



**Grupo de Trabalho Conjunto para a Transformação  
Digital nos Governos Estaduais e Distrital – GTD.GOV**

**Subgrupo de Serviços Digitais**

**3ª Reunião do GTD Consad/Abep-TIC**

**20.11.2019 - Brasília/DF**



# SERVIÇOS DIGITAIS



# PRODUTOS DO SUBGRUPO

- Priorização de **3-5 serviços nacionais** de alto impacto para serem disseminados nos Estados e DF
  - **Carteira de Trabalho Digital**
  - **CRLV Digital**
  - **Cartão de Vacinas Virtual**
  - Requerimento de **Seguro Desemprego**
  - Documento Nacional de Identificação (**DNI**)
- **Metodologia genérica** para a transformação digital de serviços
- **Modelo de custos** sobre serviços públicos
- **Diagnóstico** sobre a capacidade e a atual oferta de serviços públicos dos Governos Estaduais e DF



# Carteira de Trabalho Digital



# Carteira de Trabalho Digital

gov.br

≡ Governo do Brasil

O que você procura?



## Carteira de Trabalho Digital

Solicite e esclareça dúvidas sobre a Carteira de Trabalho Digital



### OBTER A CARTEIRA DIGITAL

Faça aqui sua Carteira de Trabalho Digital



### PERGUNTAS FREQUENTES

Tire suas dúvidas sobre a Carteira de Trabalho Digital



### PASSO A PASSO

Veja como acessar a Carteira de Trabalho Digital pela Web ou por Aplicativo



### BAIXE O APLICATIVO

[Android](#)

[iOS](#)



