



GOVERNO DO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO SUL



# ESTRATÉGIA DIGITAL RS.GOV.BR

---

A ESTRATÉGIA DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
DO GOVERNO DO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO SUL



## APRESENTAÇÃO

Nenhum governo pode, na atualidade, prescindir de uma correta e eficiente apresentação digital. Seja para se manter útil à sociedade, seja para enfrentar os desafios financeiros que se impõem às administrações públicas.

Nesse sentido, a busca por se manter sintonizado com as necessidades da população traduz-se, no Executivo do Rio Grande do Sul, em pelo menos cinco dos objetivos do Mapa Estratégico de Governo 2019-2022:

- Qualificar e incrementar a prestação de serviços, formando parcerias com o setor privado e o 3º setor
- Modernizar e desburocratizar os processos
- Promover a inclusão social e o espírito de cidadania
- Agilizar as soluções ao cidadão por meio do Governo Digital
- Fomentar um ambiente de negócios mais ágil e simples

A Estratégia Digital [rs.gov.br](http://rs.gov.br) vem para responder a essas demandas. Trata-se de um conjunto de iniciativas com o objetivo de promover a transformação digital, simplificando e ampliando a oferta de serviços públicos.

No RS, o foco está na entrega de serviços ao cidadão, garantindo que todos os esforços busquem encontrar as soluções tecnológicas que ofereçam a melhor eficiência e conveniê-

### COORDENAÇÃO

Governo do Estado do Rio Grande do Sul

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG)

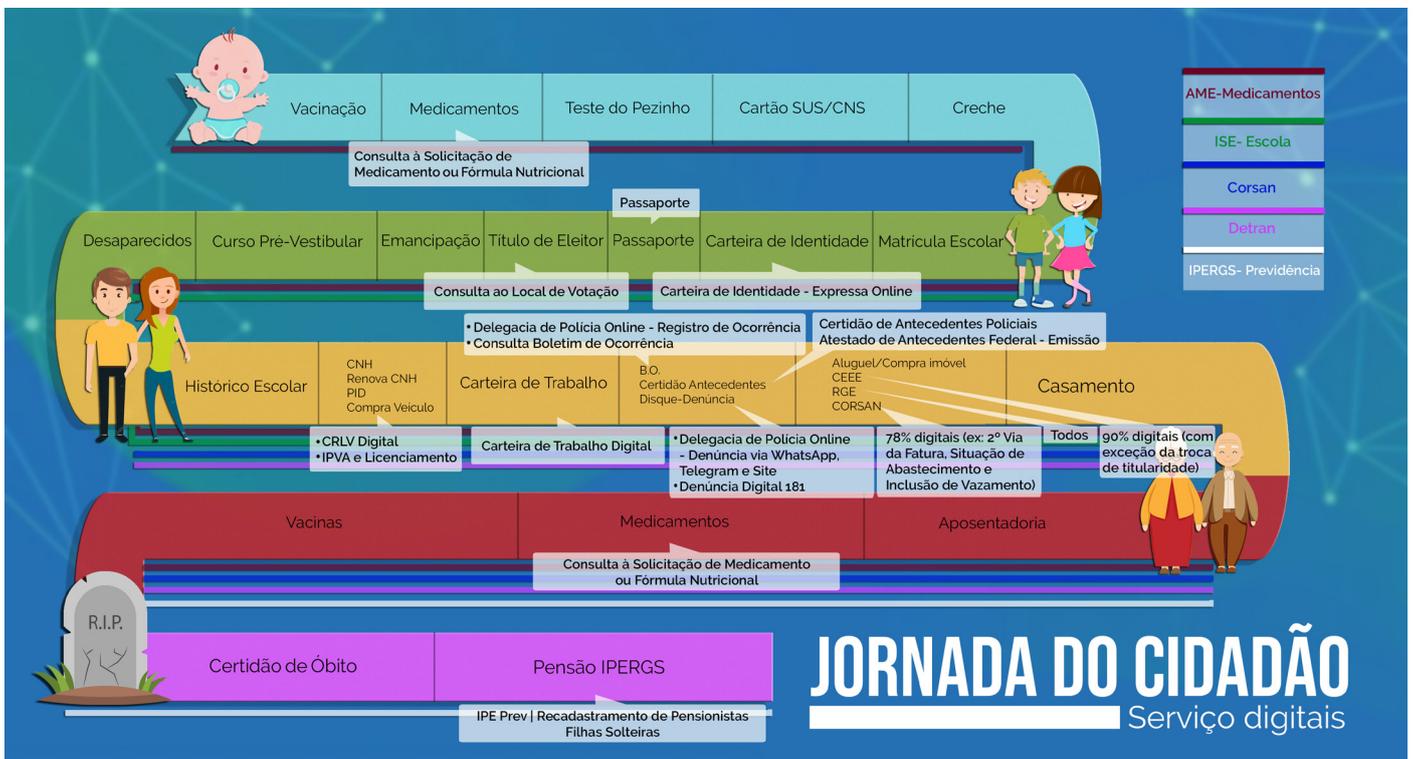
Escritório de Desenvolvimento de Projetos (EDP)

