



SAC DIGITAL

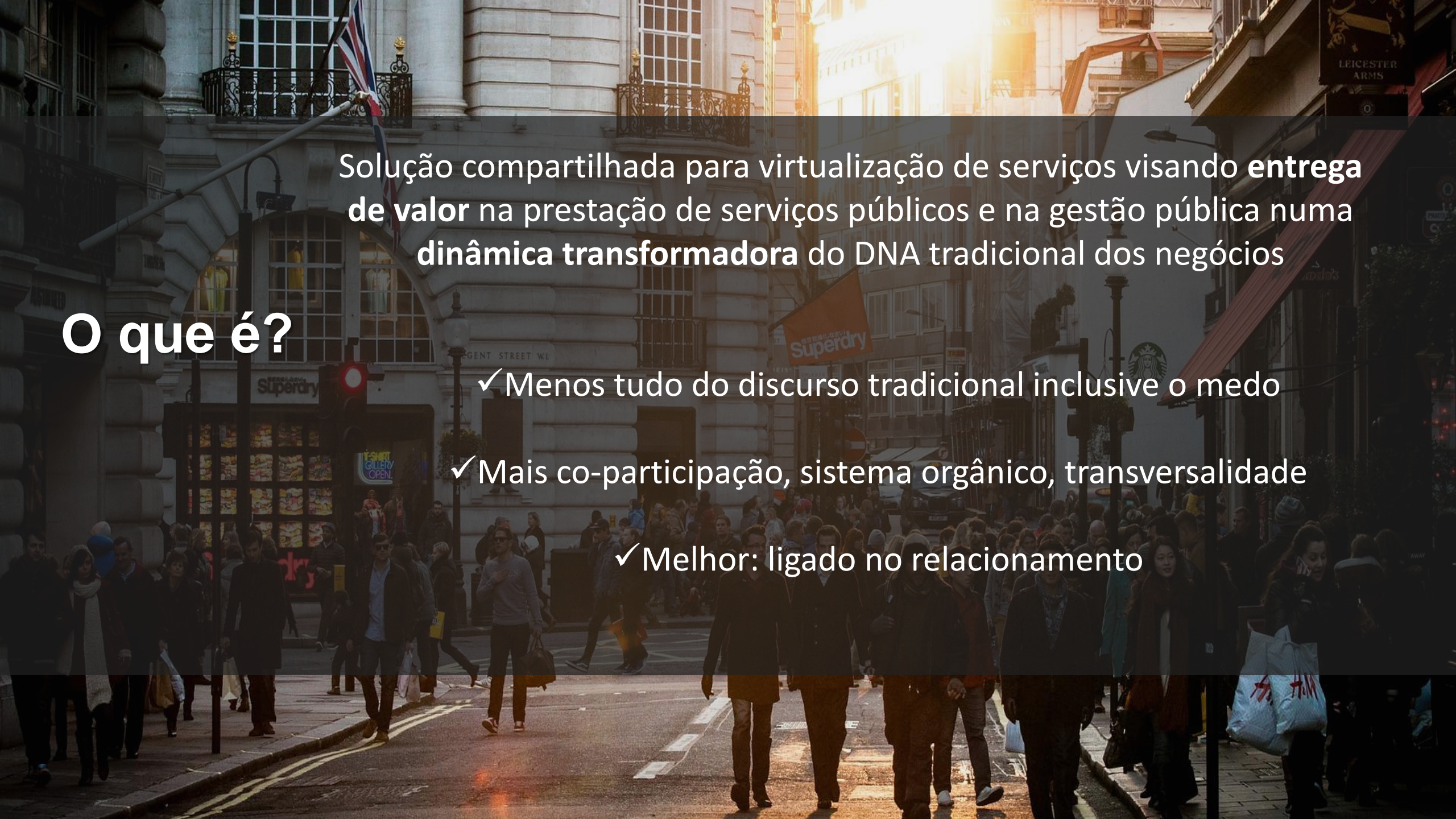
**Transformando a Relação do
Governo da Bahia com o Cidadão**

MAIO/2019

PRODEB
TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA.