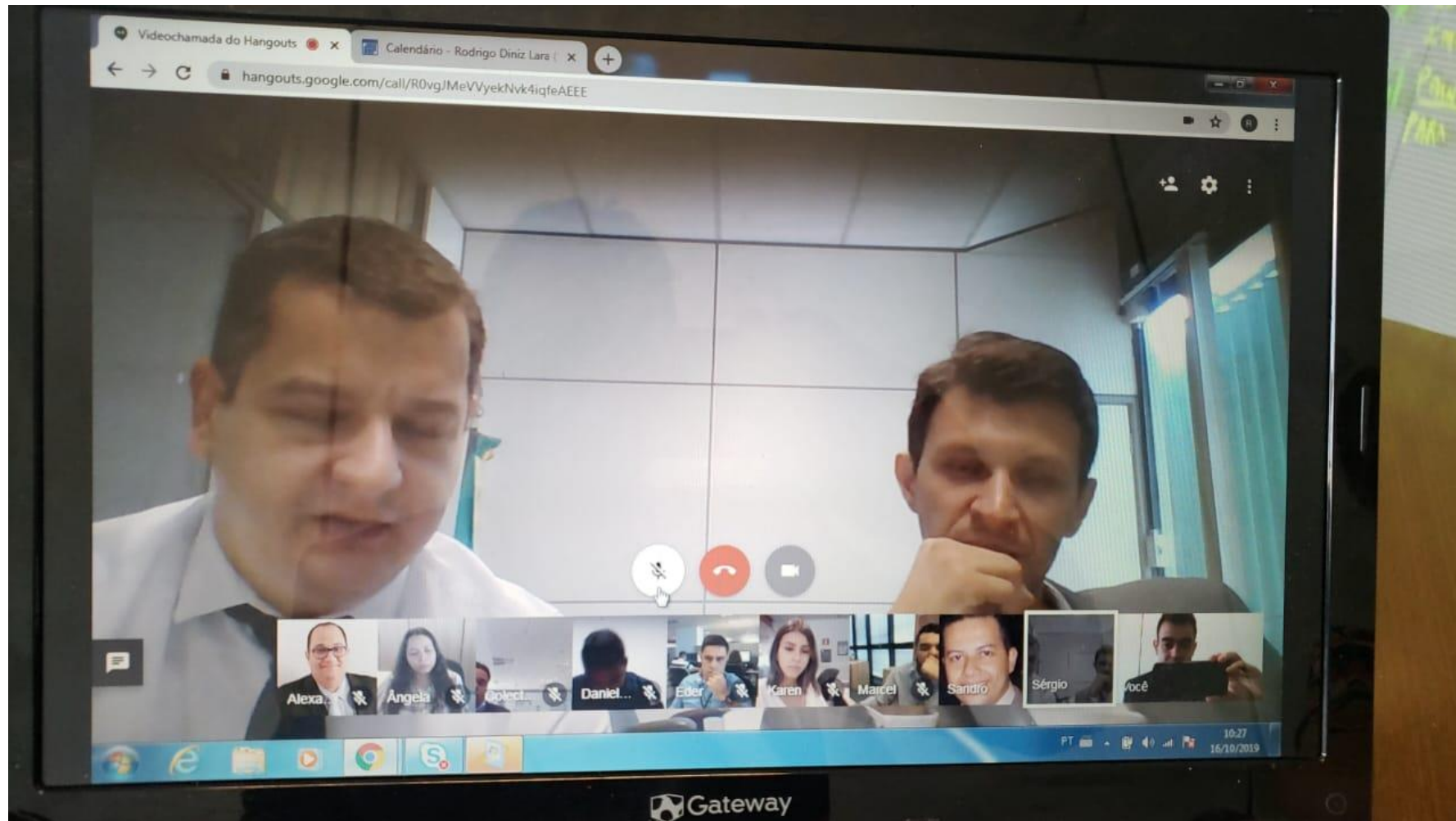
# Carteira de Trabalho Digital

Mês	CTPS Físicas*	Acessos CTPS Digital
Setembro	308.036	866.816
Outubro	286.912	1.773.973

\* Sem São Paulo

Potencial Impacto Fiscal: **R\$ 3.388.430 milhões mensal**  
[Qtd CTPs Físicas (Out) X R\$ 11,84 por CTPS]

