

Plataforma de Cidadania Digital

www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital

Março/2017





<https://www.youtube.com/c/MPStreaming>



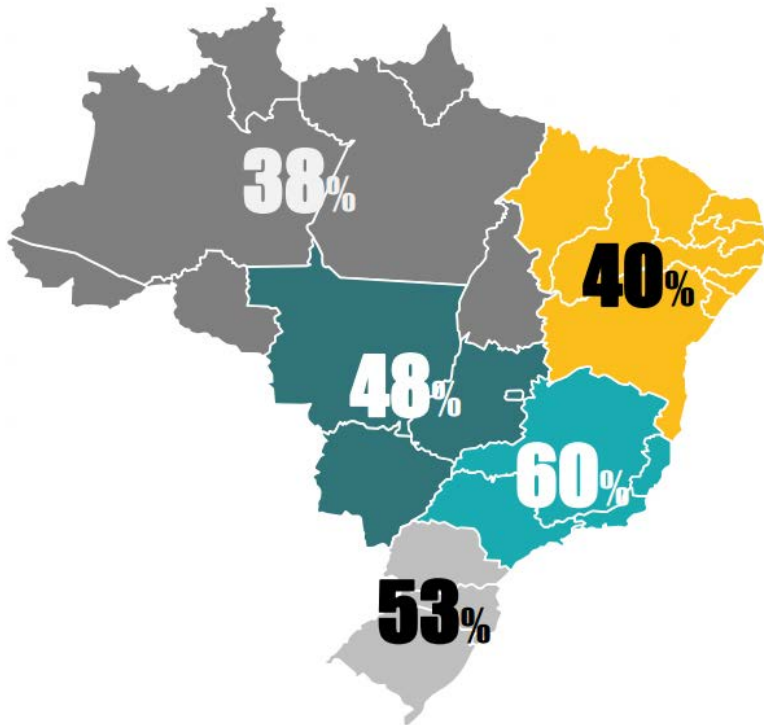
cidadaniadigital@planejamento.gov.br

www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital



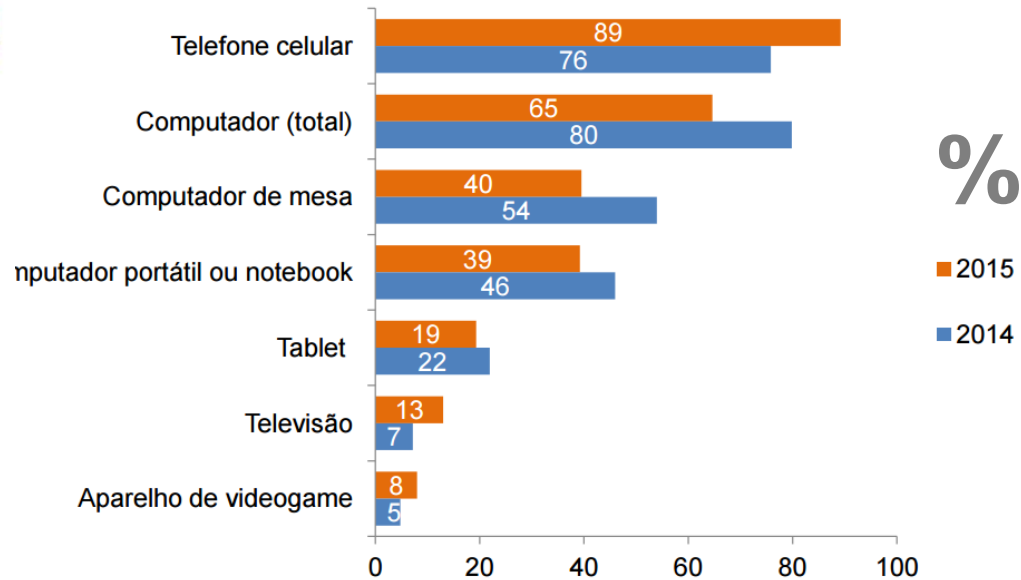
Por que Governo Digital?

