

A ESTRATÉGIA DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
DO GOVERNO DO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO SUL  
2026

# estratégia

DIGITAL

[rs.gov.br](https://rs.gov.br)

GOVERNO  
DO ESTADO



**RIO  
GRANDE  
DO SUL**

O futuro nos une.

## 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

A Estratégia Digital **rs.gov.br** 2026 atualiza e expande a política de governo digital do Estado do Rio Grande do Sul, alinhando-se às diretrizes nacionais e às melhores práticas internacionais.

O documento parte de avanços consolidados — como o portal unificado rs.gov.br, a integração ao login gov.br e a evolução do relacionamento com o cidadão — e **projeta um novo ciclo de maturidade digital**, orientado por dados, serviços proativos, confiança digital e geração de valor público.

A estratégia está conectada aos objetivos do Mapa Estratégico do Governo do Estado, com destaque para:



Aprimorar as soluções ao cidadão por meio do governo digital



Fomentar uma agenda de desenvolvimento e um ambiente de negócios mais ágil, articulado e inovador



Fortalecer a articulação com os municípios e o desenvolvimento regional



Modernizar e agilizar os processos



Promover a moderna e eficiente governança de dados



Consolidar os mecanismos de transparência e de governança



Assegurar o alinhamento estratégico e a atuação transversal em todos os níveis do governo

A Estratégia Digital rs.gov.br estrutura um conjunto integrado de iniciativas voltadas à transformação digital do Estado, com foco na simplificação, ampliação e qualificação dos serviços públicos.

No Rio Grande do Sul, a transformação digital é orientada pela centralidade no cidadão, com soluções que ampliam a eficiência do Estado e oferecem mais conveniência, acessibilidade e qualidade na experiência dos gaúchos.

Nesse contexto, o Estado reforça seu compromisso com uma relação contínua com o cidadão, viabilizando o acesso aos serviços públicos de forma digital, simples, rápida e segura.

Ao explorar o potencial das tecnologias digitais, o Governo do Estado busca consolidar um modelo de governança que ressignifique a relação entre Estado e sociedade, colocando os serviços públicos na palma da mão do cidadão.

A digitalização integral dos serviços estaduais em um portal unificado contribui para a melhoria do ambiente de negócios, a redução de custos e o aumento da eficiência da atuação pública.

Com isso, o Governo RS avança na oferta de serviços públicos simples, integrados e seguros, orientados por dados e centrados nas pessoas — antecipando necessidades, reduzindo desigualdades e fortalecendo a confiança nas instituições públicas.





# Contextualização



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO BRASIL E NO MUNDO

A digitalização dos serviços públicos gera ganhos expressivos de eficiência, podendo reduzir em até 97% os custos em comparação ao atendimento presencial (MPDG, 2018). Além disso, o avanço do governo digital está associado ao **crescimento econômico e social**, com impactos positivos no PIB, no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e no comércio internacional (Accenture).

Esse cenário tem impulsionado governos em todo o mundo a ampliar a oferta de serviços digitais, expandindo o alcance do Estado e **melhorando a experiência do cidadão**.

No Brasil, a agenda de governo digital vem sendo construída desde os anos 2000, com foco na simplificação de processos, redução da burocracia e qualificação dos serviços públicos. Esse movimento se consolida no portal gov.br, que centraliza os serviços da Administração Pública Federal.



**5587**  
SERVIÇOS  
GOV.BR

**92%**  
SERVIÇOS  
DIGITAIS

Fonte: Portal de serviços gov.br - 30/03/2026.



**BRASIL > 203 MILHÕES DE PESSOAS**  
• 272 MILHÕES DE SMARTPHONES  
• 168 MILHÕES DE USUÁRIOS DE INTERNET

Fonte: PNAD Contínua: Tecnologia da Informação e Comunicação - 2024.

# 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

Fonte: Estratégia de Governança Digital

# CONCEITOS IMPORTANTES

No contexto da transformação digital, alguns conceitos são fundamentais para a compreensão das estratégias adotadas:

## ARQUITETURA DE TI

Conjunto de sistemas, tecnologias e serviços estruturados para garantir eficiência, integração e disponibilidade dos sistemas.

## BIG DATA

Grandes volumes de dados que exigem tecnologias e técnicas específicas para armazenamento, processamento e análise, permitindo a geração de insights em escala.

## DATA LAKE

Modelo de armazenamento baseado em um repositório único de dados brutos, estruturados e não estruturados, disponíveis para diferentes tipos de análise.

## DATA SCIENCE

Área multidisciplinar voltada à coleta, tratamento e análise de dados, combinando estatística, computação e conhecimento de negócio para geração de valor.

## GOVERNO DIGITAL

Uso de tecnologias da informação e comunicação para ampliar o acesso aos serviços públicos, qualificar a experiência do cidadão e aumentar a eficiência do Estado.

## GOVTECH

Ecosistema de tecnologias e soluções digitais aplicadas ao setor público para modernizar a gestão e a prestação de serviços.

## IDENTIDADE DIGITAL

Conjunto de diretrizes e padrões que organizam e unificam a comunicação e a presença digital dos órgãos públicos, garantindo consistência e melhor experiência ao 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. Aqui apresentamos o histórico de algumas dessas iniciativas no âmbito do Executivo gaúcho:

**1999** A Secretaria da Fazenda lançou 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: Lançamento da Delegacia Online**, que permitia pela internet o 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 passa a utilizar envio de SMS para comunicação com doadores de sangue cadastrados, apoiando campanhas de doação.

**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.

Passou a ser possível emitir 2ª via de conta da Corsan pela internet.

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

**Mai/2005:** O Memorial do RS colocou no ar uma nova versão do seu site, contendo as versões digitalizadas de mostras de arte.

**Nov/2005:** lançado o **primeiro site do Tudo Fácil Eletrônico**, com catálogo inicial de pouco mais de **60 serviços** (CEEE, Corsan, DetranRS, IGP, FGTAS e secretarias estaduais).

O nº de serviços foi ampliado ao longo dos anos, com inclusão de outras instituições e esferas de governo.

Em 2015, o portal atingiu 813 serviços cadastrados e média de 199.112 acessos mensais, quando essa versão foi descontinuada.

2006

**Jul/2006:** Início dos testes de transmissão de notas fiscais eletrônicas (**NF-e**) para a Receita Estadual, com estimativa de redução de até 80% nos custos de emissão.

2007

**Jan/2007:** A Receita Estadual registrava alto nível de automação: apenas 10% das certidões ainda envolviam alguma etapa manual. A **Certidão de Situação Fiscal** já atingia cerca de 90% de emissões automatizadas, reduzindo a necessidade de atendimento presencial.