# Ações para Disseminação CTPS Digital

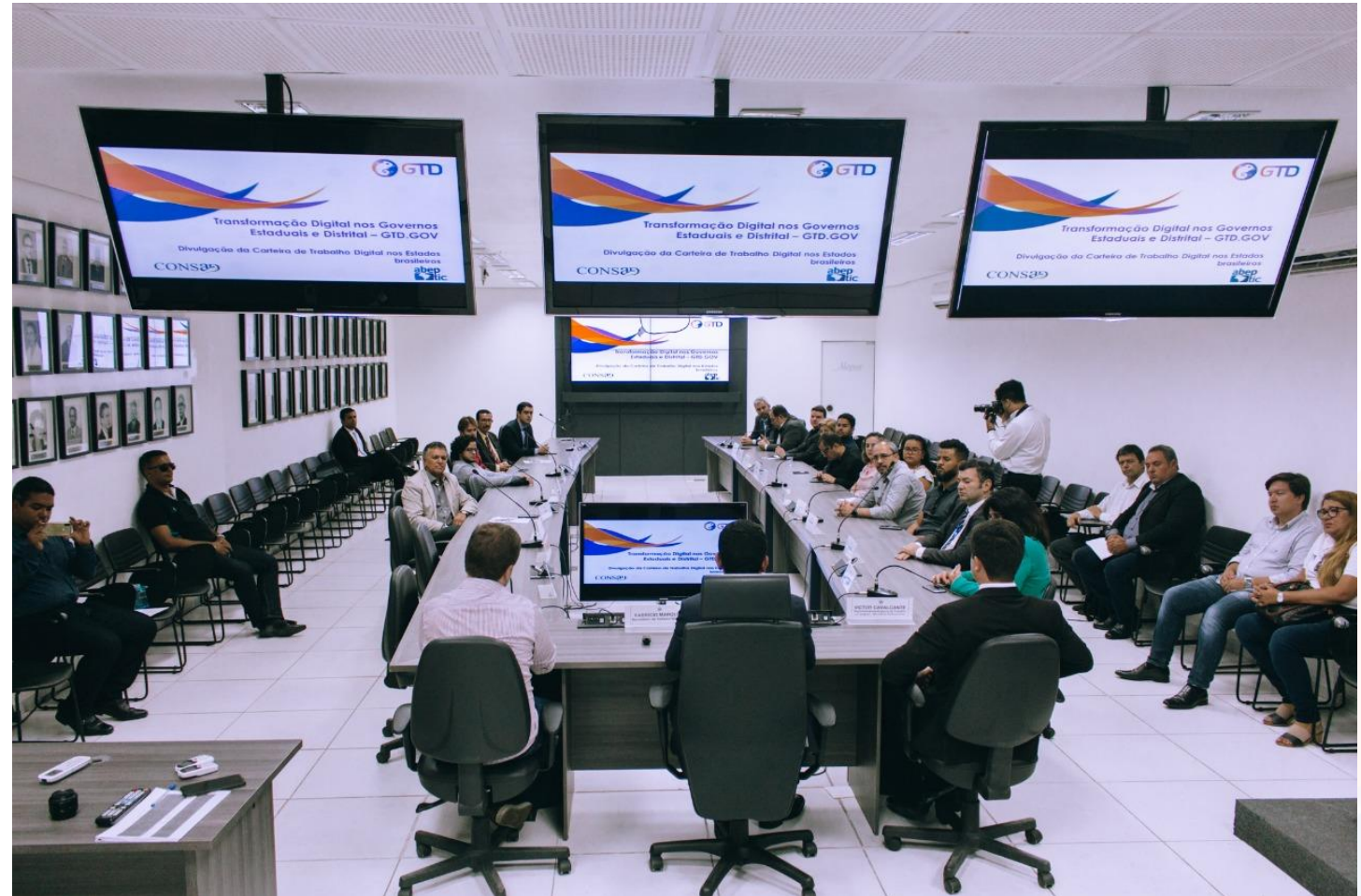


# Ações para Disseminação CTPS Digital

**LANÇAMENTO  
DA CTPS  
DIGITAL EM  
ALAGOAS**



**06/11  
13:30  
SEPLAG  
SALA DE MONITORAMENTO**





# Ações para Disseminação CTPS Digital

portal.to.gov.br/noticia/2019/11/14/governo-orienta-trabalhadores-para-habilitar-a-carteira-de-trabalho-digi...

Apps Secretaria de Estad... Planilha Novos Proc...

PORTAL  
TOCANTINS

Início Acesso a Informação Governo Invista no Tocantins Serviços

## NOTÍCIAS

### Governo orienta trabalhadores para habilitar a Carteira de Trabalho Digital

14/11/2019 - Eliane Tenório/Governo do Tocantins

O Governo do Tocantins, por meio da Secretaria de Estado do Trabalho e Desenvolvimento Social (Setas) e do Sistema Nacional de Emprego (Sine), orienta trabalhadores para que habilitem a Carteira de Trabalho Digital (CTPS Digital) e ensina o passo a passo de como fazer o documento pela internet.

A carteira digital deverá, com o tempo, substituir a carteira física. Até 2020, a carteira física deixará de ser emitida e entre as vantagens, a nova carteira digital disponibilizará as informações no sistema, podendo ser acessadas a qualquer momento.

Para acessar a Carteira de Trabalho Digital, é necessário obter a senha de acesso no [Acesso.gov.br](http://Acesso.gov.br). Para aqueles que não possuem a senha, poderão adquiri-la por meio do Aplicativo da CTPS Digital, ou clicando no link a seguir [Acesso.gov.br](http://Acesso.gov.br).

O documento também pode ser feito via Aplicativo CTPS Digital, instalado em smartphones com sistema operacional Android e IOS e funcionará como uma extensão do documento físico. Por meio do aplicativo, é possível, também, consultar os contratos de trabalho, em que são disponibilizadas informações referentes aos seus vínculos como os dados da empresa contratante e cargos e salários.

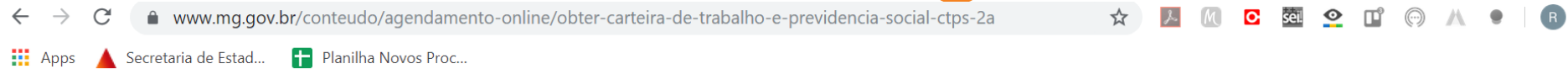
O gerente de planejamento do Sine Tocantins, Raimundo Novaes (Badinho), explica que a recomendação do Ministério do Trabalho é para que o próprio trabalhador entre no site [Aplicativo.gov.br](http://Aplicativo.gov.br) e faça o cadastro, habilitando seu documento digital. "A proposta é para que a habilitação da carteira de trabalho deixe de ser domínio do Sine e possa ser feita pelo próprio aparelho celular, caso a pessoa tenha dificuldade pode se



Carlessandro Souza/Governo do Tocantins



# Ações para Disseminação CTPS Digital



## OBTER A CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL (CTPS) - 2ª VIA

Atualizado em 23/08/2019 às 11:08



Antes de realizar seu agendamento, consulte se seu documento não foi encontrado e está disponível nos [Correios](#)

### Carteira de Trabalho

Você não precisa mais da CTPS Física para ser contratado.