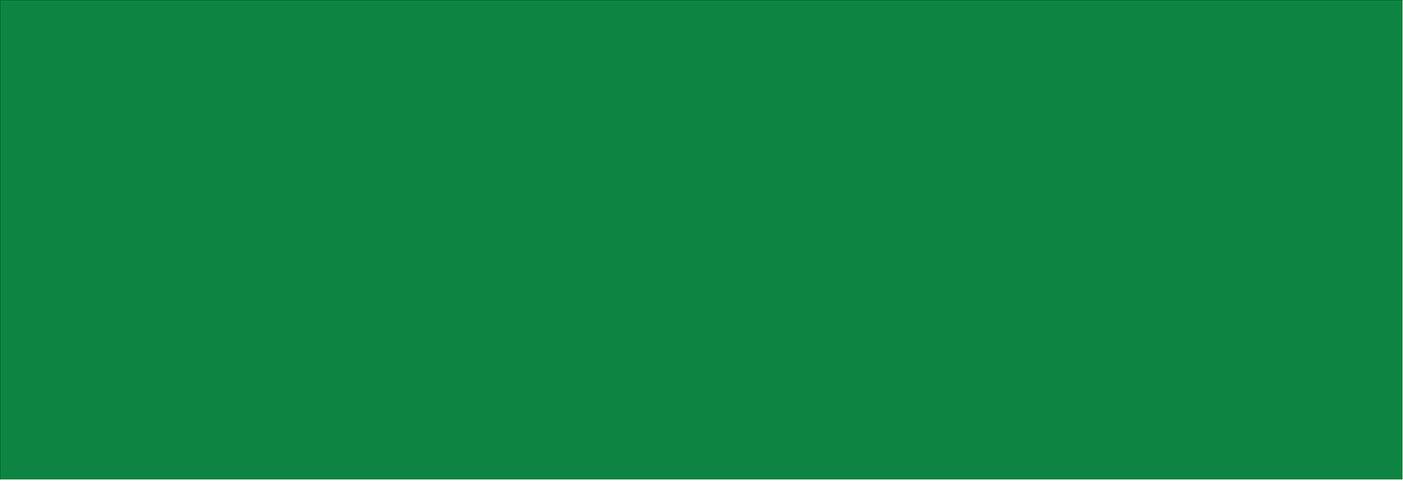
PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do RS

Setembro de 2020

cia para cada gaúcho. Esse Estado servidor quer ainda investir na relação com o cidadão, que se mantém ao longo de toda a vida, permitindo que todos acessem o governo sem sair de casa, de forma mais rápida, barata e eficaz.

Explorando tudo o que a transformação digital permite, o RS pretende colocar o governo na palma da mão de todo gaúcho por meio de uma estratégia de governança que permita ressignificar a relação do Estado com o cidadão. Ao tornar 100% dos serviços estaduais também digitais, dispo- níveis em um portal unificado, enten- de-se que se está contribuindo ainda para melhoria do ambiente de negó- cios, redução de custos, moderniza- ção e agilidade da atuação pública.





# CONTEXTUALIZAÇÃO



## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO BRASIL E NO MUNDO

Estudo de 2015 indica que as tecnologias digitais proporcionam um **ganho de eficiência** capaz de **reduzir o custo** de oferta dos serviços públicos em até 97%, em comparação ao do atendimento presencial (estimativa MPDG, 2018). Além disso, é estimado que a cada 1% de alta em digitalização de governo, aumenta proporcionalmente 0,5% no PIB do país, 0,13 ponto no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e 1,9% do comércio internacional (Accenture). Disponibilizar serviços digitais também possibilita **aumentar o alcance** da atuação do Estado, chegando a todo e qualquer cidadão.

Argumentos como esses fazem com que diversos países caminhem em direção à **oferta de serviços públicos também em meio digital**.

No Brasil, as ações de governo digital vêm sendo estruturadas desde o início da década de 2000. Tendo passado por distintos paradigmas, hoje objetiva simplificar e tornar mais ágil a relação entre o governo e o cidadão, reduzindo a burocracia e o tempo de resposta do Estado à sociedade e aumentando a qualidade dos serviços públicos — conforme a Estratégia de Governo Digital 2020 a 2022. Esses investimentos encontram-se traduzidos no portal gov.br, que concentra todos os serviços da Administração Pública Federal.



GOV.BR > 3.742 SERVIÇOS

60% DOS SERVIÇOS DIGITALIZADOS

Fonte: Portal de serviços gov.br (02/09/2020)



BRASIL > 210 MILHÕES DE PESSOAS

- 215 MILHÕES DE TELEFONES CELULARES
- 149 MILHÕES DE USUÁRIOS DE INTERNET

# 10 PRINCÍPIOS DA GOVERNANÇA DIGITAL

1

FOCO NAS NECESSIDADES DA SOCIEDADE

2

ABERTURA E TRANSPARÊNCIA

3

COMPARTILHAMENTO DA CAPACIDADE DE RECURSOS

4

COMPARTILHAMENTO DE DADOS

5

SIMPLICIDADE

6

PRIORIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DISPONIBILIZADOS EM MEIO DIGITAL

7

SEGURANÇA E PRIVACIDADE

8

PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

9

GOVERNO COMO PLATAFORMA

10

INOVAÇÃO



## CONCEITOS IMPORTANTES

No contexto da transformação digital, algumas definições técnicas tornam-se relevantes para a melhor compreensão das estratégias que se pretende adotar:

### **ARQUITETURA DE TI**

Sistemas, tecnologias e serviços cuja utilização visa melhorar a eficiência e a disponibilidade de um sistema.

### **BIG DATA**

Conjunto de dados extremamente volumoso, que necessita de ferramentas adequadas para extraí-lo, organizá-lo e transformá-lo em informações passíveis de análise. Conjunto de técnicas que permite analisar grandes quantidades de dados para a geração de resultados que, em volumes menores, dificilmente seriam possíveis.

### **DATA LAKE**

Estratégia de armazenamento baseada em um repositório único de dados brutos disponíveis para análise. Trata-se de um conceito que, para ser aplicado, pode requerer a combinação de várias tecnologias.



### **DATA SCIENCE**

Ciência que estuda as informações, seu processo de captura, transformação, geração e análise. Envolve disciplinas como Computação, Estatística, Matemática e Conhecimento do Negócio.

### **GOVERNO DIGITAL**

É o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) disponíveis para a democratização do acesso à informação e aos serviços do Estado pelos cidadãos. Visa melhorar a qualidade e a conveniência dos serviços públicos.