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

- 2008**
- Abr/2008:** A Junta Comercial eliminou a exigência de atendimento presencial para certidões, em iniciativa pioneira no país. O Requerimento de Empresário já podia ser realizado pela internet, representando 53% da demanda. Foi lançado o Registro de Identidade Civil (RIC), documento eletrônico com certificação digital.
  - Jul/2008:** O Tudo Fácil Eletrônico atingiu 2.436.933 acessos em menos de três anos. Os serviços mais demandados incluíam carteira de identidade, atestado de antecedentes, acompanhamento processual do Tribunal de Justiça e carteira de trabalho.
  - Dez/2008:** O Instituto-Geral de Perícias implantou o **agendamento eletrônico para emissão da carteira de identidade**, modelo posteriormente adotado por outros órgãos do Estado.
- 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**
- A Secretaria da Fazenda lançou o **Centro de Atendimento Virtual ao Contribuinte (e-CAC)**, permitindo a realização de diversos serviços online, como consulta de pendências e autorregularização fiscal. À época, havia 509.870 contribuintes e 13.649 profissionais da contabilidade cadastrados. Em março de 2010, foram registrados 5.524.805 serviços prestados, 63.328 downloads e 1.609.034 visitas ao portal da Sefaz.
- 2014**
- Mai/2014:** Lançamento da plataforma **Meu RS**, que integrou serviços digitais estaduais com acesso por meio do Login Cidadão.
  - Ago/2014:** Com a plataforma online do ProconRS, passou a ser possível acompanhar pela internet o comportamento de empresas na resolução de reclamações.
- 2015**
- Out/2015:** O DetranRS passou a disponibilizar online a consulta de **deferimento ou indeferimento de contestações de autuações**.

2016

**Mai/2016:** Lançamento da última versão do site do Tudo Fácil. Passou a oferecer agendamento para carteira de identidade, carteira de trabalho e seguro-desemprego, reduzindo filas presenciais que chegavam a quatro horas. As três unidades físicas somavam **5.375 atendimentos/dia**.

Primeiro site responsivo, com busca otimizada e chat - reorganização reduziu o catálogo para **391 serviços**.

2017

**Jan/2017:** O DetranRS passou a enviar notificações por SMS: a condutores indicados em infrações, mesmo não sendo proprietários do veículo; a proprietários de veículos removidos para depósito.

**Fev/2017:** Implantação do licenciamento ambiental online, por meio do Sistema Online de Licenciamento Ambiental (SOL), eliminando o uso de papel.

**Mar/2017:** A Sefaz lançou o **Plantão Fiscal Virtual**, padronizando o atendimento e reduzindo a necessidade de atendimento presencial - 80% das demandas respondidas em até 24h e 20% em até 48h.

**Abr/2017:** Lançamento da **Junta Digital**, permitindo abertura, alteração e baixa de empresas pela internet.

**Abr/2017:** A central de serviços do DetranRS passou a disponibilizar online documentos relacionados à suspensão e cassação do direito de dirigir.

**Dez/2017:** Disponibilização da CNH eletrônica (**CNH-e**), com validade jurídica equivalente ao documento físico. **No primeiro ano, 100 mil downloads**, colocando o RS como o segundo estado com mais documentos digitais, atrás apenas de São Paulo.

2018



**Jan/2018:** A central de serviços do DetranRS ampliou a oferta online de documentos relacionados a processos de suspensão e cassação do direito de dirigir.


**Jul/2018:** Implantação da **Junta Digital** para registros empresariais 100% online. Lançamento do acervo digital com 18 milhões de documentos de registro mercantil.

**Dez/2018:** Lançamento do novo site do DetranRS. Redução do número de cliques para acesso às principais informações (veículos, CNH e infrações). Disponibilização de chat com assistente virtual e atendimento humano.

- Dez/2018:** Lançamento do livro Governo Digital – Simplificando serviços para os gaúchos, com um relato das iniciativas de transformação digital realizadas nos quatro anos anteriores.
- 2019**


  - Ago/2019:** A Corsan passou a realizar agendamento online para atendimento presencial.
  - Nov/2019:** É lançado o **RS.GOV.BR** - portal integrado de serviços.
- 2020**

  - Mar/2020:** Os serviços do RS passam a ser acessados via login único, **integrado ao login gov.br**, do governo federal.
- 2021**  **ÍNDICE ABEP-TIC | 1º lugar no ranking nacional de oferta de serviços digitais**
- 2022**  **ÍNDICE ABEP-TIC | 1º lugar no ranking nacional de oferta de serviços digitais**
- 2023**  **ÍNDICE ABEP-TIC | 1º lugar no ranking nacional de oferta de serviços digitais**

  -  **PRÊMIO IBEST 2023 | TOP 3 Categoria Governo Estadual**
- 2024**

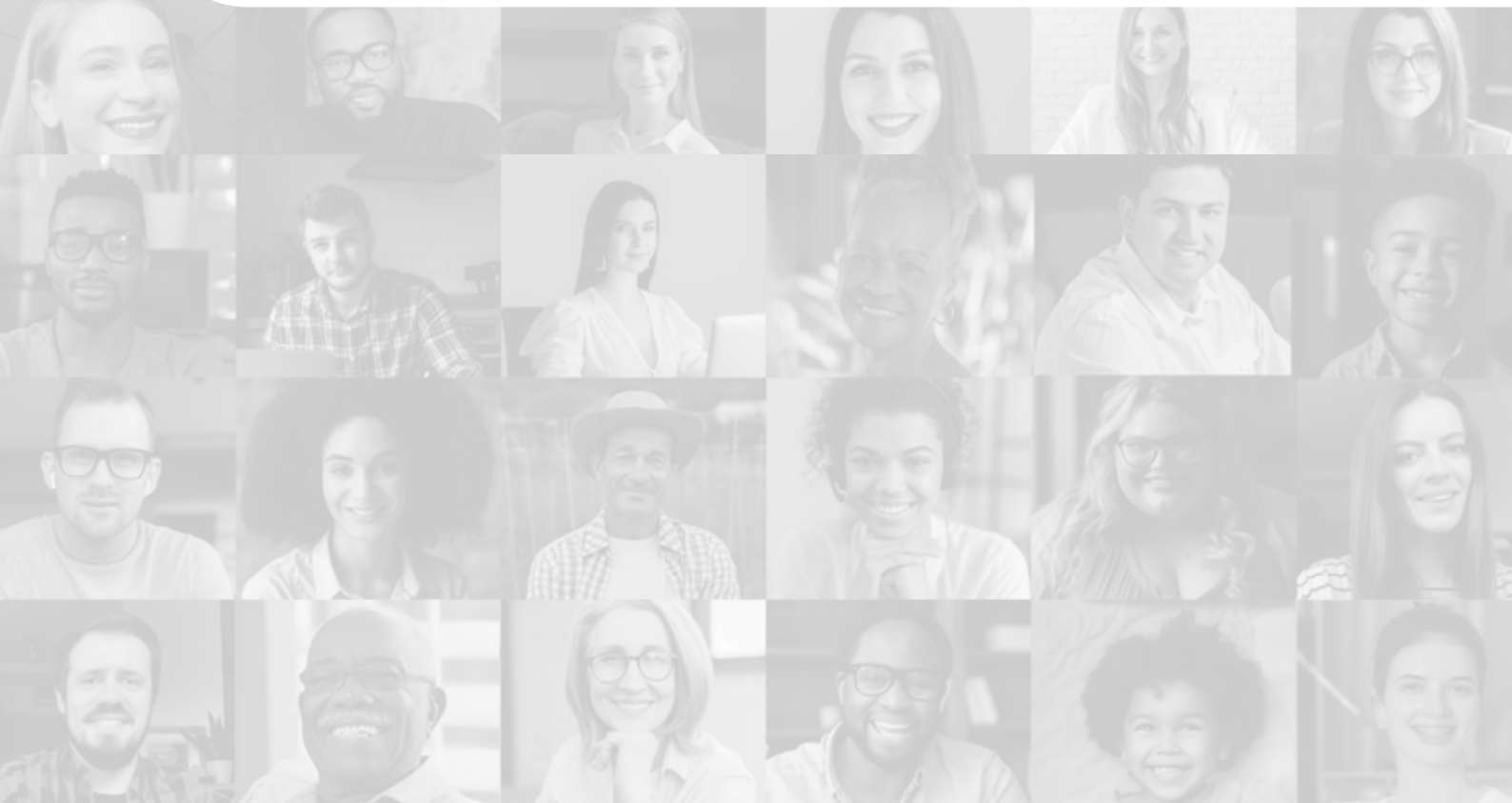
  - Abr/2024:** Nova política de TIC
  -  **PRÊMIO IBEST 2024 | TOP 3 Categoria Governo Estadual**
- 2025**

