

3

PROCERGS

REFERÊNCIA EM GOVERNO DIGITAL

Uso estratégico da tecnologia para transformar o serviço público e o atendimento ao cidadão

PARTE 3 – GOVERNO DIGITAL

Janeiro | 2019

 **PROCERGS**

Praça dos Açorianos, s/nº - Porto Alegre/RS
CEP 90010-340 - Fone: (51) 3210-3100
www.procergs.rs.gov.br | procergs@procergs.rs.gov.br

GOVERNO DIGITAL

**TECNOLOGIA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS AO CIDADÃO**

FASES DA TECNOLOGIA

O futuro é o
Governo Digital

2000 GOVERNO ELETRÔNICO

- Serviços on-line
- Múltiplos websites

2005 GOVERNO INTEGRADO

- Eventos da vida
- Reengenharia
- Benchmarking

2010

GOVERNO ABERTO

- Transparência, participação, colaboração
- Envolvimento da comunidade

2015+ GOVERNO DIGITAL

- Sustentabilidade
- Acessibilidade
- Cruzando fronteiras

**GOVERNO
ELETRÔNICO**

**GOVERNO
INTEGRADO**

**GOVERNO
ABERTO**

**GOVERNO
DIGITAL**

GOVERNO ELETRÔNICO

- **Agente de Inovação da Gestão Pública do RS**
- **Conhecimento dos processos do governo**
- **Atuação transversal**
- **Guardião de grandes bases de dados públicas**

ALGUNS NÚMEROS

EDUCAÇÃO

873.544 alunos
62.726 professores
2.531 escolas



SEGURANÇA PÚBLICA

1.379.617 carteiras de identidade/ano
802.536 boletins de ocorrência/ano



SAÚDE

801.212 pacientes
2.055.509 medicamentos distribuídos/ano



TRÂNSITO

6.700.000 automóveis
4.340.000 carteiras de habilitação



RECURSOS HUMANOS PARA O ESTADO

362.956 matrículas



FINANÇAS

26.200.000 NF-consumidor/ano (18 estados)
2.200.000 NF-e/dia (15 estados)
650.000 CT-e/dia (19 estados)
200.000 MD-e/dia (todo o Brasil)
236.480 empresas
1.000.635 contribuintes
13.683.438 guias de arrecadação/ano



TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO

2.260.000 imóveis



AGRICULTURA

477.711 propriedades rurais
1.496.372 guias de trânsito animal/ano



GOVERNO INTEGRADO

Uso estratégico da tecnologia para INTEGRAÇÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS

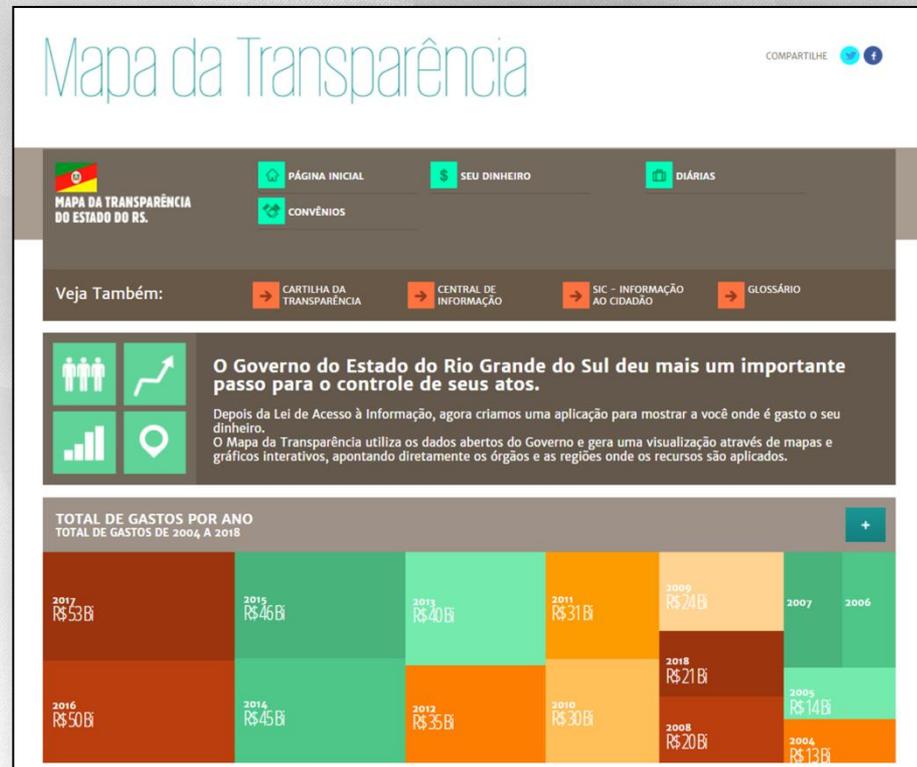
The screenshot displays the 'TUDO FÁCIL' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'NOTÍCIAS', 'SERVIÇOS', 'CENTRAL DE INFORMAÇÃO', 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'SECRETARIAS E ÓRGÃOS', 'DIÁRIO OFICIAL', and 'LOGIN CIDADÃO'. The main header features the 'TUDO FÁCIL' logo and a news banner: 'Governador vai ao Cpers e amplia entendimento com professores estaduais'. Below this is a search bar with the text 'O que você está procurando?' and a search button. A sidebar menu icon is also present. The main content area is titled 'Serviços em destaque' and contains a grid of service cards, each with an icon and a 'destaque' tag:

- Alvará de Folha-Corrída
- Carteira de Identidade
- Carteira de Trabalho
- Certidão de Antecedentes Policiais
- CPF - Alteração de dados cadastrais
- Multas - emissão de notificações e de guias para p...
- Passaporte
- Seguro-Desemprego - Agendamento
- Título de Eleitor

At the bottom right, there is a link: 'MAIS 549 SERVIÇOS'. A footer banner at the very bottom reads: 'APP TUDO FÁCIL. MAIS DE 500 SERVIÇOS DO ESTADO NA PALMA DA SUA MÃO.'

GOVERNO ABERTO

Uso estratégico da tecnologia para **AUMENTAR A TRANSPARÊNCIA E A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO**



10 TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS ESTRATÉGICAS PARA O GOVERNO

1. **Ambientes de Trabalho Digitais**
2. **Múltiplos Canais de Serviços ao Cidadão**
3. **Disponibilização de Dados Abertos**
4. **Identidade Digital do Cidadão**
5. **Ferramentas de Inteligência Analíticas (Big Data)**
6. **Uso de Dispositivos Inteligentes**
7. **Internet das Coisas**
8. **Interoperabilidade entre Plataformas Digitais**
9. **Arquitetura orientada a serviços (SOA)**
10. **Segurança e Privacidade dos Dados**

1. Ambientes de Trabalho Digitais

PAPEL → DIGITAL



Processo Eletrônico



Diário Oficial



Correo Eletrônico

MOBILE



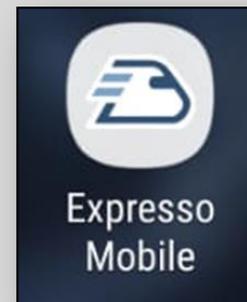
Sistema Móvel de Serviços da CORSAN



Talão Eletrônico de Multas



Prova Prática do DETRAN



Expresso Mobile

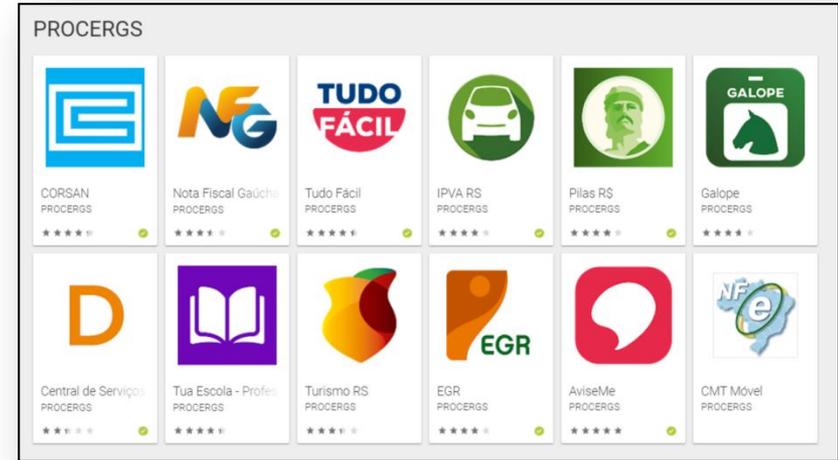
Benefícios: Modernização | Eliminação do papel | Processos ágeis | Redução de custos | Produtividade