### **GOVTECH**

Infraestrutura de tecnologia e soluções utilizadas pelos governos para ofertar serviços aos cidadãos.

### **IDENTIDADE DIGITAL**

Padronização e alinhamento de informações entre os portais dos órgãos públicos de forma a otimizar a comunicação com o cidadão.



## HISTÓRICO NO RS

A oferta de serviços estaduais em meio digital soma diversos esforços ao longo dos anos. A seguir, apresentamos o histórico de algumas dessas iniciativas no âmbito do Executivo gaúcho:

- 1999**: A Secretaria da Fazenda lançou seu site que permitia por exemplo, solicitar Certidão de Situação Fiscal e alteração de endereço, somando 14.019 transações mensais
- 2000**: A Secretaria da Fazenda, por meio do Tesouro do Estado, colocou no ar o Portal do Servidor Público, que disponibilizava contra-cheques e outras informações. Neste ano, o site da secretaria registrou 74.127 transações no autoatendimento por mês
- 2001**: A média mensal de transações no site da Fazenda chegou a 134.855
- 2002**
- Fev/2002**: Foi ao ar o primeiro portal de serviços ao cidadão no âmbito do Executivo estadual. Era o Link Cidadão, que oferecia informações sobre 20 temas de interesse. O slogan (“Saia da fila”) demonstrava a intenção de facilitar a vida das pessoas
  - Mai/2002**: Foi lançada a Delegacia Online, que permitia pela internet registro de ocorrências de acidente de trânsito com prejuízos materiais, furto ou perda de documentos e celular. Em apenas 15 dias, esse serviço somou 600 registros, o equivalente ao movimento de duas delegacias físicas da Capital
  - Mai/2002**: Foi lançado um serviço pelo site da Junta Comercial que permitia ao cidadão acessar andamento de registro de empresas e outros documentos
  - Ago/2002**: O Hemocentro lançou um serviço pelo qual avisava, via SMS, os doadores de sangue cadastrados de que havia necessidade de doações

2005

**Dez/2002:** O site do Rio Grande do Sul foi reconhecido como o que apresentava o melhor equilíbrio entre diversos parâmetros técnicos, em comparação aos de outros governos estaduais, além de se destacar no quesito abrangência de assuntos, segundo o trabalho Desburocratização Eletrônica nos Estados Brasileiros (Firjan e Instituto Euvaldo Lodi)

**2005:** A Secretaria da Fazenda somava, segundo os critérios de então, 160 serviços em seu site

**2005:** Passou a ser possível emitir segunda via de conta da Corsan pela internet

**2005:** O site do DetranRS passou a oferecer um simulado virtual do exame teórico para obtenção da CNH

**Mai/2005:** O Memorial do Rio Grande do Sul botou no ar uma nova versão do seu site, contendo as versões digitalizadas de mostras de arte

**Nov/2005:** Foi lançado o primeiro site Tudo Fácil Eletrônico, que oferecida um catálogo com pouco mais de 60 serviços (dentre os prestados por CEEE, Corsan, DetranRS, IGP, FGTAS, além das secretarias da Educação, Fazenda, Administração, Saúde e Planejamento). Esse número foi aumentando aos poucos, especialmente com o cadastro de serviços de outras instituições e esferas de governo. Com isso, chegou-se a 813 serviços ao final de 2015, segundo os critérios vigentes na época, quando essa versão saiu do ar, com 199.112 acessos/mês

2006

**Jul/2006:** Iniciou-se o período de testes da transmissão de notas fiscais eletrônicas (NF-e) das empresas para a Receita Estadual. Na época, estimava-se que a redução de custos com a emissão de notas fiscais poderia chegar a 80%

2007

**Jan/2007:** A Receita Estadual contabilizava que apenas 10% das certidões expedidas pelo órgão passavam por alguma etapa manual. A Certidão de Situação Fiscal já chegava a 90% de emissões automatizadas, pela internet, evitando o deslocamento dos contribuintes em busca de atendimento

**Mai/2007:** Passou a ser possível emitir Atestado de Antecedentes pelo site do Instituto-Geral de Perícias

2008

**Abr/2008:** A presença física na Junta Comercial para solicitar certidões tornou-se desnecessária, em uma iniciativa pioneira no país. Além disso, desde o fim do ano anterior, também era possível fazer via internet o Requerimento de Empresário, modalidade que representava 53% da demanda da época

**Jul/2008:** O Tudo Fácil Eletrônico chegou à marca de 2.436.933 acessos – em menos de três anos no ar. Naquele mês, os serviços mais procurados foram carteira de identidade, emissão de atestado de antecedentes, acompanhamento processual do Tribunal de Justiça e carteira de trabalho

**Dez/2008:** Foi implantado pelo Instituto-Geral de Perícias o agendamento eletrônico da carteira de identidade, serviço que posteriormente serviria de modelo para todos os órgãos do Estado

2009

**2009:** Foi lançado o cartão de Registro de Identidade Civil (RIC), documento eletrônico dotado de certificação digital

2010

**Dez/2010:** Foram implantadas melhorias no Tudo Fácil Eletrônico, que passou a oferecer explicações mais claras e uma ferramenta de busca mais eficiente

2012

**2012:** A Secretaria da Fazenda lançou o Centro de Atendimento Virtual ao Contribuinte (e-CAC), portal eletrônico da Receita Estadual no qual diversos serviços passaram a ser realizados via internet pelo próprio contribuinte. Por ex: identificar pendências e autorregularizar situação fiscal perante a Receita Estadual sem precisar se deslocar para uma unidade física da Sefaz. Na época do lançamento, havia 509.870 contribuintes e 13.649 profissionais da contabilidade cadastrados. Em março daquele ano (mês anterior ao lançamento do e-CAC), foram 5.524.805 serviços prestados, 63.328 downloads e 1.609.034 visitas ao portal da Sefaz