  - Jun/2025:** Lançamento da **GurIA**, assistente virtual baseada em inteligência artificial (IA) generativa
  - Prêmio ABEP-TIC de Excelência em Governo Digital 2025:**

    -  **1º lugar na categoria "Melhor Solução de Governo Digital orientada ao Cidadão"** com a iniciativa Ecossistema Digital como Estratégia de Resposta e Reconstrução em Contexto de Calamidade no RS e vencedor do Prêmio de Excelência em Governo Digital com a mesma solução.
    -  **ÍNDICE ABEP-TIC | 1º lugar no ranking nacional de oferta de serviços digitais (tetracampeão)**
    -  **PRÊMIO IBEST 2025 | TOP 10 Categoria Governo Estadual**



# Estratégia Digital no RS



# PROPÓSITO

1

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

Transformar a experiência de relacionamento entre o cidadão e o Estado, orientando a atuação pública para servir de forma mais **eficiente, simples e centrada nas pessoas**.

2

## O GOVERNO NA PALMA DA MÃO DE TODO GAÚCHO

Por meio do portal unificado rs.gov.br, **ampliar o acesso aos serviços públicos e consolidar o governo na palma da mão do cidadão**, com uma estratégia inte-grada de governança e oferta digital. Entre os principais objetivos, destacam-se a melhoria do ambiente de negócios, a redução de custos e a modernização e agilidade dos serviços públicos.

3

## SERVIÇOS TAMBÉM DIGITAIS

Garantir que os serviços estaduais prestados diretamente ao cidadão, no âmbito do Poder Executivo, **também estejam disponíveis em formato digital**.

# ATORES

A transformação digital no Rio Grande do Sul é uma iniciativa transversal, que envolve todas as secretarias e órgãos do Estado, com governança centralizada.

## SPGG

A Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão lidera a estratégia de transformação digital do Executivo, em função de seu papel estruturante na gestão governamental.

O Escritório de Desenvolvimento de Projetos atua como facilitador e integrador, liderando a operacionalização da Estratégia de Governo Digital e apoiando a estruturação e o acompanhamento de iniciativas estratégicas.

## EDP

## PROCERGS

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do RS é responsável pelo desenvolvimento das soluções tecnológicas que viabilizam a oferta de serviços digitais.

Responsáveis diretos pelos serviços, atuam como protagonistas na relação com o cidadão, colaborando na digitalização e qualificação das entregas.

## SECRETARIAS E ÓRGÃOS

# REFERÊNCIAS NORMATIVAS

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

<b>LEI FEDERAL Nº 13.460/2017</b>	<b>LEI FEDERAL Nº 13.709/2018</b>	<b>LEI FEDERAL Nº 13.726/2018</b>
Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	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.
<b>LEI FEDERAL Nº 13.874/2019</b>	<b>LEI FEDERAL Nº 14.129/2021</b>	<b>LEI FEDERAL Nº 15.263/2025</b>
Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica.	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.	Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
<b>DECRETO FEDERAL Nº 8.936/2016</b>	<b>DECRETO FEDERAL Nº 9.094/2017</b>	<b>PORTARIA FEDERAL Nº 23, 04/04/2019</b>
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.	Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, simplifica o atendimento aos usuários dos serviços públicos, institui o CPF como identificador suficiente para acesso a direitos e benefícios, dispensa reconhecimento de firma e autenticação de documentos no país e cria a Carta de Serviços ao Usuário.	Dispõe sobre diretrizes, competências e condições para adesão à Rede Nacional de Governo Digital.

# ENQUADRAMENTO LEGAL

## 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.

## DECRETO FEDERAL Nº 12.198/2024

Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados.

## DECRETO FEDERAL Nº 12.308/2024

Institui o Comitê Interministerial para a Transformação Digital.

## 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

## DECRETO ESTADUAL Nº 56.237/2021

Dispõe sobre o Sistema e a Política de Governança, Gestão e Integridade do Poder Executivo do Estado do RS

## DECRETO ESTADUAL Nº 55.912/2021

Dispõe sobre a Identificação Digital integrada aos sistemas da administração pública estadual direta e indireta

## PORTARIA SPGG N.º 79/2023

Instituir na Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão - SPGG o projeto denominado Laboratório de Inovação - "LabTech RS".

## DECRETO ESTADUAL Nº 57.547/2024

Dispõe sobre a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional.

## LEI ESTADUAL Nº 15.934/2023

Dispõe sobre a estrutura administrativa e diretrizes do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul e dá outras providências

# 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

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

É um instrumento central da governança digital do Estado, que explicita o compromisso da Administração Pública com serviços simples, acessíveis, transparentes e orientados ao cidadão.

Mais do que informar, estabelece padrões de qualidade, prazos e responsabilidades, fortalecendo a confiança da sociedade e qualificando a gestão pública.

## ■ Linguagem simples como princípio

A Carta de Serviços adota a linguagem simples como diretriz institucional, garantindo que o cidadão compreenda com facilidade:

- quais serviços existem
- como acessá-los
- quais são seus direitos e deveres

A clareza na comunicação é condição essencial para a efetividade dos serviços digitais, presenciais e híbridos.