Domicílios



Usuários

102
milhões de usuários de Internet
(utilizaram a Internet há menos de 3 meses)



16 a 24 anos

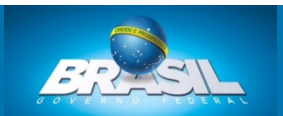
86% independente de classe social

97% por celular

92% usou o whatsapp

88% usou o facebook

Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2015 (<http://www.cetic.br/>)



Por que Governo Digital?

» Demanda social

- Pressão da sociedade incluída (86% entre 16-24 anos)
- Experiência com serviços privados e redes sociais

» Integração e convergência

- Portal e autenticação única do cidadão
- “Cidadão único para um único governo”

» Transparência e controle social

- Acompanhamento do atendimento e satisfação

» Qualidade de serviços

- Padronização de atendimento
- Aumento da confiança no governo

» Economia (estimativa)

- » Custo da transação para o governo⁽¹⁾: Presencial (R\$ 43) vs. Online (R\$ 1,20)
- » Economia para o cidadão e empresas⁽²⁾: 8,5x mais do que o governo **(R\$ 361/transação)**
- » Se os **15,6 milhões de acessos/ano** ⁽³⁾ ao Portal de serviços forem transações?

R\$ 663 mi/ano
redução para o governo



R\$ 5,6 bi/ano
redução para a sociedade

R\$ 6,3 bi/ano
redução total de custos

⁽¹⁾ Média de custo no Canadá, Reino Unido, Noruega e Austrália

⁽²⁾ Relação medida na experiência de governo digital na Espanha

⁽³⁾ Média mensal de acessos ao Portal de Serviços em 2016

Plataforma de Cidadania Digital

Canal único para o cidadão ter acesso à informações e à prestação de serviços digitais

Para o Cidadão, o Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br) centralizará as informações sobre os serviços que o Governo oferece. Funcionará como um hub.

- » **Portal** - entrada única, integração de informações e componentes funcionais.
- » **Autenticação (BrasilCidadão)** - mais sinergia, menos senhas
- » **Avaliação dos serviços** – dar voz ao cidadão
- » Serão agregadas/oferecidas ferramentas para **solicitação eletrônica** (peticionamento) e acompanhamento de serviços. Inclusive agendamento, quando couber.
- » **Painel de monitoramento** para acompanhar volume de atendimento, tempo e média de satisfação com os serviços.

Benefícios

- » **Solicitação e acompanhamento** simplificado de serviços sem a necessidade de deslocamento
- » **Avaliação e monitoramento** dos serviços públicos
- » Focada na **experiência do usuário**

Porém

- » Não substitui sistemas especialistas dos órgãos (IRPF, FIES, eSUS)
- » Não automatiza processos internos ao órgão (protocolo, administrativo, RH)

Iniciativa alinhada com de **Política de Governança Digital**, Decreto nº 8.638/2016, eixo prestação de serviços públicos digitais.

A Plataforma de Cidadania Digital



A solução cria um canal único de contato para o cidadão no ambiente digital e envolve:

1. Acesso digital do usuário;
2. O Portal de Serviços (www.servicos.gov.br);
3. Solicitação eletrônica (peticionamento) e acompanhamento de serviços;
4. Avaliação de serviços por parte do usuário; e
5. Painel de monitoramento do desempenho dos serviços.

A Plataforma de Cidadania Digital



Decreto nº 8.936/2016

Possui um **Comitê Gestor**: Casa Civil, MP, CGU, sendo possível convidar outros órgãos para reuniões. Interlocução com o Comitê de Governança Digital dos Órgãos para ações referentes à Plataforma.

Os órgãos e as entidades da administração pública federal deverão (Art. 4º)	Prazos (Art. 7º):
Plano de Integração	90 dias (março/2017)
Cadastrar/Atualizar todos os serviços públicos oferecidos do órgão no Portal de Serviços (digitais ou não)	365 dias (dezembro/2017)
Adotar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços da Plataforma	180 dias para o MP disponibilizar (junho/2017) 540 dias para os órgãos adotarem (junho/2018)
Adotar o mecanismo de acesso da Plataforma de Cidadania Digital na totalidade dos serviços públicos digitais	180 dias para o MP disponibilizar (junho/2017) 540 dias para os órgãos adotarem (junho/2018)
Monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados	540 dias para o MP disponibilizar (junho/2018)