2014

**Mai/2014:** Foi colocada no ar a plataforma Meu RS, com os serviços online oferecidos pelas diferentes instâncias da administração pública estadual acessíveis por meio do Login Cidadão

**Ago/2014:** Com o lançamento da plataforma online do ProconRS, tornou-se possível acompanhar pela internet o comportamento de empresas na resolução de reclamações dos clientes

2015

**Out/2015:** O deferimento ou indeferimento de contestações de autuações passaram a poder ser consultados pelo site do DetranRS

2016

**Mai/2016:** Foi lançada a última versão do site do Tudo Fácil. Foi ao ar já com agendamento de carteira de identidade e de trabalho e seguro-desemprego, serviços que acumulavam filas de até quatro horas no atendimento presencial. Na época, as três unidades físicas somavam 5.375 atendimentos/dia. Esse foi o primeiro site responsivo, com busca otimizada e chat. Uma limpa nos serviços da versão anterior resultou em 391 serviços

2017

**Jan/2017:** Condutores que não são proprietários de veículos passaram a ser avisados por SMS pelo DetranRS quando fossem apresentados como responsáveis por uma infração de trânsito. No mesmo mês, donos de veículos removidos para depósito passaram a ser avisados também por mensagem

**Fev/2017:** O licenciamento ambiental passou a ser feito pela internet, por meio do Sistema Online de Licenciamento Ambiental (SOL), dispensando o uso de papel

**Mar/2017:** A Sefaz lançou o Plantão Fiscal Virtual, com o objetivo de padronizar o atendimento aos contribuintes e reduzir a necessidade do atendimento pessoal nas unidades da Receita Estadual. Isso possibilitou o retorno a 80% das dúvidas dos contribuintes em até 24 horas após o registro. Os 20% restantes, em regra, recebiam resposta em 48 horas

**Abr/2017:** Com o lançamento da Junta Digital, foi possibilitado que empresas fossem constituídas, alteradas ou extintas pela internet

**Abr/2017:** A central de serviços do DetranRS disponibilizou online os documentos que fazem parte dos processos de suspensão e/ou cassação do direito de dirigir

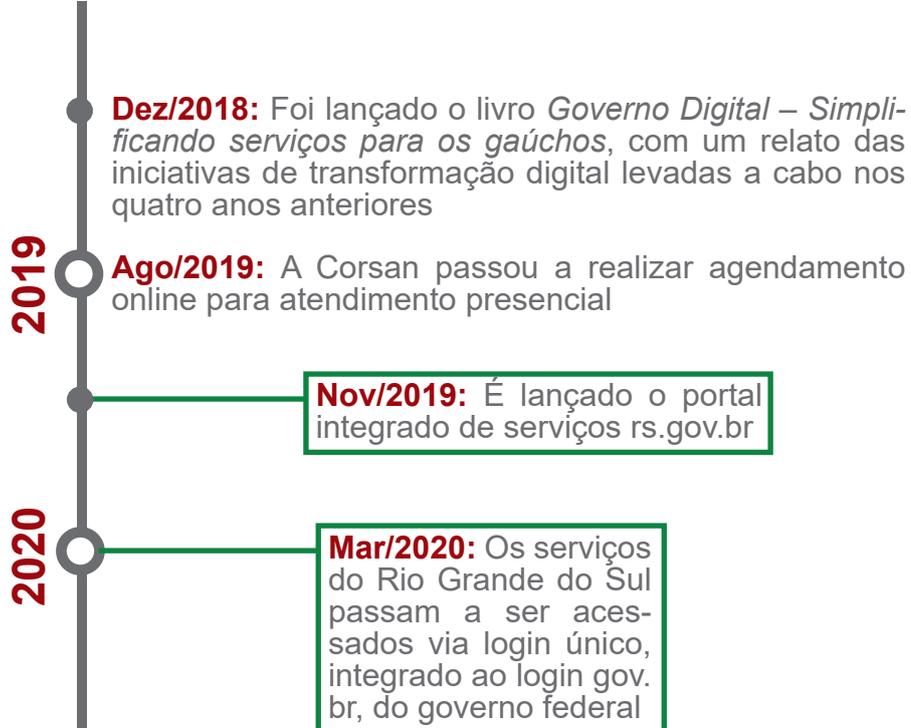
**Dez/2017:** Passou a ser possível ter a versão eletrônica da CNH no celular (CNH-e), com mesmo valor jurídico do documento impresso. Somente no primeiro ano, 100 mil condutores gaúchos fizeram download, colocando o RS como o segundo Estado com maior número de documentos digitais, atrás apenas de São Paulo

2018

**Jan/2018:** A central de serviços do DetranRS disponibilizou online os documentos que fazem parte dos processos de suspensão e/ou cassação do direito de dirigir

**Jul/2018:** Todos os registros de empresas passaram a ser feitos de forma online pela Junta Digital. Também foi lançado o acervo digitalizado de 18 milhões de documentos de registro mercantil do Estado

**Dez/2018:** Foi ao ar o novo site do DetranRS, que reduziu o número de cliques para chegar às informações mais buscadas (referentes a veículos, CNH e infrações) e ofereceu chat com assistente virtual e com servidores





# **ESTRATÉGIA DIGITAL NO RS**



## PROPÓSITO

1

### RESSIGNIFICAR A RELAÇÃO DO ESTADO COM TODO CIDADÃO GAÚCHO POR MEIO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Transformar a experiência no relacionamento do cidadão com o Estado, fazendo com o que o Estado se volte intensamente a servir a sociedade.