As anotações agora serão feitas eletronicamente pelas empresas através do eSocial e disponibilizadas no Aplicativo da Carteira de Trabalho Digital.

[Clique aqui](#) para acessar o passo-a-passo para emitir o seu documento digital.

Fechar

### ATENÇÃO

O agendamento é pessoal e intransferível. Portanto, os dados cadastrados durante o agendamento devem ser iguais aos da documentação que será apresentada no momento do atendimento. Dados incompatíveis poderão inviabilizar a prestação dos serviços.

Comparecer à UAI com, no mínimo, 15 minutos de antecedência.

Para mais informações sobre este serviço, [clique aqui](#)

Acompanhe seus agendamentos



# Próximos Passos – CTPS Digital

- Ministério da Economia ajustar a plataforma de forma que seja possível identificar o quantitativo de **CTPS Digitais por Estado/DF**
- **Eventos para divulgação** da CTPS Digital nos Estados/DF
- **Proposta de Meta 2020:** Redução da emissão de 50% de CTPS Físicas







# Sem DPVAT, Bolsonaro não sabe quem pagará emissão de 65 milhões de documentos veiculares

Seguro obrigatório custeia 'documento do carro', emitido por seguradora que gerenciava cobrança extinta



# Carteira Digital de Trânsito

gov.br

≡ Governo do Brasil

O que você procura?



## Obter Carteira Digital de Trânsito (CDT)

Solicitar

Você também pode conhecer este serviço como: CNH digital; CRLV digital

Última Modificação: 02/10/2019

### ▼ O que é?

A Carteira Digital de Trânsito (CDT) é disponibilizada por meio de um aplicativo e permite a obtenção das versões digitais da Carteira Nacional de Habilitação - CNH e do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV (documento do veículo). Com a Carteira Digital de Trânsito, é possível gerenciar a carteira de motorista e os documentos de diferentes veículos em um só aplicativo, direto do celular. Esses documentos digitais têm o mesmo valor jurídico das respectivas versões impressas.

A autenticidade, confiabilidade e integridade da CNH e CRLV digitais podem ser verificadas sem necessidade de acesso à internet, com o uso do aplicativo **Vio**. A verificação por meio de qualquer outro aplicativo, que não tenha sido desenvolvido pelo Serpro ou encomendado pelo Denatran, não garante a integridade dos dados contidos na CDT. Caso os dados lidos pelo QR Code sejam diferentes das informações exibidas na CNH ou CRLV (digital ou impressa), trata-se de uma possível falsificação. As cópias impressas da CNH Digital e CRLV Digital, mesmo com a assinatura digital do

### Obter Carteira Digital de Trânsito (CDT)

O que é?

Quem pode utilizar?

Etapas

1 Instalar o aplicativo e realizar o cadastro

2 Ativar a conta

3 Gerar CNH digital

4 Gerar CRLV digital

Outras Informações



# Carteira Digital de Trânsito

- Unidades da Federação que já aderiram à CNH Digital: **27 UFs (Todas)**
- Unidades da Federação que já aderiram à CRLV Digital: **19 Ufs**
  - Faltam as seguintes UFs
    - Bahia
    - Minas Gerais
    - Pará
    - Paraíba
    - Piauí
    - Rio Grande do Norte
    - São Paulo
    - Tocantins



# CRLV Digital

DETRAN-RR

## Roraima disponibiliza CRLV digital a partir desta terça-feira

O CRLV está disponível juntamente à CNH Digital no aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT)

CIDADES

Por Folha Web

Em 07/10/2019 às 09:56



O Departamento Estadual de Trânsito de Roraima (Detran-RR), em parceria com o Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados) e o Denatran (Departamento Nacional de Trânsito), lança nesta terça-feira (8), a versão eletrônica do documento do veículo no estado.