 **GOVERNO
DO ESTADO** | BAHIA.
AQUI É
TRABALHO.



Solução compartilhada para virtualização de serviços visando **entrega de valor** na prestação de serviços públicos e na gestão pública numa **dinâmica transformadora** do DNA tradicional dos negócios

O que é?

- ✓ Menos tudo do discurso tradicional inclusive o medo
- ✓ Mais co-participação, sistema orgânico, transversalidade
- ✓ Melhor: ligado no relacionamento



A Proposta

- ✓ **Cidadão (Parece óbvio mais não é)**
- ✓ **Integrar novo e velho (Negócio e TIC)**
- ✓ **Governo Eletrônico (Tesla x Autopista/Sustentabilidade)**
- ✓ **Gerar oportunidades (Super App)**

O Propósito e Nossa Trilha

VALOR DO NEGÓCIO SOB A ÓTICA DOS CLIENTES


Servir o cidadão do jeito dele:



Redes Sociais
Uber
Aplicativos mobile
Capital e interior
Não entende o Estado
Quer ser acolhido
Quer falar e participar

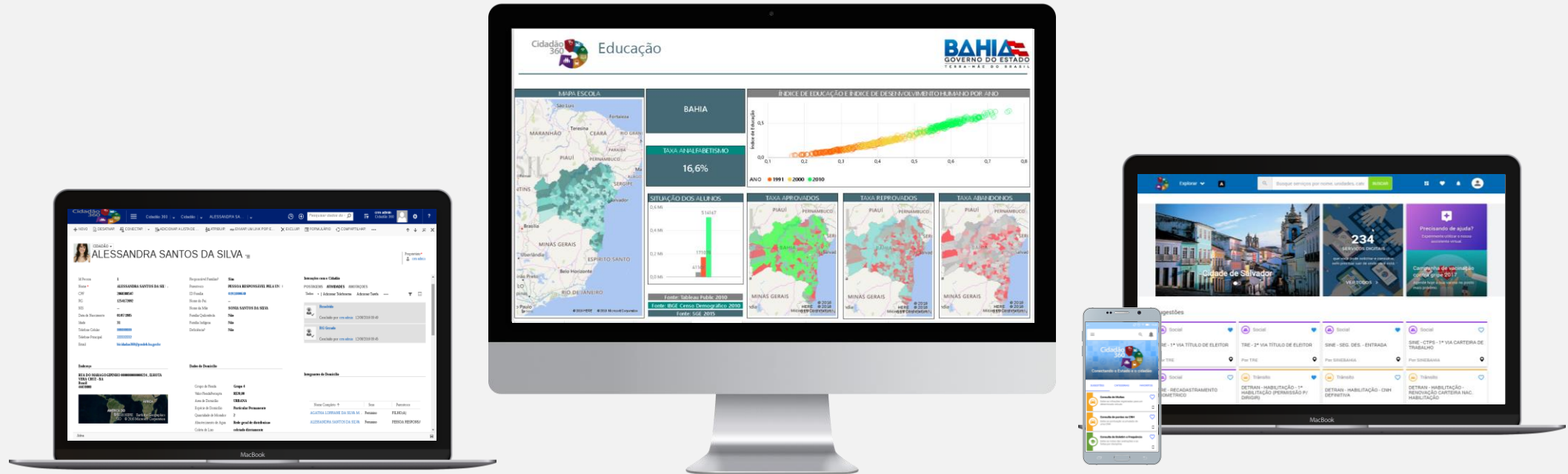


Unificar Canais (Julho/2019)
Agilizar entregas (1-5 meses)
Automatizar processos
Integrar Serviços, Meios, Informações
Implementar novos modelos de negócios
Otimizar políticas e projetos públicos (e-Gov e TIC)



