



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



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

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:

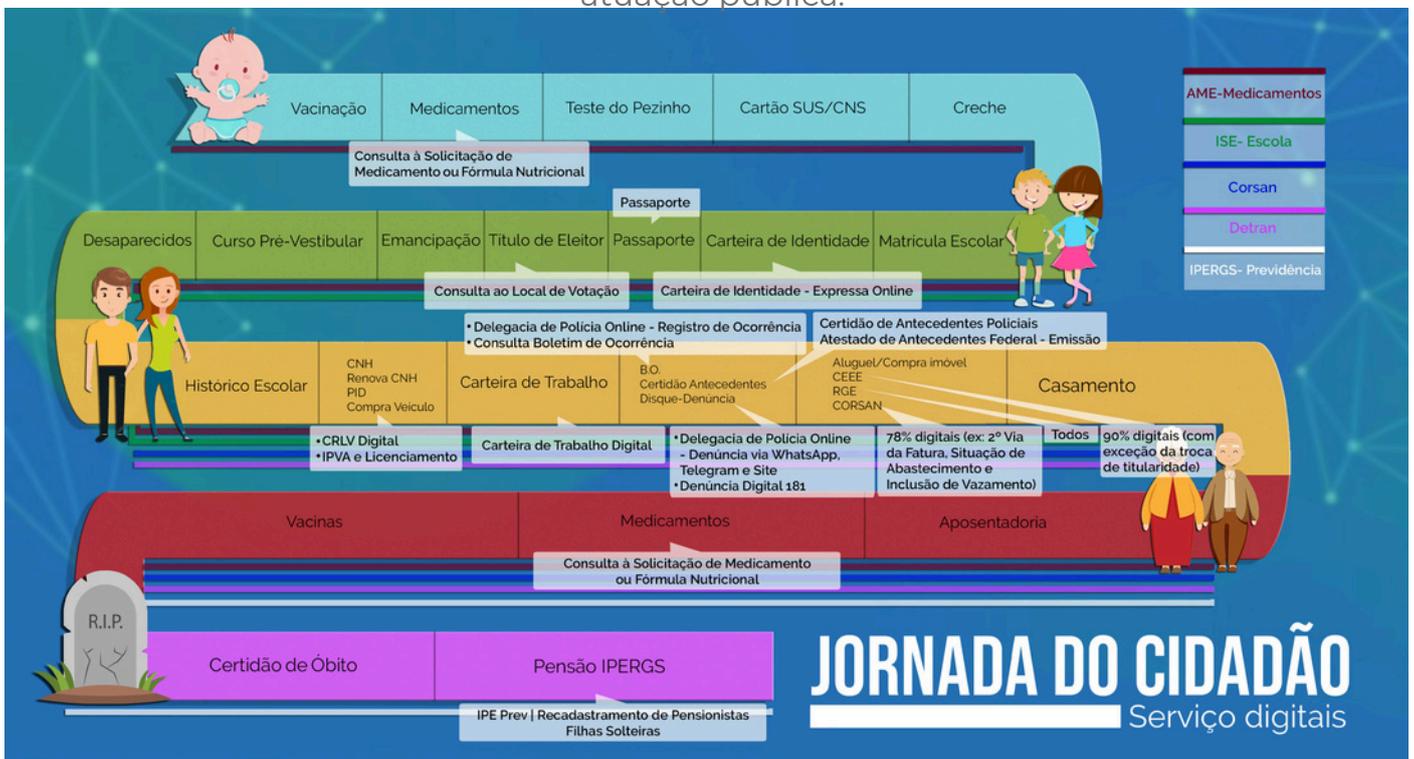
- Qualificar e incrementar a prestação de serviços, formando parcerias com o setor privado e o 3º setor
- Modernizar e desburocratizar os processos
- Promover a inclusão social e o espírito de cidadania
- Agilizar as soluções ao cidadão por meio do Governo Digital
- Fomentar um ambiente de negócios mais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

A Estratégia Digital rs.gov.br 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-

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, disponíveis em um portal unificado, entende-se que se está contribuindo ainda para melhoria do ambiente de negócios, redução de custos, modernização 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. 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