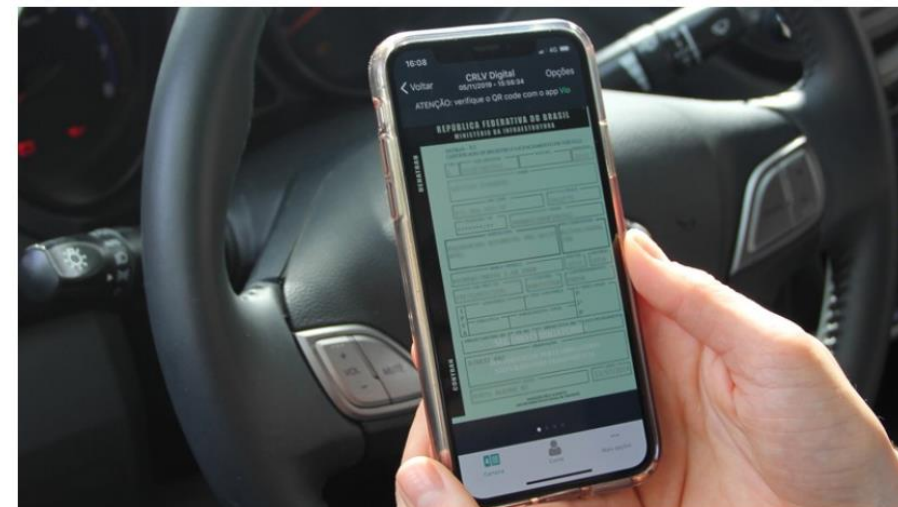
O Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Digital (CRLV) está disponível juntamente à CNH Digital no aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT), que reúne os dois documentos de porte obrigatório no trânsito.



O CRLV está disponível juntamente à CNH Digital no aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT) (Foto: Secom/RR)

## CRLV digital já está disponível no Rio Grande do Sul

Publicação: 06/11/2019 às 20h01min



RS adota o CRLV digital, que tem a mesma validade jurídica do documento impresso - Foto: [Fernanda Alves\\_DetranRS](#)



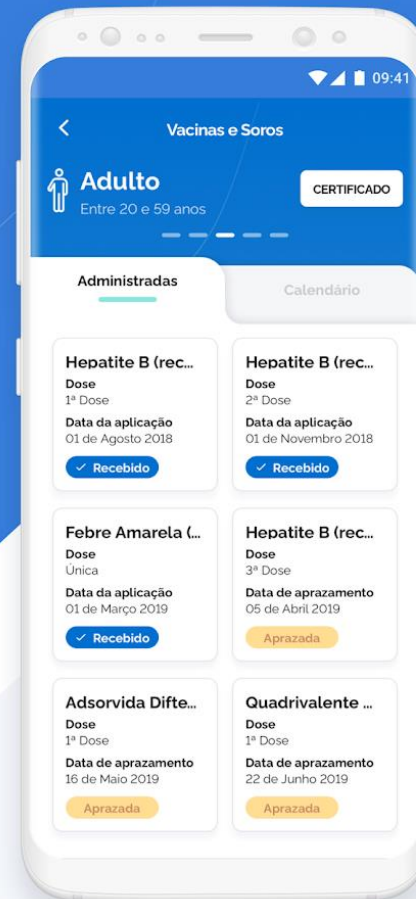


# Próximos Passos – CRLV Digital

- Contran publicar Resolução **ajustando** a questão da obrigatoriedade da **impressão da CRLV** pela UFs que já possuem a CRLV Digital
- Implantação da CRLV Digital nas UFs faltantes
- **Proposta de Meta 2020:** Não impressão da CRLV pelas UFs

# Cartão de Vacinas Virtual

Confira seu certificado de vacinação digital.



# Cartão de Vacinas Virtual

gov.br

≡ Governo do Brasil

O que você procura?



## Acessar a plataforma móvel de serviços digitais do Ministério da Saúde (Meu digiSUS)



Última Modificação: 31/07/2019

### ▼ O que é?

O Meu digiSUS é a plataforma móvel de serviços digitais oficial do Ministério da Saúde, que disponibiliza para o usuário informações pessoais e clínicas contidas no Cadastro Nacional de Usuário do Sistema Único de Saúde (CADSUS), Portal do Cidadão, Corporativo e Cadastro nacional de estabelecimento de Saúde (CNES).

