMS enviados

Monitoramento

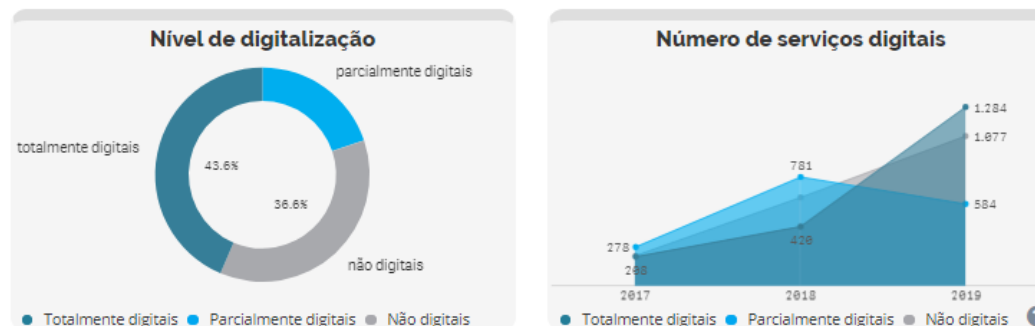
Como são avaliados os serviços?



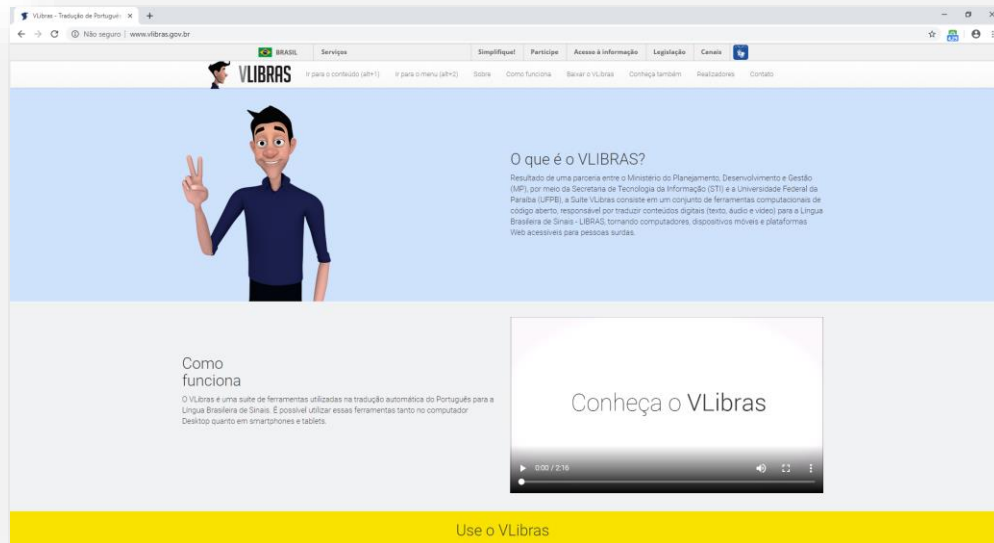
Qual o tempo de espera por serviço?



Quantos serviços são digitais?



Suite VLibras



- Conjunto de ferramentas destinadas a traduzir conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) do português para a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS
- Computadores, dispositivos móveis e plataformas Web acessíveis à pessoas com deficiência auditiva
- **Intérprete virtual (Ícaro):** tradução do conteúdo digital para libras
- **VLibras Vídeo:** acessibilizar vídeos com libras
- **Wikilibras:** que se destina a ampliar o dicionário de sinais da suite Vlibras