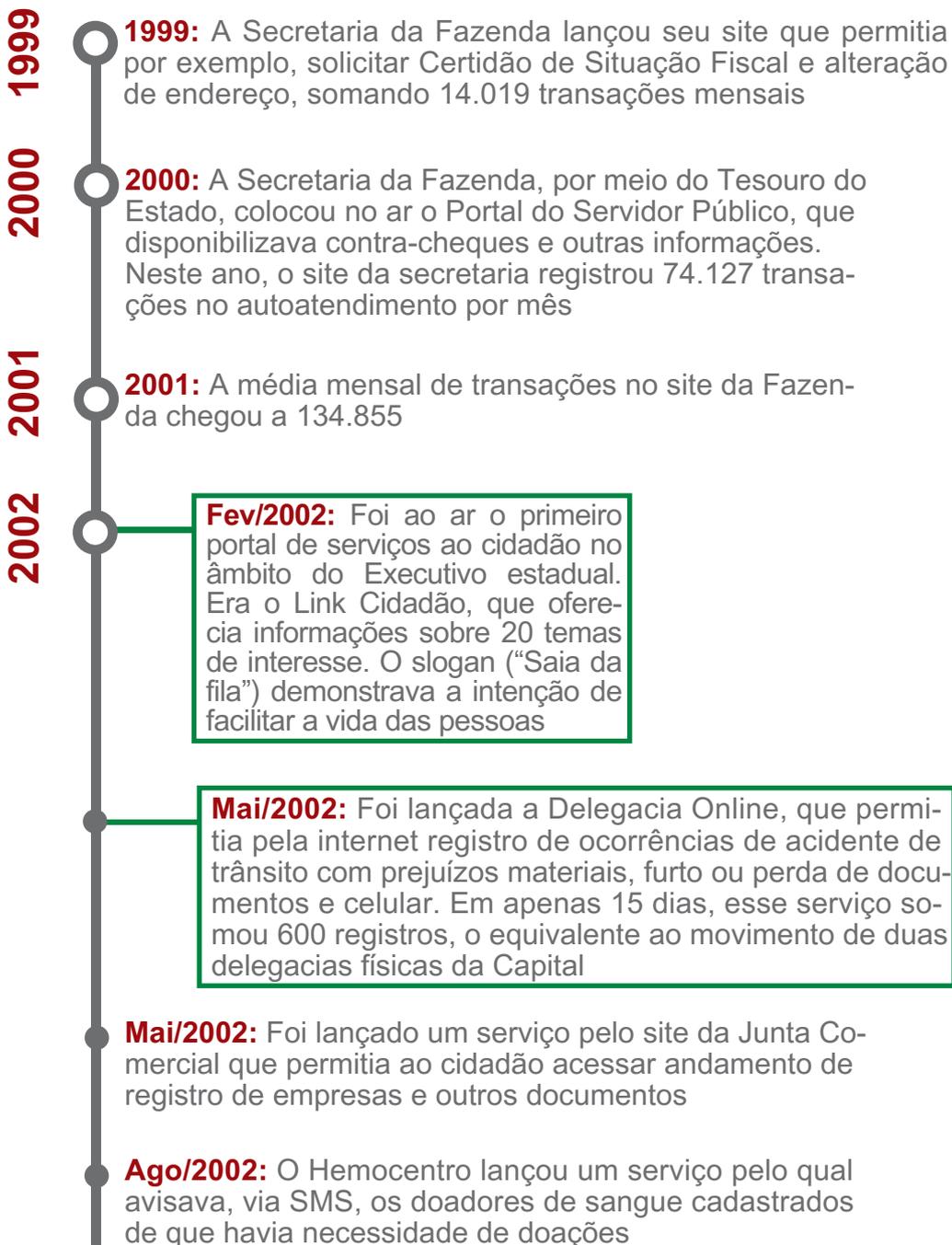
Padronização e alinhamento de informações entre os portais dos órgãos públicos de forma a otimizar a comunicação com o cidadão.

Fontes: Estratégia de Governança Digital (EGD) 2016-2019, <https://brazillab.org.br/noticias/o-que-e-govtech>, <https://blog.teclogica.com.br/arquitetura-de-tecnologia-da-informacao-entenda-importancia>, Governo Digital 2019, <https://www.cetax.com.br/blog/data-science>, <http://www.cienciaedados.com/data-lake-a-fonte-do-big-data> e <https://www.cetax.com.br/blog/big-data>



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:



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 oferecia um catálogo com pouco mais de 60 serviços (dentro dos 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

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

2019

Dez/2018: Foi lançado o livro *Governo Digital – Simpli- ficando serviços para os gaúchos*, com um relato das iniciativas de transformação digital levadas a cabo nos quatro anos anteriores

Ago/2019: A Corsan passou a realizar agendamento online para atendimento presencial