No aplicativo, a página "Minha Saúde" mostra as informações gerais do cidadão,

### Acessar a plataforma móvel de serviços digitais do Ministério da Saúde (Meu digiSUS)

- O que é?
- Quem pode utilizar?
- Etapas
- 1 Obter acesso à plataforma móvel
- Outras Informações



# Cartão de Vacinas Virtual

## Encontro discute aspectos técnicos do Conecte SUS

Publicado: Quarta, 13 de Novembro de 2019, 19h49

Última atualização em Quarta, 13 de Novembro de 2019, 20h04



*Ministério da Saúde reúne, em Maceió (AL), empresas e sociedade civil para esclarecer as condições tecnológicas da informatização da saúde*



# Cartão de Vacinas Virtual



**PROJETO PILOTO:  
R\$ 21,1 MILHÕES PARA INFORMATIZAÇÃO DAS USF**



**ALAGOAS**

797 USF PORTARIA

194 INFORMATIZADAS (24%)

603 NÃO INFORMATIZADAS (76%)

Expansão do modelo pelo  
Brasil será em março



DISQUE  
SAÚDE  
**136**





# Próximo Passos Cartão de Vacinas Virtual

- **Alinhamento com o DataSus** sobre a forma de alimentação das vacinas do Meu DigiSus pelas unidades de saúde dos órgãos estaduais e municipais e laboratórios particulares
- **Disponibilização da api de vacinas** do Meu DigiSus para divulgação nos portais e apps das UFs
- **Proposta de Meta 2020: 50% das capitais das UFs** alimentarem as vacinas do Meu DigiSUS

# Requerimento de Seguro Desemprego

**EVITE FILAS COM O  
NOVO MÓDULO DO  
SEGURO DESEMPREGO WEB**



# Requerimento de Seguro Desemprego



Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Participe | Acessibilidade | Acesso GOV.BR

≡ Governo do Brasil

O que você procura?



## Solicitar o Seguro-Desemprego (SD)

Solicitar

Você também pode conhecer este serviço como: seguro desemprego, benefício, desemprego

Última Modificação: 17/10/2019

### ✓ O que é?

O Seguro-Desemprego é um benefício integrante da seguridade social, garantido pelo art. 7º dos Direitos Sociais da Constituição Federal e tem por finalidade prover assistência financeira temporária ao trabalhador dispensado involuntariamente.

O trabalhador dispensado sem justa causa recebe do empregador o Requerimento do Seguro-Desemprego, de posse do documento, o trabalhador poderá acessar o Portal de Serviços do Governo e cadastrar o seu requerimento de Seguro-Desemprego ou pode levar o mesmo, junto com o restante da documentação, e fazer o requerimento em um posto de atendimento do Ministério da Economia.

O trabalhador poderá sacar seu benefício utilizando-se os canais de pagamento da Caixa Econômica Federal, quais sejam:

### Solicitar o Seguro-Desemprego (SD)

- O que é?
- Quem pode utilizar?
- Etapas
- 1 Solicitar benefício de seguro-desemprego
- 2 Receber seguro-desemprego
- Outras Informações







# Próximo Passos Seguro Desemprego Online

- Ministério da Economia publicará uma **nova versão do Sistema em janeiro de 2020** a partir das avaliações obtidas com o pesquisa de experiência do usuário em BSB.
- As UFs podem auxiliar o ME com a realização de **pesquisa de usuário** em suas unidades a partir de janeiro de 2020.
- **Proposta de Meta 2020:** Número de requerimentos de seguro desemprego online maior do que os presenciais.



# Documento Nacional de Identificação



# Carteira de Identidade

G1

DISTRITO FEDERAL

## DF é primeira unidade da federação a adotar carteira de identidade digital

E-Identidade está disponível a partir desta segunda-feira (12). Documento tem validade em todo o território nacional.

Por Brenda Ortiz, G1 DF

12/08/2019 19h57 · Atualizado há 3 meses



G1

PERNAMBUCO

## Pernambuco inicia emissão de nova carteira de identidade e cobra taxa antes do agendamento

Mudança visa evitar fraudes através da venda de vagas no sistema de agendamento. Novo RG tem coleta de dados 100% eletrônica e pode reunir números de outros documentos.