2

### O GOVERNO NA PALMA DA MÃO DE TODO GAÚCHO

Por meio do portal unificado rs.gov.br, colocar o governo na palma da mão de todo cidadão gaúcho, lançando mão de uma estratégia de governança e de oferta de serviços digitais. Dentre os principais objetivos, destacam-se melhoria do ambiente de negócios, redução dos custos, modernização e agilidade dos serviços públicos.

3

### 100% DOS SERVIÇOS TAMBÉM DIGITAIS

O projeto tem como objetivo, até 2022, tornar 100% digitais os serviços estaduais prestados diretamente ao cidadão no âmbito do Poder Executivo Estadual.



## ATORES

Transformação digital é, no Rio Grande do Sul, uma iniciativa que compreende todas as secretarias e órgãos de Estado. A governança do tema encontra-se centralizada.

### SPGG

Por sua expertise e pelo papel que desempenha no Governo do Estado, a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) conduz o processo de transformação digital do Executivo gaúcho.

### EDP

O Escritório de Desenvolvimento de Projetos (EDP) atua como facilitador e integrador de iniciativas, por meio de conhecimento e práticas em desenvolvimento e acompanhamento de projetos estratégicos.

### PROCERGS

A PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do RS é responsável pelo desenvolvimento das soluções que possibilitam ofertar serviços digitais ao cidadão.

### SECRETARIAS E ÓRGÃOS

Protagonistas na relação com os cidadãos, as secretarias e os órgãos responsáveis por cada um dos serviços atuam de forma colaborativa com o trabalho de digitalização.



## ENQUADRAMENTO LEGAL

Para estar em acordo com as normativas atuais e futuras ligadas ao tema da transformação digital, o RS realizou um extenso levantamento da legislação.

### LEI FEDERAL Nº 13.709/2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

### LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública

### LEI FEDERAL Nº 13.874/2019

Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica

### PORTARIA FEDERAL Nº 23, DE 4 DE ABRIL DE 2019

Dispõe sobre diretrizes, competências e condições para adesão à Rede Nacional de Governo Digital

### LEI ESTADUAL Nº 15.178/2018

Cria mecanismos de desburocratização no âmbito da administração pública do Estado

### DECRETO ESTADUAL Nº 53.928/2018

Institui a Identificação Digital integrada aos sistemas da administração pública direta, autárquica e fundacional, no âmbito do Poder Executivo Estadual

**DECRETO ESTADUAL  
Nº 53.927/2018**

Dispõe sobre o compartilhamento de dados na administração pública estadual

**DECRETO ESTADUAL  
Nº 54.581/2019**

Dispõe sobre a Política de Governança e Gestão da administração pública Estadual

**DECRETO ESTADUAL  
Nº 52.616/2015**

Institui a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC-RS)

**LEI FEDERAL  
Nº 13.726/2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação

**PROJETO DE LEI  
FEDERAL  
Nº 3.443/2019**

Dispõe sobre a Prestação Digital dos Serviços Públicos na Administração Pública - Governo Digital

**DECRETO FEDERAL  
Nº 9.094/2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país e institui a Carta de Serviços ao Usuário

**VÍDEO**

Deputado federal Felipe Rigoni explica os princípios do PL 3.443



**DECRETO FEDERAL  
Nº 8.638/2016**

Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional

**DECRETO FEDERAL  
Nº 9.319/2018**

Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital

**DECRETO ESTADUAL  
Nº 54.423/2018**

Institui política de desburocratização no âmbito do Poder Executivo Estadual e cria o Conselho Estadual de Desburocratização e Empreendedorismo

**DECRETO FEDERAL  
Nº 8.936/2016**

Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional

**DECRETO FEDERAL  
Nº 9.756/2019**

Institui o portal único gov.br e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo Federal

**PROJETO DE  
LEI FEDERAL 7.843**

Institui regras e instrumentos para a eficiência pública, por meio da desburocratização, inovação, informatização, participação e colaboração do cidadão. Aborda, por exemplo, o tema da biometria

**DECRETO FEDERAL  
Nº 10.332/2020**

Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022

**DECRETO ESTADUAL  
Nº 55.439/2020**

O Decreto da Política de Relacionamento do Estado com o Usuário representa um marco regulatório da modernização da prestação dos serviços públicos no Estado



## SERVIÇOS

O serviço público é uma atividade dos órgãos e entidades da administração pública para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade.

### ■ Serviço digital

O serviço digital é aquele que ocorre de forma **totalmente digital**, ou seja, todas as interações do serviço são realizadas por meio digital, porém com **alguma interferência humana**; ou como **autosserviço**, no qual o serviço é completamente automatizado, sendo todo o processamento realizado por sistemas de informação.



### Níveis de digitalização

**NENHUM** – A prestação do serviço exige presença física do usuário e não há informações disponíveis em plataformas digitais

**INFORMATIVO** – O usuário pode acessar informações sobre o serviço em plataformas digitais, mas a prestação é totalmente presencial

**PARCIAL** – Pelo menos uma das interações ocorre por meio digital (ex: comunicação, agenda, upload e download de documento)

**DIGITAL** – Todas as interações do serviço são feitas digitalmente. O usuário pode solicitar, acompanhar e receber os resultados, ainda que com interferência humana. O resultado pode não ser digital

**AUTOSSERVIÇO** – O serviço é completamente automatizado e processado por sistemas de informação, não exigindo interação humana



## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento, página ou portal no qual cada entidade lista os serviços públicos disponíveis, especificando etapas, público-alvo, locais, horários e formas de acesso. Obrigatória na esfera federal, é recomendada a qualquer entidade que preste serviços públicos.