**Como
funciona na
prática?**

Componentes da Plataforma

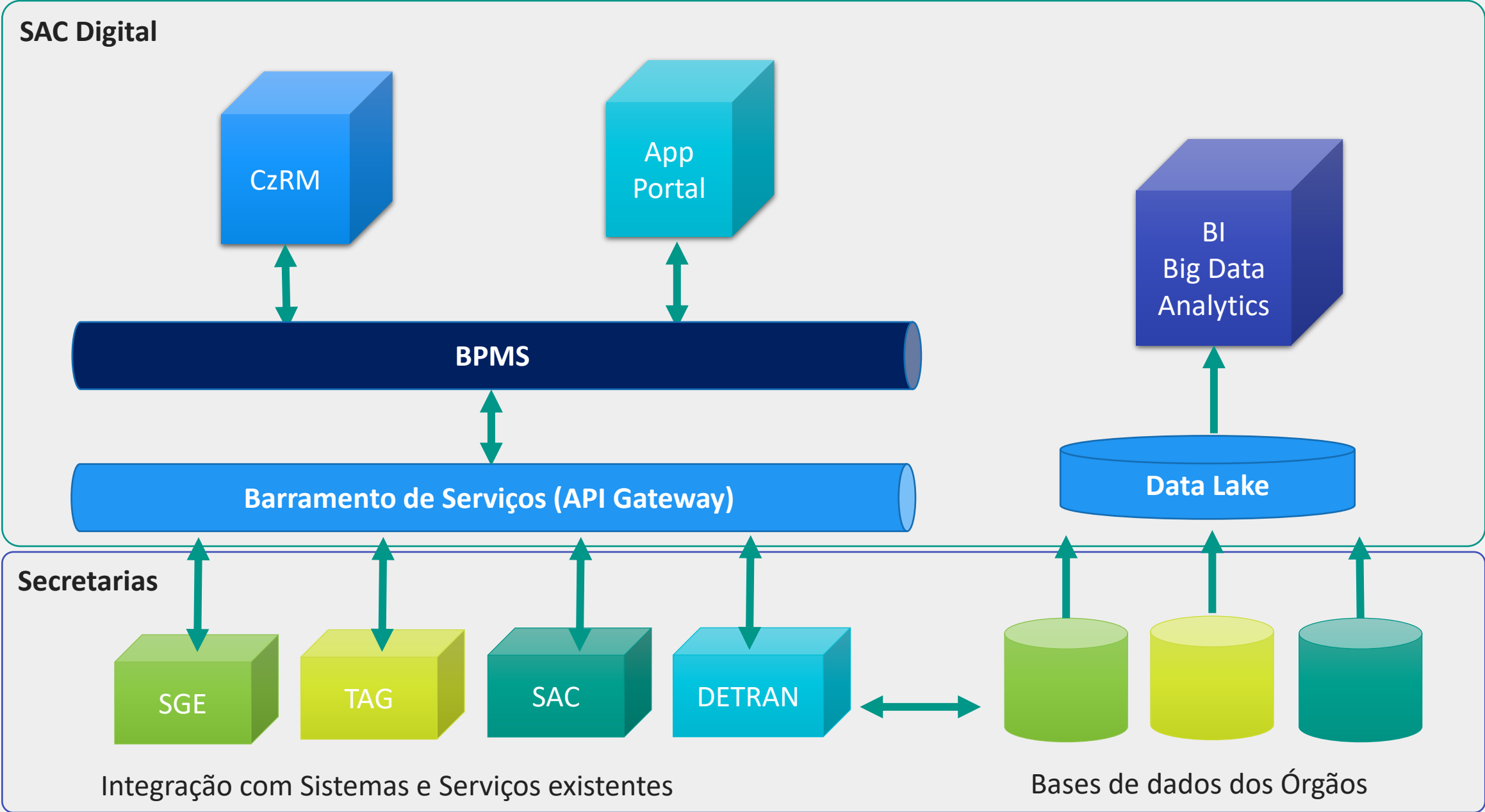


1 CRM
Perfil do Cidadão,
Campanhas, Processos
Padronizados de
Atendimento e Indicadores

2 BI + Big Data
Visões, Painéis e Projeções
que auxiliam na tomada de
decisão integrando diferentes
bases de dados

3 Aplicativo Mobile + Portal Web
Identificação Única, Catálogo e
Extrato de Serviços, Interação
com o Governo e Experiência
Personalizada com self-service