Por Pedro Lins, TV Globo

29/10/2019 10h33 · Atualizado há 2 semanas



G1

BAHIA

## Cidadão pode solicitar reimpressão de RG pela internet; saiba mais

Serviço intitulado RG Expresso facilita solicitação de novo documento. Após pedido, o solicitante deve buscar o documento em postos do SAC.

Por G1 BA

22/10/2019 19h38 · Atualizado há 3 semanas



≡ MENU ASSINE

FOLHA DE S.PAULO



cotidiano > educação ambiente equilíbrio brumadinho rio de janeiro feminicídio n

## Site engana clientes e cobra por serviços grátis do Poupatempo em SP

Ao menos 84 já foram vítimas da fraude e só descobriram ao chegar ao local, diz órgão oficial



# Próximos Passos DNI

- Alinhamento com o Ministério da Economia e TSE de como as UFs podem auxiliar na implantação da DNI
- **Proposta de Meta 2020:** Uma UF emitindo o DNI em suas centrais de atendimento alinhado com a Carteira de Identidade



# Metodologia genérica para a transformação digital de serviços



**PRODEB**  
TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA.



# Metodologia genérica para a transformação digital de serviços

## Esteiras de transformação

### 1. Balcão Digital

Sem critério para entrada

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. Login             | 4. Integração SEI |
| 2. Formulário padrão | 5. Avaliação      |
| 3. Processo padrão   |                   |

### 2. Agendamento

Sem critério para entrada

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. Login             | 4. Integração SEI |
| 2. Formulário padrão | 5. Avaliação      |
| 3. Agendamento       |                   |

### 3. Fluxo

Impacto/Economia relevante

- |                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| 1. Login                  | 4. Integração SEI |
| 2. Formulário customizado | 5. Avaliação      |
| 3. Fluxo customizado      |                   |

### 4. Fluxo com integração

.Impacto/Economia relevante  
.TI do órgão desenvolve integrações

- |                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| 1. Login                  | 4. Integração SEI                   |
| 2. Formulário customizado | 5. Avaliação                        |
| 3. Fluxo customizado      | 6. Integração com sistemas ou API's |

### 5. Transformação pelo órgão

Enquadramento na janela de tempo do plano



# Metodologia genérica para a transformação digital de serviços

## COMO TRANSFORMAR UM SERVIÇO DIGITAL EM 30 DIAS



Apresentaremos o método de trabalho concebido pela Lecom e pelo Ministério da Economia para digitalizar centenas de serviços públicos além de demonstrarmos, na prática, como são utilizadas algumas das plataformas tecnológicas do Governo Federal capazes de viabilizar uma jornada 100% digital ao cidadão usuário de serviços providos pelo Governo.



**Palestrante:**

Leandro Bahia

**Horário:**

14h às 15h45

**Local:**

Lab 1

# Próximos Passos

- **Proposta de Meta 2020:** Aplicar a metodologia na transformação de pelo menos um serviço de cada UF



# Modelo de custos - Serviços públicos

Precificação dos Serviços  
Prestados pelo Vapt Vupt



Secretaria de Estado da Administração  
Subsecretaria de Administração e Desburocratização

João Quirino Rodrigues Junior  
Pesquisador em Economia



# Modelo de custos - Serviços públicos

gov.br

Modelo de Custos  
de Serviços

Departamento de  
Experiência do Usuário de Serviços Públicos

Secretaria de  
Governo Digital

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



# Próximos Passos – Modelo de Custos

- **Proposta de Meta 2020:** Aplicar a metodologia de custos em pelo menos dois serviços prestados pelas Centrais de Atendimento
  - Emissão de Carteira de Identidade
  - Carteira de Trabalho

# Diagnóstico de Serviços/Arquitetura



Q0.

Este instrumento é parte de um diagnóstico conduzido pelo **Grupo de Trabalho Conjunto para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital - GTD.Gov**, organizado pelo **Conselho Nacional dos Secretários de Administração - CONSAD** e pela **Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação - ABEP-TIC**. Este diagnóstico é apoiado conceitualmente e metodologicamente pelo Grupo de Estudos de Governança e Sociedade Digital da PUCRS (**d-GOV/S/PUCRS**).