A carta tem três principais funções:

### ■ **Informação**

Permite que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que prestam

### ■ **Compromisso**

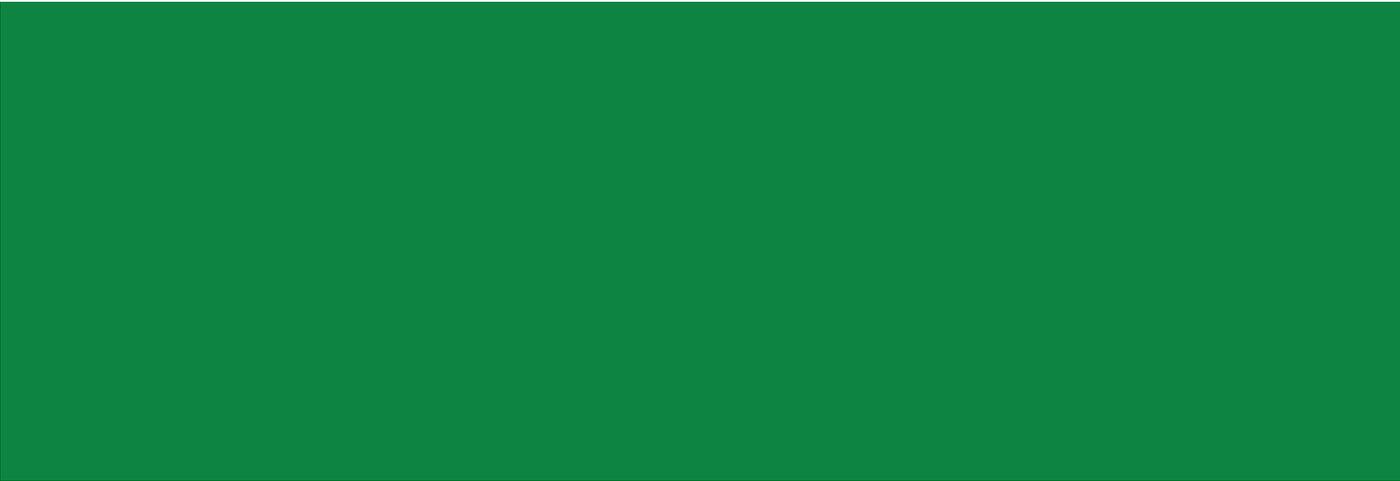
Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a carta representa um compromisso com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações

### ■ **Melhoria de gestão**

Ao estabelecer metas, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a carta se insere na ótica da gestão por resultados e contribui para aumentar a eficácia e eficiência das ações da Administração Pública

#### **Finalidades:**

- Divulgar os serviços públicos para a sociedade
- Estabelecer compromissos com padrões de qualidade na realização dos serviços públicos e garantir que eles sejam seguidos
- Fortalecer o controle da sociedade sobre as ações das entidades públicas e permitir a ela uma voz mais ativa na decisão de como serão prestados os serviços públicos
- Permitir avaliação contínua da gestão e monitoramento interno e externo do desempenho dos serviços públicos
- Aumentar a confiança e a credibilidade da sociedade na capacidade da Administração Pública de atender às necessidades fundamentais estabelecidas pela Constituição Federal



# **PORTAL RS.GOV.BR**



## O PROJETO

O portal rs.gov.br nasce em 6 de novembro de 2019, com tecnologia responsiva, isto é, adaptável a qualquer dispositivo – seja tablet, celular ou computador. Dispõe de uma barra de pesquisa rápida e destaque para as demandas mais acessadas, dentre outras funcionalidades.

Concentra em um só lugar tudo o que, até então, o cidadão precisaria pesquisar em um dos **109 sites, 16 aplicativos e 6 centrais de serviços** dos órgãos e secretarias estaduais.



PREVISÃO DE NOVOS PACOTES DE ENTREGAS EM INTERVALOS DE **60-90 DIAS**

### PREMISSAS

- Adesão à rede gov.br
- Alinhamento à Estratégia de Governo Digital, em esfera federal
- Foco no cidadão e na desburocratização
- Atividades pautadas a partir da estratégia digital RS
- Integração das agendas digitais no governo
- Intensa colaboração intragoverno e com atores externos



## GRANDES MARCOS

### ■ ADESÃO À REDE GOV.BR

Para elaborar a estratégia de transformação digital do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, foram utilizadas como referência, em larga medida, as iniciativas levadas a cabo pelo Governo Federal. Esse expediente permite como benefício, sem sombra de dúvida, a aceleração da curva de aprendizagem. Mas, mais do que isso, proporciona a integração das lógicas e tecnologias empregadas de forma a permitir acesso, por meio da plataforma gaúcha, aos serviços digitais prestados pela União.



### DIGITAL X ELETRÔNICO

NO RIO GRANDE DO SUL, NOS ALINHAMOS À COMPREENSÃO DO GOVERNO FEDERAL DE APOSTA EM GOVERNANÇA DIGITAL, CONCEITO SEGUNDO O QUAL O CIDADÃO É ATIVO NA CONSTRUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM PLATAFORMAS DIGITAIS

JÁ GOVERNO ELETRÔNICO SE REFERE À IDEIA DE INFORMATIZAR OS SERVIÇOS PRESTADOS À SOCIEDADE



## A adesão

O Rio Grande do Sul foi o primeiro Estado a aderir à rede gov.br – Rede Nacional de Governo Digital –, iniciativa que tem como principal objetivo impulsionar a transformação digital no país com integração, coordenação e monitoramento de iniciativas. Em abril de 2019, o Estado assinou a adesão em uma cerimônia com a presença da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, no Palácio Piratini.

### **BENEFÍCIOS DA ADESÃO À REDE GOV.BR:**

- Apoio na simplificação da prestação de serviço público
- Integração de iniciativas comuns
- Maior proximidade entre o governo e o cidadão
- Economia de tempo e custo
- Sinergia entre as diferentes esferas
- Ambiente propício à inovação

## ■ POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Transformar a experiência de relacionamento do cidadão com o Estado, por meio da adoção de serviços digitais mais ágeis, convenientes e simples até 2022.