2. Múltiplos Canais de Serviços ao Cidadão

Serviços Digitais

Plataforma de entrega de serviços multicanal (presencial, internet, mobile)

- Fornecimento de serviços multiagência (cidadão, empresas, servidor público). Abrange serviços, informações e sugestões, participação, votação, colaboração, gameficação



e-Democracia

Desde 1998 o Estado do Rio Grande do Sul instituiu, através da Lei nº 11.179, que a população define diretamente parte dos investimentos e serviços que constarão no orçamento do Estado. Esse processo foi denominado de CONSULTA POPULAR.

Anualmente o Governo do Estado fixa o valor submetido à deliberação da população. Este valor é distribuído entre as 28 Regiões do Estado, de acordo critérios como a população de cada região e o Índice de Desenvolvimento Socioeconômico (IDESE).



3. Disponibilização de Dados Abertos

Dados Abertos RS

Informação governamental em formato aberto para reutilização pelos servidores públicos e sociedade.

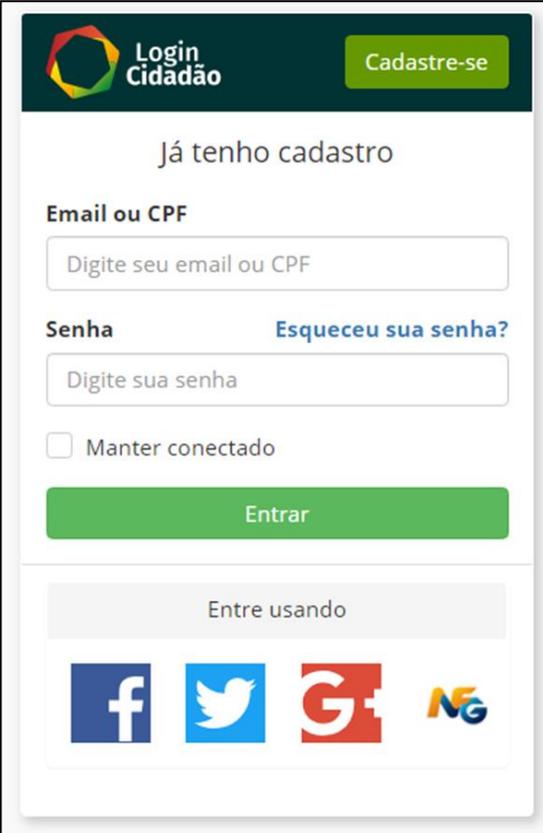
The screenshot displays the 'Dados RS' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'NOTÍCIAS', 'SERVIÇOS', 'CENTRAL DE INFORMAÇÃO', 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'SECRETARIAS E ÓRGÃOS', and 'LOGIN CIDADÃO'. The main header features the 'DADOS RS' logo and a menu with 'Conjuntos de dados', 'Organizações', 'Grupos', 'Notícias', 'Sobre', and 'Aplicativos'. A blue banner asks 'Por que dados abertos?' and explains that open data is information that anyone can use, reuse, and redistribute. Below this, a search bar is present with the text 'Procure sobre 1,1k conjuntos de dados' and a search icon. The 'Grupos' section lists various categories with their respective data set counts: Administração Pública (14), Agropecuária, Extração Vegetal e Silvicultura (234), Assistência Social (0), Ciência, Tecnologia e Inovação (0), Comércio e Serviços (3), Cultura (0), Demografia (199), Educação (166), Emprego e Renda (237), and Energia (0). A 'Solicitações' section includes a magnifying glass icon and a call to action: 'Não encontrou os dados que procurava? Acesse a nossa Central e solicite!'. At the bottom, there are logos for 'dalapoa', 'FEED DADOS ABERTOS', 'dados.gov.br', 'DADOS ABERTOS MRS', and 'Dados TCE'.