Arquitetura Macro





O Coração: Gateway

- ✓ Flexibilidade de trabalhar com serviços numa granularidade menor (Microserviços)
- ✓ Facilidade na mudança de processos
- ✓ Orquestração de serviços integrando diferentes tipos de sistemas e legados
- ✓ Facilidade de acoplamento e interação de componentes
- ✓ Concentração /padronização do tratamento de segurança, identidade única, gestão de API



O Acolhedor: CzRM

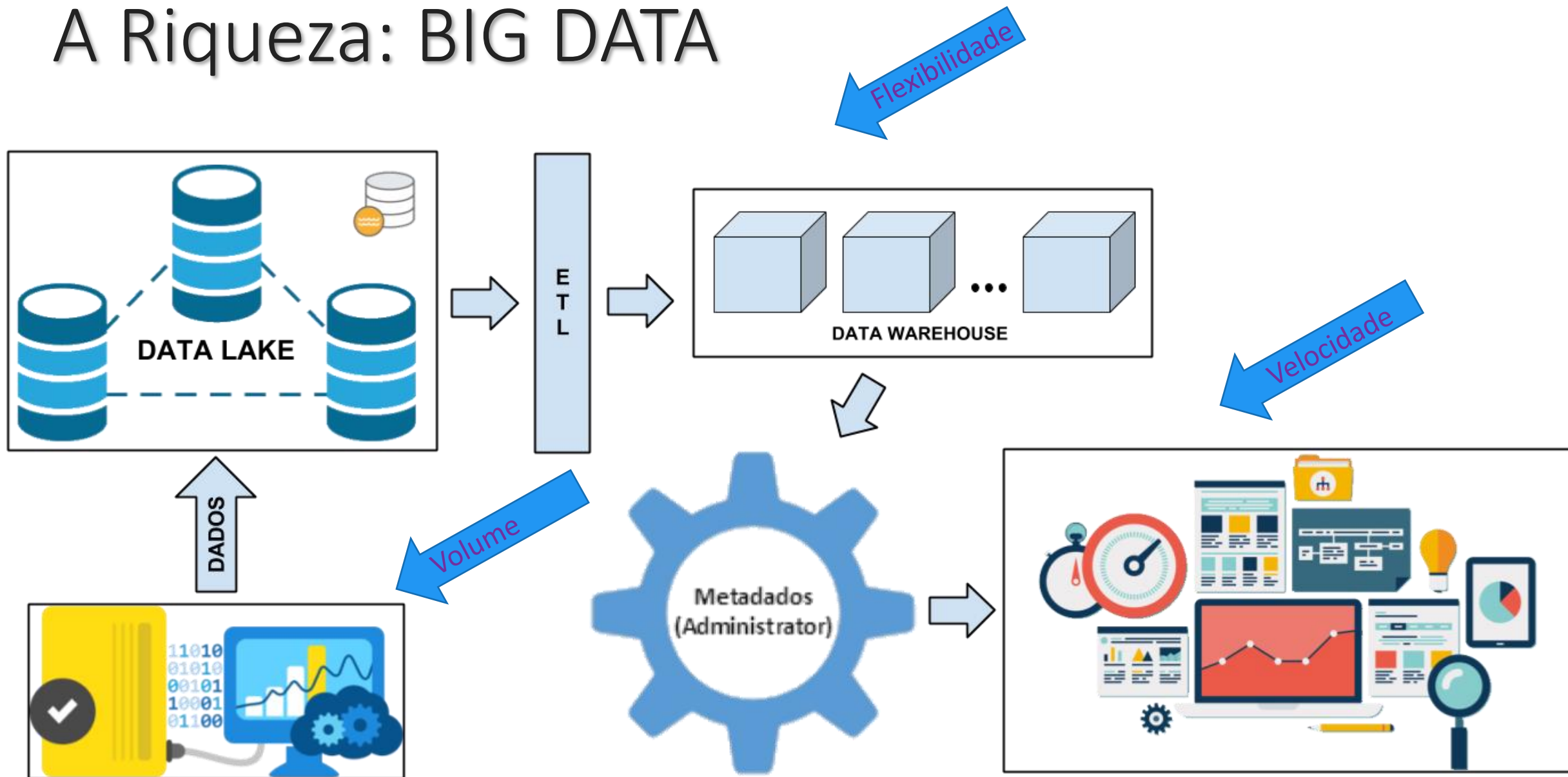
- ✓ Inteligência do relacionamento:
 - ✓ Personalização;
 - ✓ Transparência e Controle Social
 - ✓ Interação contínua
- ✓ Proativo na identificação de novas demandas
- ✓ Comunicação direcionada a resultado