## ■ PORTAL UNIFICADO

A estratégia adotada pelo Rio Grande do Sul é a de concentrar em um portal unificado tudo o que o cidadão precisa em relação ao Governo do Estado. Não deixaram de existir os canais que já estavam no ar.

### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS:

- Tecnologia responsiva, ou seja, que se adapta à tela de qualquer dispositivo eletrônico
- Busca categorizada e indexada
- Avaliação das cartas de serviço
- Avaliação dos serviços
- Protocolo único
- Área do cidadão

A captura de tela do portal **rs.gov.br** apresenta a seguinte interface:

- Logo **rs.gov.br** no canto superior esquerdo.
- Botão **Entrar** no canto superior direito.
- Indicador **Versão Beta** no canto superior direito.
- Barra de busca com o texto **O que você procura?** e um campo de entrada com o placeholder **Buscar**.
- Seção **Serviços digitais para o cidadão** com o link **Conheça o RS.GOV.BR**.
- Seção **Notícias do Estado do Rio Grande do Sul** com o link **Leia mais**.
- Seção **Serviços em destaque** com seis cartões de serviço, cada um com um ícone **Novo** no canto superior direito:
  - Apresentação Virtual do Condutor
  - Alerta de furto e roubo
  - Chamar 192 – Samu
  - Consulta da Situação de Perícias em Veículos
  - .Escola RS
  - Guia Eletrônica de Pagamento para a Retirada de Veículo em Depósito



## ■ LOGIN ÚNICO

Até 2019, o RS utilizava o Login Cidadão para acesso aos serviços do Estado. Com a integração de todos eles em um portal unificado, percebeu-se a necessidade de um único login para que o cidadão possa acessar qualquer serviço, tanto estadual quanto federal.

Na primeira onda, foi realizada uma integração para que o Login Federal permita acessar os serviços estaduais. A partir de março de 2020, o acesso a todos os serviços passou a ser feito pelo login único gov.br.

## ■ MONITOR DIGITAL

É um monitor de acompanhamento dos principais resultados do projeto, como por exemplo o percentual de serviços digitais em cada órgão. O portal já apresenta algumas das principais métricas disponíveis:



Setembro de 2020

## ■ MAPEAMENTO DE SERVIÇOS

Segundo levantamento preliminar, o RS oferece 406 serviços, sendo 221 já digitais (agosto/2020). Encontra-se em curso, porém, o mapeamento completo dos serviços prestados pelo Executivo gaúcho. O objetivo é conhecer os serviços que o Estado presta aos cidadãos e entender quais podem ser oferecidos também por meio digital. Serão identificados aspectos como indicadores, entregas e outros dados.

O trabalho parte de um formulário online e segue com uma a três rodadas em cada secretaria ou órgão. Os grupos que conduzem essas visitas são compostos por servidores da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, da Procergs e do Escritório de Desenvolvimento de Projetos (EDP).

### MATURIDADE DIGITAL

Identificação do nível de digitalização dos serviços prestados



## ■ PLANO DE DIGITALIZAÇÃO DOS ÓRGÃOS E PLANO INTEGRADO DE DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Depois de realizado o mapeamento e identificado o nível de digitalização, serão estabelecidas as prioridades de implementação. O projeto tem o objetivo de estabelecer o plano digital de cada órgão, alinhado às prioridades de Governo e ao Mapa Estratégico, e o plano integrado de todo o Executivo.

## ■ ID DIGITAL RS

Encontra-se em desenvolvimento o ID Digital do cidadão gaúcho, documento no formato digital que contará com validação biométrica e, futuramente, deverá integrar ainda validação facial.



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



Os focos em cada nível de atuação são:

### ■ ESTRATÉGICO

- Foco na transformação digital
- Promoção de debates e estratégias
- Olhar externo ao projeto
- Simplificação dos processos e agilidade dos serviços para o cidadão