## ■ Papel estratégico

No contexto da Estratégia de Governo Digital, a Carta de Serviços:

- Organiza os serviços a partir da perspectiva do cidadão, e não da estrutura administrativa
- Dá transparência à atuação do Estado
- Permite monitoramento de resultados e melhoria contínua
- Fortalece o controle social e a participação cidadã

## ■ Integração com o governo digital

A Carta de Serviços é disponibilizada de forma integrada:

- ao portal [rs.gov.br](http://rs.gov.br)
- aos canais digitais e de teleatendimento
- às unidades do Tudo Fácil, garantindo acesso inclusivo e assistido

## ■ Resultado esperado

- Serviços mais simples e previsíveis
- Redução de burocracia e retrabalho
- Maior satisfação do cidadão
- Gestão pública mais eficiente, transparente e confiável



Em síntese, a Carta de Serviços transforma **informação em compromisso público** e é um dos principais instrumentos para assegurar que a transformação digital gere resultados concretos para a sociedade.

# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

## ESTRATÉGICO

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

### TÁTICO

- Status report* de evolução em integração da estratégia do 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

### 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



**Portal [rs.gov.br](https://rs.gov.br)**

# rs.gov.br

O portal rs.gov.br foi lançado em novembro de 2019 com o objetivo de consolidar, em um único ambiente digital, o acesso aos serviços públicos estaduais do Rio Grande do Sul.

Desde então, tornou-se a principal porta de entrada digital do cidadão para o governo, reunindo atualmente 758 serviços, dos quais 96% já estão digitalizados.

Com média de **6,9 milhões de acessos mensais** e índice de satisfação de 85%, o portal se consolida como um dos principais instrumentos da transformação digital do Estado.

Mais do que um portal de serviços, o **rs.gov.br** representa uma mudança estrutural na relação entre cidadão e governo, tornando-a mais simples, acessível e eficiente.

A partir de 2025, o portal inicia uma nova fase de evolução, com foco em **inteligência, personalização e proatividade**. Essa etapa incorpora tecnologias como Inteligência Artificial e ciência de dados, elevando o Estado a um novo patamar de maturidade digital.

## UMA NOVA LÓGICA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

A evolução do **rs.gov.br** reflete a transição de um modelo reativo e fragmentado para um modelo proativo, integrado e centrado na experiência do usuário.



# GRANDES MARCOS

## ■ ADESÃO À REDE GOV.BR

A estratégia de transformação digital do Governo do RS foi desenvolvida com base em referências do Governo Federal, o que contribui para acelerar a curva de aprendizagem e promover a integração de soluções. Essa abordagem permite, ainda, o acesso, por meio da plataforma estadual, a serviços digitais ofertados pela União.



O Rio Grande do Sul assumiu protagonismo nacional ao se tornar o **primeiro estado a integrar a rede gov.br**, reforçando seu compromisso com a transformação digital, a integração federativa e a modernização da gestão pública.

### BENEFÍCIOS DA ADESÃO:

- Apoio à simplificação da prestação de serviços públicos
- Integração de iniciativas entre diferentes esferas
- Maior proximidade entre governo e cidadão
- Economia de tempo e custos
- Sinergia entre entes federativos
- Ambiente mais propício à inovação

## POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

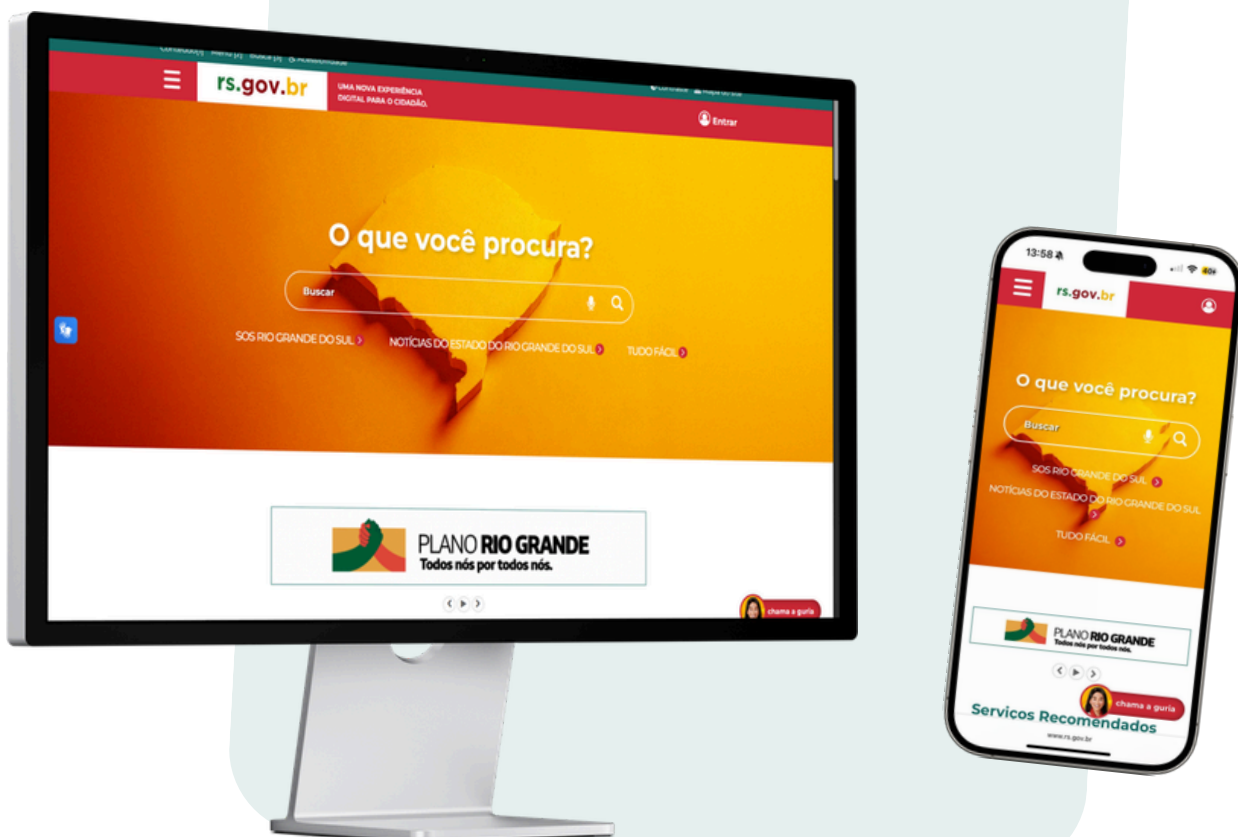
Transformar a experiência de relacionamento entre o cidadão e o Estado, por meio da oferta de serviços digitais mais ágeis, simples e convenientes.

## PORTAL UNIFICADO

A estratégia do Rio Grande do Sul é concentrar, em um portal unificado, o acesso aos serviços e informações do Governo do Estado, sem descontinuar os canais já existentes.

### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS:

- Tecnologia responsiva, adaptável a diferentes dispositivos
- Busca categorizada e indexada
- Avaliação das cartas de serviço
- Avaliação dos serviços
- Protocolo único
- Área do cidadão





## ■ LOGIN ÚNICO

Até 2019, o RS utilizava um sistema de login proprietário para o acesso aos serviços estaduais. Com a integração dos serviços em um portal unificado, identificou-se a necessidade de um login único, permitindo ao cidadão acessar serviços estaduais e federais com uma única autenticação.