Identidade Digital

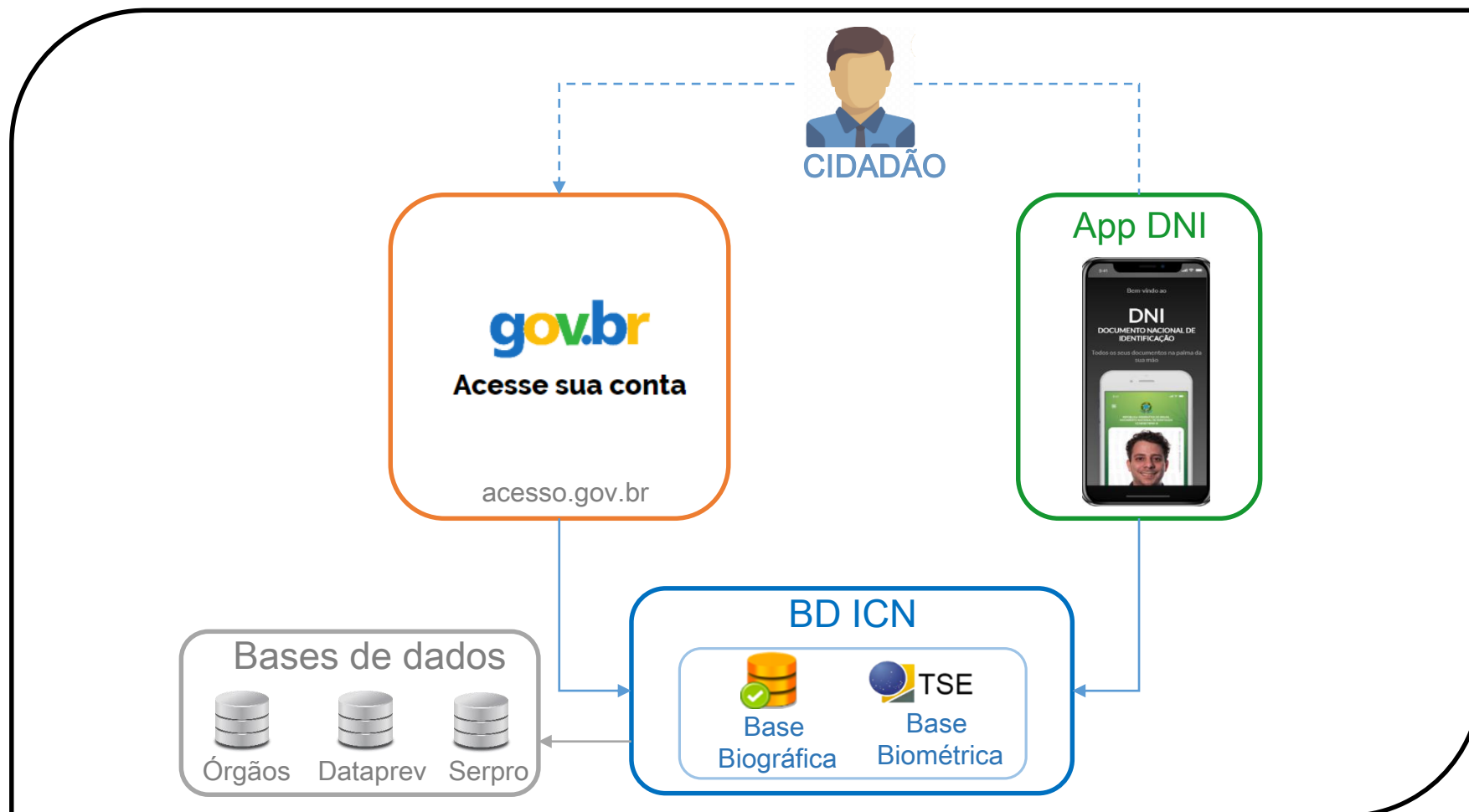


Identificação Digital do Cidadão

Documento
Nacional de
Identidade - DNI

Login Único

Cadastro Básico do
Cidadão





- Carteira de documentos
- Compartilhar/Recuperar/Transferir DNI
- Assinador digital (inclusive com certificado digital)
- Auto consentimento de acesso a dados (Lei nº. 13.701, de 14 de Agosto de 2018)
- Atualização cadastral (Cadastro Básico do Cidadão)
- Token seguro para acesso ao Portal de Serviços (dispensa a senha)

ICN – Como participar?