O Facilitador: BPMS

- ✓ Inteligência dos processos:
 - ✓ Otimização;
 - ✓ Automação
 - ✓ Gestão
 - ✓ Orquestração de Processos
- ✓ Proativo na identificação de falhas e gargalhos do processo
- ✓ Padronização de processos para garantia e agilidade das operações

A Riqueza: BIG DATA





Início da Operação (06/07/2018)

ONDA 1:

SAC, OGE, DETRAN (Consultas)

Perfil do Cidadão, Dashboards de gestão, indicadores de desempenho, infográficos

Nova Governança Digital (Gestão Canais, Serviços, Prospecção)

ONDA 2:

SEC – Matrícula (Banco Mundial + Governo Federal)

DETRAN - Serviços de Habilitação e Veículos

Bombeiros – Projetos e Vistoria

PGE - Recuperação de Dívida Ativa

SSP – RG

Pesquisa de satisfação/campanhas/enquetes

O Breakdown

O Projeto

24 milhões em 4 anos (serviços mais utilizados no SAC)



Até agora – 2,7 Milhões / 1,0 Milhão

Redução de cerca de 90% do custo envolvido no atendimento, quando da virtualização plena do serviço

Radar

Recuperação de 60% em relação ao valor investido, a cada ano, considerando o número de atendimentos dos serviços prestados no SAC



Novas receitas – parcerias no público e privado

Qualidade do gasto público

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO SAC DIGITAL

1. Visão Evolutiva



+ 9.000

Downloads do aplicativo SAC Digital via Plataforma

NOVOS USUÁRIOS E USUÁRIOS QUE RETORNAM



DADOS DE ACESSO DO SAC DIGITAL DESDE A SUA IMPLANTAÇÃO

41.694

USUÁRIOS CADASTRADOS

TOTAL DE ATENDIMENTOS INTERMEDIADOS PELO SAC DIGITAL

1.827



215

VIA APLICATIVO IOS/ANDROID



1.612

VIA PORTAL

Fonte: Lojas de App/ Datastudio
Período: 06/07/18 a 10/05/19

Fonte: CRM
Período: 06/07/18 a 10/05/19

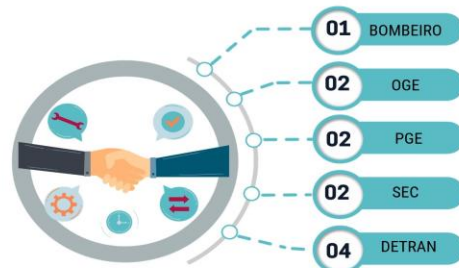
Fonte: CRM
Período: 06/07/18 a 10/05/19

2. Acompanhamento dos Avanços na Plataforma



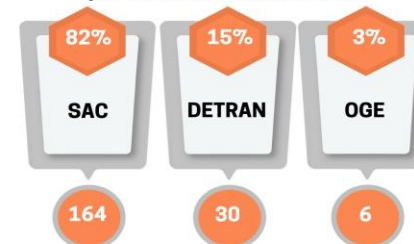
Fonte: Redmine
Consultado em: 13/05/19

3. Serviços em Prospecção



Fonte: DDP

4. Quantidade de incidentes e solicitações reportados por Central de Atendimento



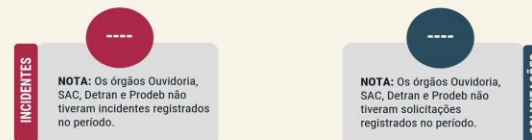
Fonte: SDM
Período: 06/07/18 a 10/05/19

5. Serviços online na plataforma

ÓRGÃO	Nº DE SERVIÇOS
DETRAN	12
OGE	3
SAC	1

Fonte: Plataforma SAC Digital


6. Incidentes e Solicitações reportadas pelo cidadão



Fonte: SDM
Período: 26/04 a 10/05/2019

Modelo de Financiamento:

- Captação
- PE
- Permuta
- Monetização
- Complementaridade

- O que fica com a  ?