Na primeira etapa, foi realizada a integração com o login nacional. A partir de março de 2020, o acesso aos serviços passou a ser feito exclusivamente pelo login único **gov.br**.

## ■ MONITOR DIGITAL

Ferramenta de acompanhamento dos principais resultados do projeto, como o percentual de serviços digitalizados por órgão. O portal já disponibiliza algumas das principais métricas, como:

**758**

Serviços estaduais

**77%**

Serviços digitais avançados

**96%**

Serviços digitais

**89%**

Satisfação do Usuário

Dados de dezembro de 2025

## MAPEAMENTO DE SERVIÇOS

O Rio Grande do Sul oferece atualmente 758 serviços públicos. O mapeamento foi realizado por meio de formulário online, complementado por uma a três rodadas de validação junto às secretarias e órgãos.



As equipes responsáveis são compostas por servidores da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), da Procergs e do Escritório de Desenvolvimento de Projetos (EDP).

Os novos serviços digitais devem ser integrados ao portal rs.gov.br no momento de seu lançamento ou em até 30 dias após sua disponibilização ao cidadão.



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

A partir do mapeamento e do diagnóstico do nível de digitalização, foram definidas as prioridades de implementação.

O projeto estruturou planos digitais para cada órgão, alinhados às prioridades de governo e ao Mapa Estratégico, além de um plano integrado para todo o Executivo estadual.

## CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL (CIN)

RS foi o primeiro estado do Brasil a adotar a Carteira de Identidade Nacional (CIN), iniciando sua emissão em julho de 2022 e liderando o processo de unificação da identificação civil no país.

Com o sistema Identidade Fácil, o estado se destacou pelo pioneirismo digital, alto volume de emissões e pela agilidade na solicitação online da nova carteira, que utiliza o CPF como nº único.



# NOVA EXPERIÊNCIA DIGITAL DO CIDADÃO

## MEU RS.GOV.BR

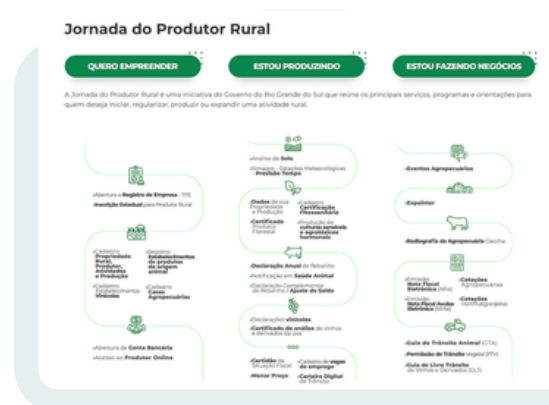
Consolida a experiência personalizada, reunindo histórico de atendimentos, acompanhamento de solicitações, notificações e recomendações de serviços. A recomendação inteligente, baseada em dados, **antecipa demandas e sugere serviços de forma proativa**.

A integração de dados entre órgãos, organizada por indivíduo e núcleo familiar, permite uma visão mais completa do cidadão, reduz a fragmentação das políticas públicas e qualifica a gestão e a tomada de decisão.



## JORNADAS PERSONALIZADAS

A nova fase do portal estrutura-se em três pilares: **personalização, integração e proatividade**. Os serviços passam a ser organizados por jornadas e perfis (como estudante, empreendedor, produtor rural e servidor público), substituindo a lógica baseada em órgãos por uma navegação mais intuitiva e alinhada às necessidades do cidadão.



## SISTEMA DE RECOMENDAÇÃO CONFORME PERFIL

Uso de ciência de dados e inteligência artificial para recomendar serviços de acordo com perfil do cidadão, contexto e necessidades. As sugestões são apresentadas de forma proativa, in-clusive na área logada do portal.

## INTRODUÇÃO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A Inteligência Artificial no governo do Estado moderniza os serviços públicos, ampliando eficiência e acesso ao cidadão. A GurlA – Assistente Digital, baseada em IA generativa e disponível no portal e no WhatsApp, orienta usuários e facilita o acesso aos serviços, avançando também para atendimentos por voz.



**GurIA**



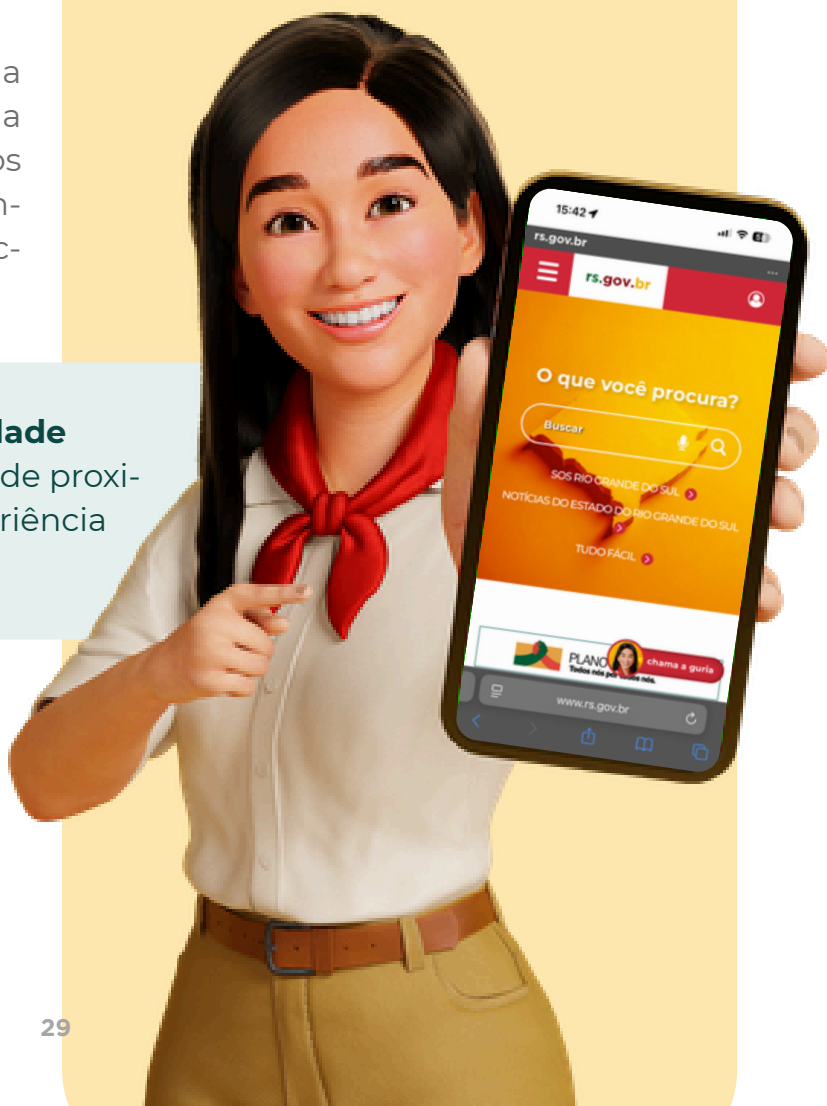
## Assistente Virtual de Inteligência Artificial Generativa do Governo RS