- 98 milhões de biometrias coletadas (80 milhões individualizadas)
- Emissor de DNI
- Integração do documento de identidade (RG)
- Integração das bases biométricas ao BDICN
- Como iniciar: Adesão ao programa ICN junto ao TSE

Estatísticas do acesso.gov.br

Mais de **130**
serviços
governamentais
integrados

Mais de **23**
milhões **contas**
cadastradas

Média de **9**
milhões **de**
acessos por mês

Mais de **120 mil**
Certificados
Digitais A3 **pessoa**
física registrados

Mais de **15 mil**
Certificados
Digitais A3 **pessoa**
jurídica registrados



Acesse sua conta

A person wearing a blue button-down shirt is sitting at a desk, holding a white smartphone in their right hand. A silver laptop is open to their left. The background is softly blurred, showing more of the person and the desk environment. The lighting is bright and natural, suggesting a daytime setting.

Identidade digital

Até 2030:

360 Bi em redução de fraudes (5,6 Bi/ano somente no INSS)

+39 Mi de brasileiros com acesso à banco

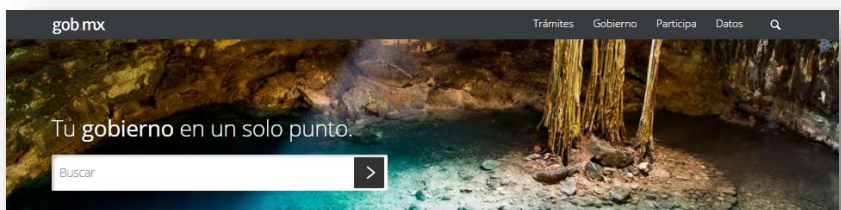
Economia de 2,8 bilhões de horas em serviços públicos

Unificação de canais digitais do Governo Federal



1594

portais de governo



gov.br

Unificação dos portais

institucional + notícias + serviços



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

Principais resultados



262 serviços transformados (automação e login único)

Resultados Serviços.

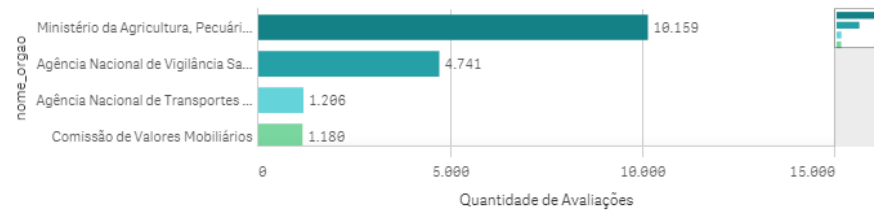
Protocolos
243.699

Cidadãos
125.575

Avaliações

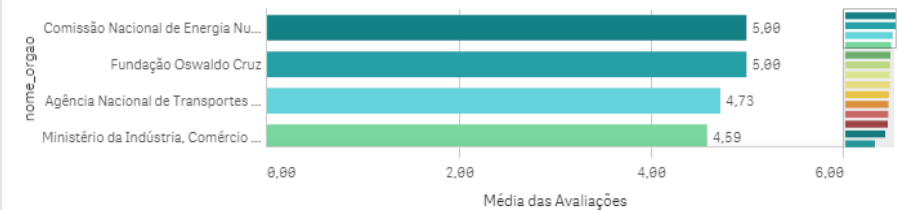
QTD geral de avaliações
17.539

Quantidade de Avaliações



Média geral das notas
4,36

Média de Avaliações



Certificado de Vacinação Internacional

Custo Anual

31 Mi para Governo

89 Mi para sociedade

Economia Anual

120 Milhões

Payback de
6 dias

Média das notas
4,29

Protocolos
178.459

Cidadãos
112.402

Emitidos
86.973

Indeferidos
8.474

Fila e em análise
4.490

Economia.



Economia (estimativa).

1.551 serviços em potencial

anual

sociedade

R\$ 3.1 Bi

R\$ 3.3 Bi

governo

41,1 Mi de solicitações

Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Jr
Diretor de Serviços Públicos Digitais

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