## ■ TÁTICO

*Status report* e *news* de integração

Plano de projeto

Execução dos planos de trabalho

Ferramentas e indicadores

Orientação e treinamento dos times

Transformação digital nos serviços

Debates e estratégias

Expertise técnica e engajamento

Simplificação para o cidadão

Cultura da transformação digital

## ■ OPERACIONAL

Processos

Mapeamento de serviços

Gestão de priorização

Plano Digital local

Foco no cidadão

Integração dos grupos

Implementação de estratégias

Políticas de Governança Digital

Desenvolvimento de soluções

Visibilidade e colaboração

Plataforma unificada

Plano de comunicação

Eventos de sensibilização e engajamento

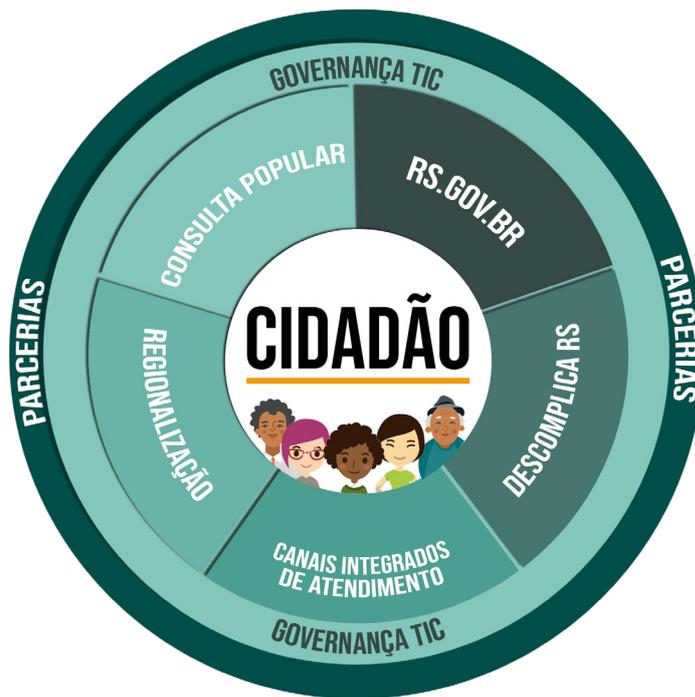


## INTEGRAÇÃO A OUTRAS INICIATIVAS

O projeto rs.gov.br encontra-se integrado a outras medidas voltadas à qualificação da relação do Estado com a sociedade. Ao conjunto dessas iniciativas, o governo gaúcho dá o nome de Política de Relacionamento com o Cidadão, atualmente em fase final de desenvolvimento. Essa política tem como principal propósito aproximar o Estado do cidadão, oferecendo novos espaços de atendimento, simplificando e agilizando a prestação de serviços e proporcionando uma nova experiência de relacionamento e comunicação.

Não se trata de apenas introduzir novas tecnologias ou digitalizar processos burocráticos, mas de estabelecer um conjunto de diretrizes e ações que levem à revisão e simplificação de procedimentos, ao engajamento e participação ativa da população, à integração entre os diversos órgãos estaduais e à criação de uma cultura menos burocrática na Administração Pública.

Em agosto de 2020, no âmbito do Descomplica RS – uma das iniciativas que compõem a Política de Relacionamento com o Cidadão –, foi elaborado o Decreto da Política de Relacionamento do Estado com o Usuário, considerado um marco regulatório da modernização da prestação dos serviços públicos no Estado. Dentre as novidades, estão a apresentação do CPF como documento único para atendimento, emissão de documentos preferencialmente por meio eletrônico, prestação digital de serviços e não exigência de cópias autenticadas ou reconhecimento de firma.

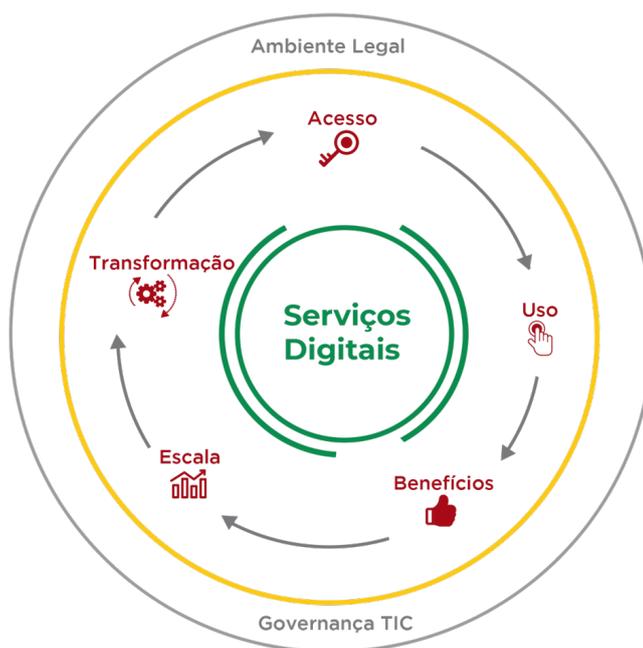


Além do rs.gov.br, a Política de Relacionamento com o Cidadão é composta pelos seguintes projetos:

- **DescomplicaRS** – Visa melhorar a capacidade competitiva e a produtividade do Estado, tornando-o mais atrativo para empreender. Para isso, enfrenta o desafio de simplificar o acesso e os processos relativos aos serviços.
- **Canais Integrados de Atendimento** – Busca aproximar o Estado e entregar valor a todo cidadão por meio de um atendimento integrado, híbrido, mais simples e ágil, presente nos 497 municípios gaúchos.
- **Regionalização** – Propõe-se a melhorar a prestação de serviços ao cidadão, por meio da compatibilização das 25 diferentes regionalizações setoriais existentes no Estado. Com isso, visa prestar o serviço público de maneira mais eficiente, simplificada e integrada.
- **Consulta Popular** – Pretende fortalecer o cidadão como protagonista do desenvolvimento regional por meio do engajamento e da participação ativa, favorecendo o pertencimento e a transparência do processo.
- **Governança TIC** – Uma boa estratégia de governança para a área de tecnologias da informação e comunicação (TIC) é premissa para todos os projetos da Política de Relacionamento com o Cidadão.
- **Parcerias** – Diretriz que diz respeito a todos os projetos, de que se deve tentar viabilizar parceiros para a execução de cada iniciativa.

## PERSPECTIVA DE FUTURO

O presente documento concentra as principais diretrizes da Estratégia Digital rs.gov.br. Procurou-se aqui contextualizar o movimento de transformação digital em diferentes esferas, estabelecer princípios e conceitos que norteiam este trabalho no âmbito do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e apresentar um histórico das iniciativas levadas a cabo no passado que permitiram que se chegasse até aqui.



Também foram abordados propósito, atores envolvidos e toda a legislação, vigente e futura, que baliza a estratégia gaúcha. Buscou-se detalhar ainda a trajetória já percorrida, que se materializa no portal integrado de serviços digitais do Estado rs.gov.br, apresentando os grandes marcos do projeto – como a adesão à Rede Nacional de Governo Digital (rede gov.br) e o mapeamento dos serviços –, além da estrutura de governança e as outras iniciativas às quais o rs.gov.br encontra-se integrado.

Este não é, porém, um projeto concluído. Pelo contrário, os esforços para ressignificar a relação do Estado com cada cidadão devem avançar constantemente, num ciclo ininterrupto que começa com a oferta de acesso, prossegue com o uso efetivo pelas pessoas e a geração e percepção dos benefícios alcançados. Para, com isso, haver o ganho de escala que leva à real transformação digital.