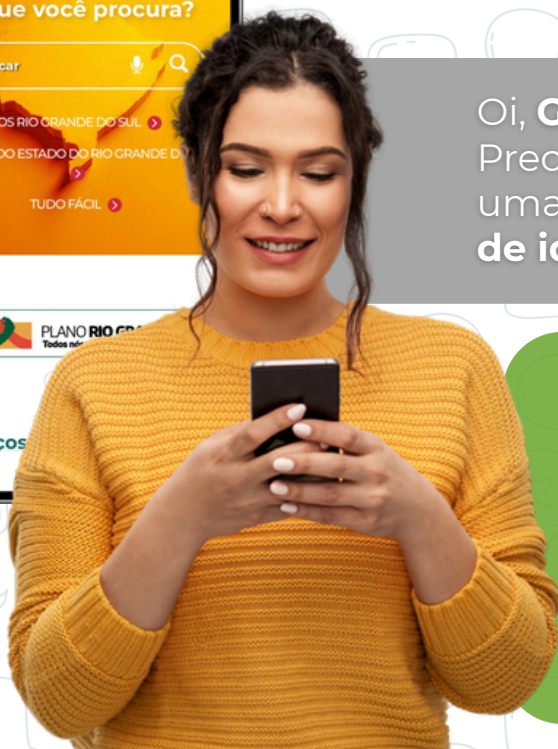
A **GurlIA** é a assistente virtual baseada em inteligência artificial generativa do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, desenvolvida para qualificar a comunicação pública, ampliar o acesso à informação e aprimorar a oferta de serviços digitais no ecossistema rs.gov.br. Integrada à Estratégia Digital do Estado, representa um avanço na modernização do atendimento ao cidadão.

Sua criação está alinhada à agenda de transformação digital, a partir da análise do comportamento dos usuários, das necessidades de atendimento e da evolução das tecnologias aplicadas ao setor público.

O nome GurlIA, **inspirado na identidade cultural gaúcha**, reforça a proposta de proximidade, linguagem acessível e experiência acolhedora no ambiente digital.

Baseada em inteligência artificial generativa, a assistente interpreta linguagem natural, gera respostas contextualizadas e oferece informações de forma dinâmica e personalizada. **Sua capacidade de aprendizado contínuo permite evolução constante, com base nas interações dos usuários.**





Oi, GurlA...  
Preciso emitir  
uma nova **carteira  
de identidade!**

Para emitir a nova Carteira de Identidade Nacional, tu precisas apresentar a tua **Certidão de Nascimento (+documentos específicos** de acordo com teu **estado civil**) na unidade mais próxima do **Tudo Fácil, vamos encontrar a mais próxima de você?**



chat de  
**texto e voz**

portal  
**rs.gov.br**

Whatsapp  
**(51) 3210 3939**

A GurlA orienta o cidadão sobre serviços, requisitos, etapas, documentos e canais de atendimento, tornando o acesso à informação mais simples e ágil. Além disso, contribui para a gestão pública ao gerar dados sobre demandas e dúvidas recorrentes, apoiando a tomada de decisão baseada em evidências.

Como componente estratégico do rs.gov.br, a GurlA qualifica o atendimento digital, reduz a necessidade de buscas manuais e fortalece a transparência. Sua evolução contínua posiciona o Rio Grande do Sul como referência em inovação e governo digital.



# RS + Digital





# +Digital

A nova Plataforma de Desenvolvimento Municipal do Governo do Rio Grande do Sul

O **RS+Digital** é uma iniciativa do Governo do RS voltada à transformação digital das prefeituras, por meio da oferta de soluções tecnológicas inovadoras que ampliam e qualificam os serviços digitais prestados ao cidadão.



- Processos administrativos mais integrados e eficientes, com o **SEI RS**;
- Serviços públicos acessíveis por meio do portal **rs.gov.br**; e
- Ferramentas corporativas de produtividade e inteligência artificial que fortalecem a gestão municipal, como o **Microsoft 365** e o **Copilot**.

O programa disponibiliza uma plataforma integrada com diversas ferramentas em tecnologia, acessíveis às prefeituras que realizarem adesão junto ao Estado e está ancorado em **três eixos**:



**Processos Digitais Seguros**



**Serviços Digitais e IA**



**Gestão Inteligente**

# + Digital

## Principais benefícios esperados:

### Para o cidadão

- Mais agilidade no atendimento
- Acesso aos serviços 24 horas por dia
- Maior transparência e confiança
- Participação mais ativa
- Redução de custos

### Para a gestão pública

- Ganhos de eficiência operacional
- Melhoria na gestão documental
- Economia de recursos financeiros e de pessoal
- Maior integração entre áreas
- Fortalecimento da responsabilidade e da legalidade

## Gestão Inteligente

### Gestão Administrativa e Financeira



EFICIÊNCIA EM COMPRAS PÚBLICAS



GESTÃO DE BENEFÍCIOS SOCIAIS E UNIFICAÇÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO



CAPTAÇÃO DE RECURSOS

### Planejamento Estratégico e Gestão por Resultados



ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO MUNICIPAL



ADOÇÃO DE ACORDOS DE RESULTADOS



USO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE MONITORAMENTO DA ESTRATÉGIA

### Inteligência Territorial e Georreferenciamento



PLATAFORMA ESTADUAL DE DADOS E INTELIGÊNCIA TERRITORIAL



MAPA ÚNICO DO PLANO RIO GRANDE (MUP-RS)



ARQUITETURA DESCENTRALIZADA E INOPERÁVEL



# Tudo Fácil



# TUDO FÁCIL

## **Tudo Fácil: atendimento integrado, inclusão e letramento digital.**

O **Tudo Fácil** é um programa estruturante do Governo do RS que materializa, no território, a estratégia de governo digital centrada no cidadão. Consiste em uma rede de **espaços físicos de atendimento integrado**, reunindo serviços estaduais, federais e municipais em um único local, como porta de **entrada presencial e assistida**.

O modelo integra atendimento digital, teleatendimento e presencial, garantindo acesso simples, inclusivo e eficiente, independentemente do nível de letramento digital do cidadão.

As novas unidades estão alinhadas à modernização do Estado e **seguem as diretrizes:**

**Integração do atendimento**, com serviços organizados por jornadas do cidadão

**Padronização da identidade visual e da experiência do usuário**, garantindo reconhecimento, confiança e previsibilidade no atendimento

**Capacitação contínua das equipes**, com foco em atendimento e uso de ferramentas digitais

**Infraestrutura moderna, com conectividade**, Wi-Fi público e autoatendimento assistido

**Promoção da inclusão e do letramento digital**, com apoio de profissionais que orientam o cidadão

**Melhoria contínua**, com base em indicadores e satisfação do usuário

Nesse modelo, os serviços públicos são prestados de forma integrada — digital, por teleatendimento ou presencial — garantindo interoperabilidade, padronização e qualidade no relacionamento com o cidadão.