Plano de Integração

- Documento que tem por objetivo descrever a estratégia do órgão para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos aos seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.
- Ele apresenta uma priorização dos serviços públicos do órgão que serão digitalizados, além de um rápido diagnóstico da estrutura de T.I. do órgão.
- Ressalta-se que é importante manter o PDTI sempre atualizado, por meio de sua revisão periódica, de modo que ele reflita ações que envolvam digitalização de serviços, além de manter seu alinhamento com a estratégia de Governança Digital (Decreto nº 8.638/2016)

Plano de Integração

Principais pontos	Observações
Definição de Pontos Focais	Titulares e suplentes. Pode seguir os mesmos indicados conforme Ofício-Circular-SEI nº 6/2017/SE/CC-PR, de 7 de março de 2017
Levantar, pelo menos, três serviços públicos prioritários do órgão para serem transformados em serviços digitais, indicando que ações serão tomadas e em que tempo, para digitalização dos serviços	Documentos auxiliares: critérios para priorização, “10 mandamentos para simplificação de serviços” O MP fornecerá ferramenta para automação de serviços e alguns dos serviços indicados pelos órgãos podem ser escolhidos para aceleração.
Para os órgãos que não possuem sistema de processo eletrônico, indicar quando irá adotar o SEI. (o MP recomenda o SEI a outras opções)	Obedecer prazo máximo estabelecido nos normativos referentes à implantação de sistema de processo eletrônico (out/2017). Decreto 8.539/2015.
Para serviços que já são digitais ou que venham a ser digitais, indicar estratégia de adesão à ferramenta de autenticação única Brasil Cidadão (quais sistemas serão integrados, a partir de quando).	A integração é iniciada com um pedido de adesão do órgão ao MP e requer serviço cadastrado no Portal. Utiliza Protocolo Open ID Connect/Oauth2. Informações técnicas /SDK em: http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital/brasil-cidadao
Inventário de Serviços do órgão	Cadastramento de todos os serviços do órgão no www.servicos.gov.br até dezembro de 2017 O cadastramento de serviços no www.servicos.gov.br independe do projeto Censo de Serviços, mesmo para os órgãos que serão envolvidos. Deve ser indicado modelo de governança que garanta o permanente monitoramento e atualização das informações.

Plano de Integração – outras observações

Ponto de atenção	Observações
<p>Indicação de três serviços prioritários, preferencialmente com a respectiva descrição / detalhamento desses serviços. E estratégia para digitalização.</p>	<p>Feito na entrega do Plano de Integração, compõe o documento.</p> <p>Caso o órgão já possua uma lista de serviços ou uma Carta de Serviços, facultativamente, recomenda-se informar o local dessa documentação, inclusive se já está cadastrado no Portal de Serviços do Governo Federal.</p>
<p>Para serviços que já são digitais ou que venham a ser digitais, indicar estratégia de adesão à ferramenta de acesso digital (autenticação única) Brasil Cidadão (quais sistemas serão integrados, a partir de quando).</p>	<p>O Brasil Cidadão já está disponível em produção.</p> <p>Para 2017 foi priorizada a autenticação para pessoa física e, para 2018, serão disponibilizados outros níveis de autenticação e autenticação para pessoa jurídica.</p> <p>Recomenda-se, nessa estratégia, horizonte temporal desde agora até dois anos para essa primeira priorização, mas o horizonte é que todos os serviços do Governo Federal possam se integrar pela mesma autenticação no futuro.</p> <p>O Portal de Serviços possibilitará o acesso Single Sign On</p>
<p>Órgãos que não possuem sistema de processo eletrônico deverão instalar (preferencialmente) o SEI até outubro de 2017.</p>	<p>Decreto 8.539/2015.</p>
<p>Prazo até dezembro de 2017, para efetivar o cadastro das informações dos serviços públicos no Portal de Serviços do Governo Federal.</p>	<p>Deve ser indicado modelo de governança que garanta o permanente monitoramento e atualização das informações.</p> <p>Independente de outras ações realizadas pelo Ministério do Planejamento</p>

Perguntas: cidadaniadigital@planejamento.gov.br