Nov/2019: É lançado o portal integrado de serviços rs.gov.br

2020

Mar/2020: Os serviços do Rio Grande do Sul passam a ser acessados via login único integrado ao login gov.br, do governo federal



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 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 direi-
tos do usuário dos serviços
públicos da administração
pública

LEI FEDERAL
Nº 13.874/2019

Institui a Declaração de
Direitos de Liberdade Eco-
nômica

PORTARIA FEDERAL Nº
23, DE 4 DE ABRIL DE
2019

Dispõe sobre diretrizes,
competências e condições
para adesão à Rede Nacio-
nal de Governo Digital

LEI ESTADUAL
Nº 15.178/2018

Cria mecanismos de des-
burocratização no âmbito
da administração pública do
Estado

DECRETO ESTADUAL
Nº 53.928/2018

Institui a Identificação Digi-
tal integrada aos sistemas
da administração pública
direta, autárquica e funda-
cional, 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.

■ 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





■ 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:



Março de 2025

■ MAPEAMENTO DE SERVIÇOS

Segundo levantamento preliminar, o RS oferece 758 serviços (março/2025). 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 identificação do nível de digitalização, foram estabelecidas as prioridades de implementação. O projeto teve 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

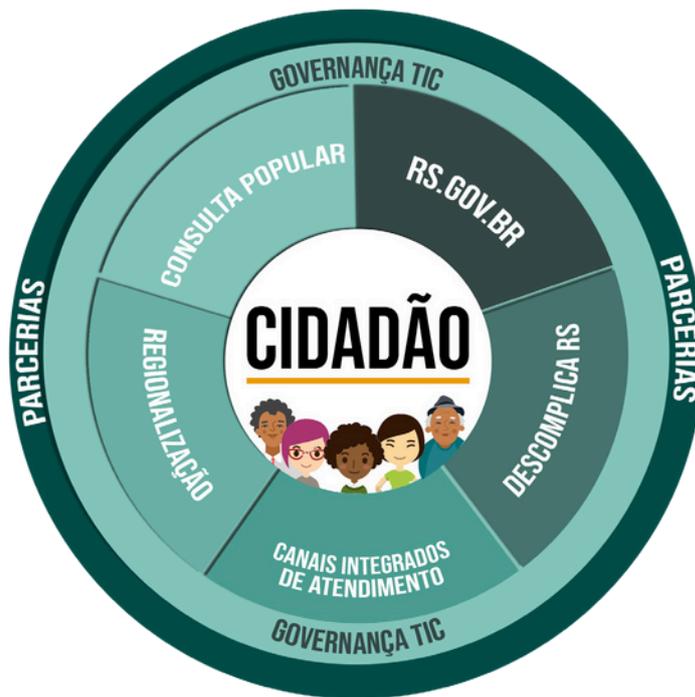


INTEGRAÇÃO A OUTRAS INICIATIVAS

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.

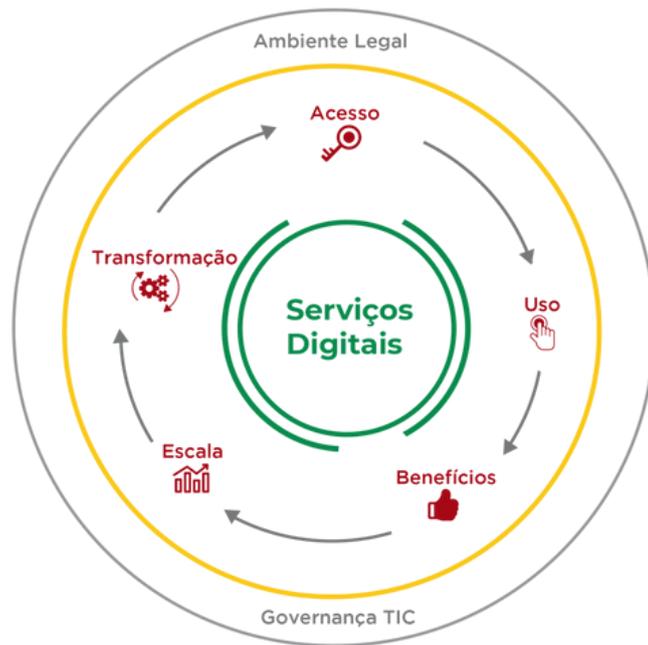


Além do rs.gov.br, a Política de Relacionamento com o Cidadão é composta pelos seguintes projetos:

- **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.