O Tudo Fácil opera como um **hub de atendimento híbrido**, conectando o cidadão ao portal [rs.gov.br](http://rs.gov.br), às plataformas digitais do Estado e à Rede Nacional de Governo Digital, ao mesmo tempo em que reduz barreiras de acesso, desigualdades digitais e custos operacionais.

Atualmente, o programa conta com **11 unidades em funcionamento**, localizadas em:

- Porto Alegre (Centro, Zona Sul e Zona Norte)
- Lajeado
- Caxias do Sul
- Pelotas
- Rio Grande
- Passo Fundo
- Santa Maria
- Gravataí
- Canoas
- **Unidade móvel itinerante**, que amplia o alcance do atendimento em diferentes regiões.

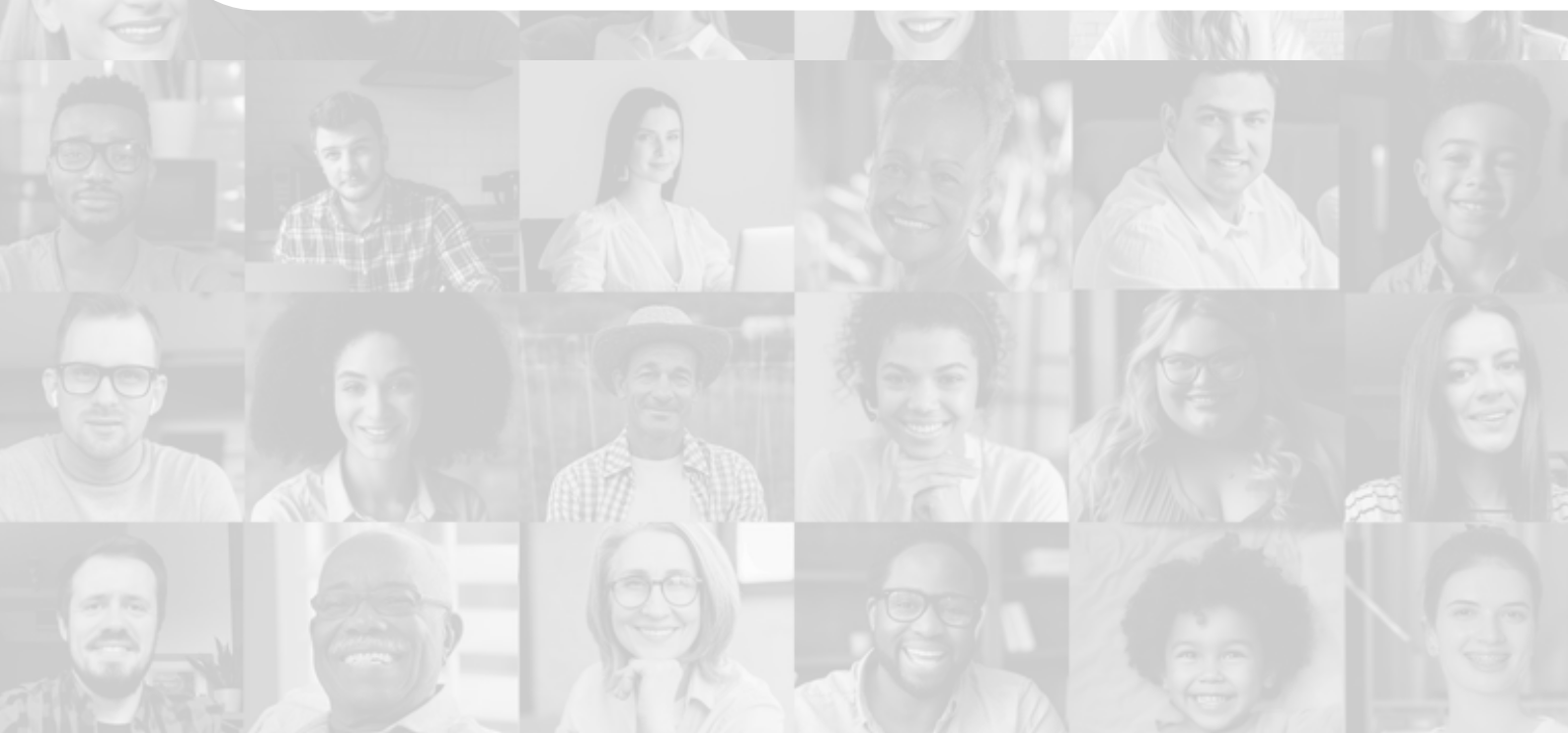
**Novas unidades estão em planejamento**, ampliando a capilaridade territorial da política.



Por meio do Tudo Fácil, o cidadão pode solicitar documentos, realizar consultas, fazer agendamentos e acessar informações sobre mais de 750 serviços públicos, prioritariamente via [rs.gov.br](http://rs.gov.br), consolidando o programa como instrumento-chave de inclusão, governança digital e geração de valor público no Rio Grande do Sul.



# Resiliência e Continuidade tecnológica



# RESILIÊNCIA E CONTINUIDADE TECNOLÓGICA

Diante de eventos climáticos extremos, como as enchentes de 2024, o Estado do Rio Grande do Sul **estabeleceu como prioridade a continuidade dos serviços ao cidadão**, reconhecendo a tecnologia como elemento central na resposta a situações de calamidade.

Nesse contexto, sob coordenação da SPGG, o Estado adota uma abordagem unificada para proteção de dados e disponibilidade de sistemas, fortalecendo sua infraestrutura digital.

O objetivo é assegurar que, **mesmo em condições adversas, os serviços essenciais permaneçam ativos**, protegendo a população por meio de uma atuação coordenada e institucional.

Como pilar dessa estratégia, a Instrução Normativa SPGG nº 03/2026 institui o **Plano de Continuidade de TIC**, reforçando o compromisso com a prontidão operacional e a segurança da informação em todo o Poder Executivo.



# COMPROMISSO COM A CONTINUIDADE

Para garantir a continuidade dos serviços, o Estado adotou um modelo de governança orientado a resultados, com foco em resposta rápida, prevenção e coordenação centralizada.