4. Identidade Digital do Cidadão

Login Cidadão

É a identificação do Cidadão que acessa o serviço público por meio digital.

Também possibilita a comunicação do Governo com o Cidadão.



The image shows a screenshot of the 'Login Cidadão' web interface. At the top left is the logo, a colorful hexagon with the text 'Login Cidadão'. To its right is a green button labeled 'Cadastre-se'. Below this is the heading 'Já tenho cadastro'. The form contains two input fields: 'Email ou CPF' with the placeholder 'Digite seu email ou CPF' and 'Senha' with the placeholder 'Digite sua senha'. A blue link 'Esqueceu sua senha?' is positioned to the right of the password field. Below the fields is a checkbox labeled 'Manter conectado'. A large green button labeled 'Entrar' is centered below the form. At the bottom, a section titled 'Entre usando' features four social media icons: Facebook, Twitter, Google+, and NG.

6. Uso de Dispositivos Inteligentes

A principal aplicação é na área da Segurança Pública

Envolve principalmente o uso de tecnologias de monitoramento e de reconhecimento



SISP | Respostas Inteligentes no Atendimento de Emergências



Reconhecimento Biométrico

7. Internet das Coisas

Aplicação em todas as áreas de Governo, principalmente na fiscalização

Envolve principalmente o uso de tecnologias de rastreabilidade



Operador Nacional dos Estados e Brasil ID



Rastreabilidade Animal

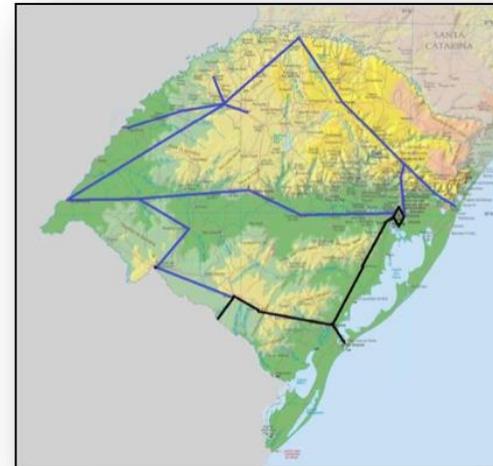
8. Interoperabilidade entre Plataformas Digitais

A infraestrutura de telecomunicações é fundamental (InfoViaRS)

A interconexão entre as diversas plataformas/dispositivos digitais é totalmente transparente para o usuário (computação em nuvem)



Computação em Nuvem



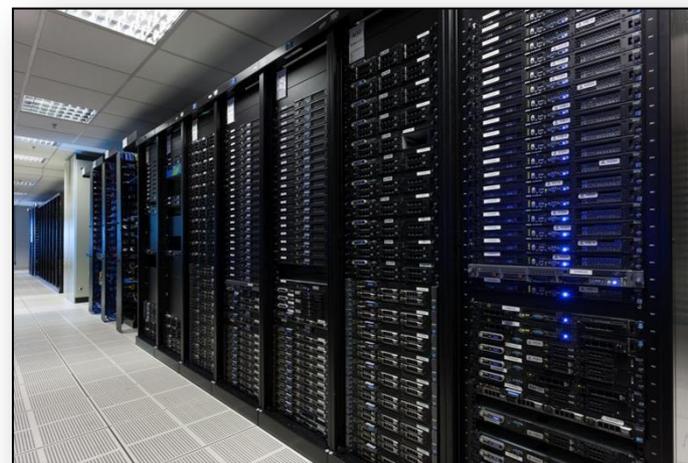
InfoViaRS

10. Segurança e Privacidade dos Dados

Envolve a garantia da segurança, confidencialidade e privacidade dos dados públicos e dos cidadãos



Computação em Nuvem



Data Center

BENEFÍCIOS DO GOVERNO DIGITAL



Tecnologia da Gestão



Tecnologia na Prestação de Serviços ao Cidadão

Inovação

Produtividade + Redução de Custos + Eficiência

Inovação

Simplicidade + Agilidade | Tempo + Conveniência | Qualidade

PROCERGS

REFERÊNCIA EM GOVERNO DIGITAL

Uso estratégico da tecnologia para transformar o serviço público e o atendimento ao cidadão

Janeiro | 2019

 **PROCERGS**