O objetivo deste levantamento de dados é conhecer a situação atual dos serviços prestados pelos governos estaduais e pelo governo distrital ao cidadão e a arquitetura de TIC que os suportam, para assim identificar ações conjuntas que podem ser estimuladas pelo GTD.gov visando a transformação digital dos governos estaduais e distrital.



# Diagnóstico

- Link [https://pucrs.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_e3TnZyMdQszkRCZ](https://pucrs.qualtrics.com/jfe/form/SV_e3TnZyMdQszkRCZ)
- UFs que responderam até o momento (12)
  - Alagoas
  - Amapá
  - Bahia
  - Espírito Santo
  - Mato Grosso
  - Minas Gerais
  - Paraíba
  - Paraná
  - Pernambuco
  - Rio de Janeiro
  - Rio Grande do Sul
  - Tocantins



# Centrais de Atendimento

- SAC – **BA** (72 unidades)
- UAI – **MG** (31 unidades)
- Central Já – **AL** (10 unidades)
- Expresso Cidadão – **PE** (9 unidades)
- Ganha Tempo – **MT** (7 unidades)
- Tudo Fácil – **RS** (3 unidades)
- Central de Atendimento – **PR** (3 unidades)
- É pra Já – **TO** (2 unidades)
- SIAC Super Fácil – **AP**



# Número de Atendimentos (1º Semestre)

- **2.963.002** atendimentos – UAI - MG
- **1.200.000** atendimentos - SAC – BA
- **864.000** atendimentos - Ganha Tempo – MT
- **840.000** atendimentos - Tudo Fácil – RS
- **250.000** atendimentos - Expresso Cidadão – PE
- **200.000** atendimentos – Central de Atendimento – PR
- **120.000** atendimentos – É pra Já – TO
- SIAC Super Fácil – AP
- Central Já - AL



# Serviços mais utilizados nas Centrais

- Emissão de Carteira de Identidade
- Serviços do Detran (Licenciamento de Veículos, Consulta de Veículos, Prova Eletrônica, CNH, IPVA)
- Carteira de Trabalho
- Intermediação de mão de obra
- Nota Fiscal
- Serviços Escolares (Matrícula, Solicitar Diploma)
- Serviços ao Eleitor
- Celular Seguro





# Serviços não prestados nas Centrais

- Agendamento online para a Saúde
- Procon
- Junta Comercial
- Solicitação e acompanhamento de medicamentos especiais
- Histórico Escolar
- Serviços administrativos de Energia e Água
- Registro de Classe



# Reclamações/Sugestões

- Serviços **totalmente digitais**
- **Simplificação** dos processos
- Inclusão de **mais serviços nas centrais** (Prefeituras/TRE)
- Acessibilidade nas unidades presenciais
- **Falta de vaga** de agendamento
- **Falta de integração** entre os sistemas
- Venda de agendamentos
- Tempo de **espera**
- Integração com **plataforma de pagamento**





# Valor para manter as Centrais (1º Semestre)

- **R\$ 44 milhões** – UAI (MG) – R\$ 14,84 por atendimento
- **R\$ 12 milhões** - Ganha Tempo (MT)- R\$ 13,88 por atendimento



# Modelo de Gestão de Qualidade

- MQS
- ISO 9001
- 5S



# Canais de Relacionamento

1. Portal / Ouvidoria
2. Aplicativo Mobile
3. Call Center
4. SMS
5. Chat
6. Terminal de Autoatendimento
7. Atendente Virtual
8. Aplicativo de Mensagem





# Desafio das Transformação Digital

1. **Integração** entre os sistemas
2. **Recursos** Financeiros
3. Resistências **Culturais**
4. **Capacitação** dos servidores
5. **Articulação dos órgãos** para transversalidade dos serviços
6. **Compartilhamento de bases**
7. **Modelo de Governança** de TIC instituído
8. Sensibilização da **alta gestão**



**MUITO OBRIGADO**



**RODRIGO DINIZ LARA**

**Subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços de Minas Gerais**

**[rodrigo.diniz@planejamento.mg.gov.br](mailto:rodrigo.diniz@planejamento.mg.gov.br)**

**31 - 39150396**



**[www.gtdgov.org.br](http://www.gtdgov.org.br)**