## 1 Garantia de Disponibilidade e Recuperação

Os sistemas são classificados conforme seu impacto social, com metas claras de restabelecimento:

- **Serviços de Disponibilidade Contínua (T0):** sistemas vitais operando sem interrupção
- **Recuperação Ágil (T1):** restauração em até 2 horas para serviços críticos
- **Escalonamento por Prioridade:** prazos definidos conforme a essencialidade do serviço

## 2 Liderança Coordenada pelo Órgão Central

A gestão é centralizada para assegurar padronização e eficiência:

- O **Órgão Central** atua na normatização e monitoramento dos planos
- A **alta gestão** garante a implementação e viabilidade nas instituições
- O **Comitê Executivo (CETIC)** valida ações transversais, assegurando atuação integrada do ecossistema de TIC

## 3 Gestão Inteligente de Riscos e Prevenção

A estratégia prioriza a antecipação de riscos e a proteção ao cidadão:

- Identificação de serviços críticos com **maior impacto social**
- Adoção de **medidas preventivas** para reduzir vulnerabilidades
- **Comunicação integrada** entre Órgão Central, equipes e fornecedores

## 4 Transparência e Evolução Permanente

A estratégia é dinâmica e monitorada continuamente:

- **Revisão anual** dos planos ou após incidentes, com supervisão central
- **Prazo até julho de 2026** para consolidação das estratégias pelos órgãos
- Governança que assegura **transparência, auditabilidade e confiança pública.**



# Considerações finais



## MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO

A Estratégia Digital rs.gov.br integra o **Acordo de Resultados**, instrumento que conecta estratégia, projetos, metas e monitoramento, assegurando a execução e a transparência das prioridades do governo.

O acompanhamento ocorre por meio de ciclos periódicos, nos quais o andamento dos projetos é avaliado.

Os registros são realizados no Sistema de Monitoramento Estratégico (SME), ferramenta oficial do governo estadual para o acompanhamento de projetos estratégicos, indicadores e ações prioritárias.

Tanto a Estratégia, quanto os indicadores e metas do projeto são **revisados anualmente**.

# INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E IMPACTO NAS POLÍTICAS PÚBLICAS

A incorporação de inteligência artificial e análise de dados amplia o impacto da transformação digital para além da experiência do usuário, influenciando diretamente a formulação e execução de políticas públicas com base em evidências.

No Rio Grande do Sul, esse avanço já se materializa em iniciativas concretas. Na segurança pública, o Sistema de Gestão Estatística em Segurança Pública (GESEG) utiliza dados integrados para qualificar o planejamento e orientar a atuação policial. Na área social, o programa Volta por Cima automatiza o cruzamento de dados geoespaciais e sociais, permitindo identificar com rapidez as famílias afetadas por desastres e viabilizar o pagamento ágil de benefícios. Já na educação, a Política de Proteção à Trajetória do Estudante emprega inteligência artificial para prever o risco de evasão escolar e permitir intervenções antecipadas e direcionadas.

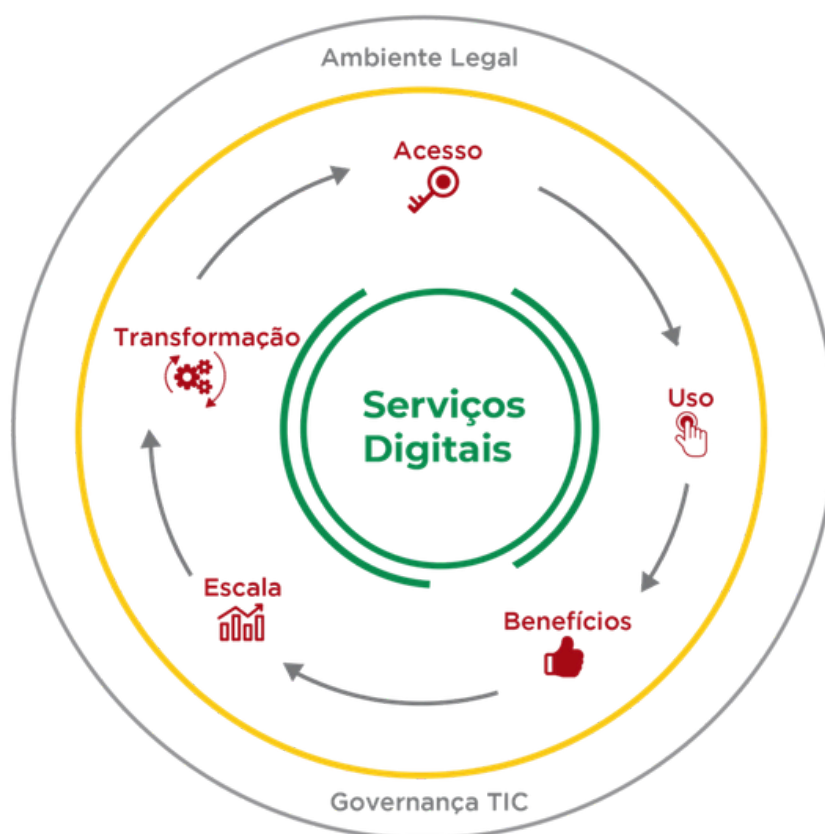
Esses exemplos demonstram como o uso estratégico de dados e ferramentas inteligentes permite decisões mais assertivas, melhor alocação de recursos e uma atuação cada vez mais preventiva do Estado.


Nesse contexto, o rs.gov.br consolida-se como uma plataforma estruturante da transformação digital, conectando tecnologia, gestão e políticas públicas em um ecossistema integrado e orientado às necessidades do cidadão.

Mais do que digitalizar serviços, trata-se de construir um governo mais simples, inteligente e proativo, capaz de antecipar demandas e gerar valor para a sociedade.

## PERSPECTIVA DE FUTURO

Este documento consolida as diretrizes da Estratégia Digital rs.gov.br, contextualizando a transformação digital no setor público, estabelecendo princípios orientadores e registrando a trajetória que posiciona o Rio Grande do Sul entre os estados mais avançados nessa agenda.





Foram apresentados o propósito da estratégia, seus atores, marcos legais, estrutura de governança e as principais iniciativas que sustentam sua execução — com destaque para o portal [rs.gov.br](https://rs.gov.br) como eixo estruturante da relação digital entre Estado e cidadão.

Mais do que um conjunto de entregas, trata-se de uma política contínua de transformação, que integra tecnologia, gestão e foco no cidadão para qualificar serviços públicos e gerar valor para a sociedade.

Esse processo não se encerra. A transformação digital é um movimento permanente, que evolui a partir do acesso, do uso efetivo dos serviços e da geração de benefícios concretos percebidos pela população.

É nesse ciclo — de ampliação, uso e valor — que se consolida a escala necessária para um Estado mais simples, eficiente e proativo, capaz de antecipar necessidades e responder com agilidade às demandas da sociedade.

Sugestões? Envie à governança do [rs.gov.br](https://rs.gov.br) pelo e-mail [\*\*estrategiadigital@edp.rs.gov.br\*\*](mailto:estrategiadigital@edp.rs.gov.br)

A ESTRATÉGIA DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
DO GOVERNO DO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO SUL  
2026

# es tra te g ia

DIGITAL

[rs.gov.br](https://rs.gov.br)

GOVERNO  
DO ESTADO



**RIO  
GRANDE  
DO SUL**

O futuro nos une.