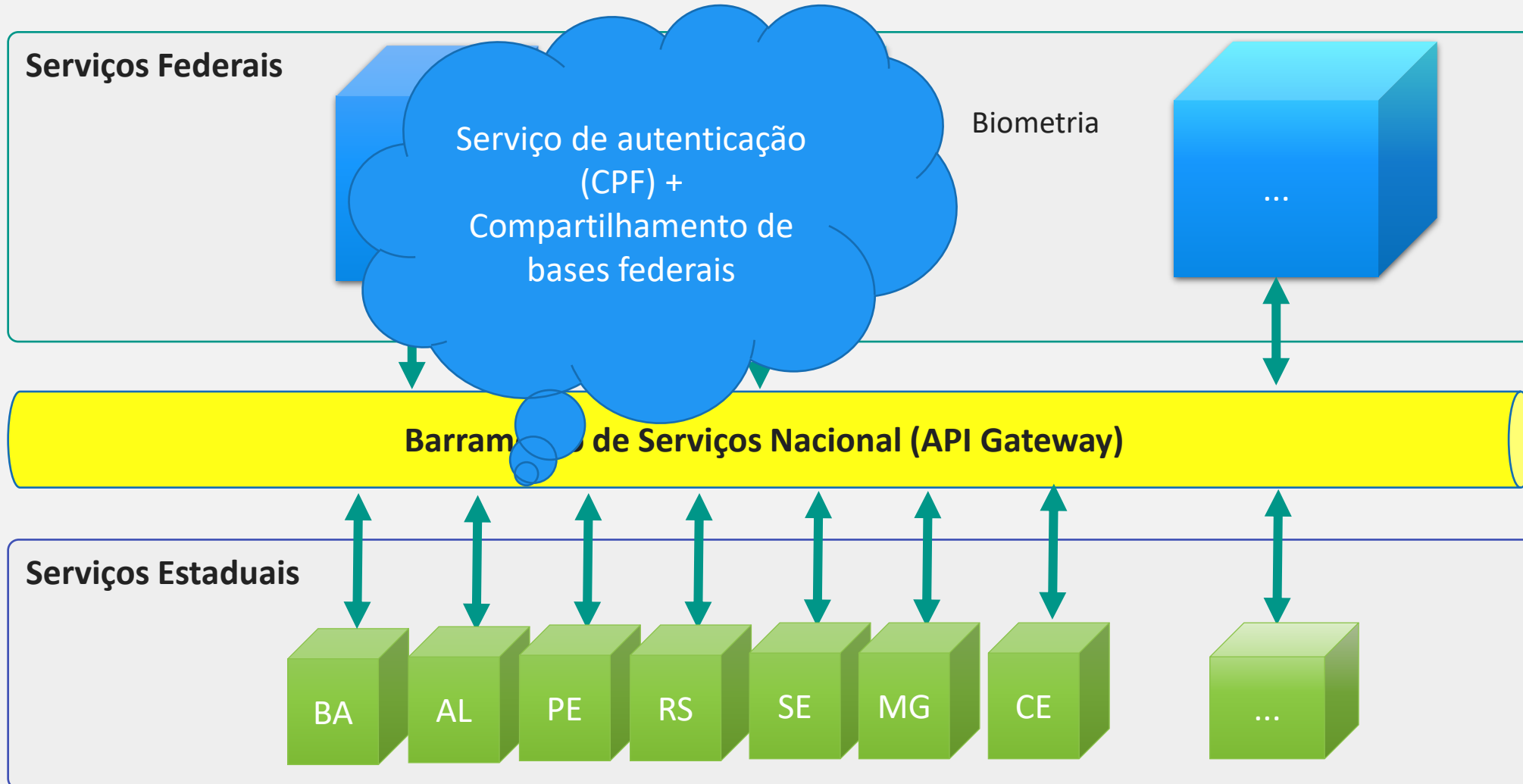
Que desafio
nós temos?





**Como
podemos
avançar?**

Integração Nacional

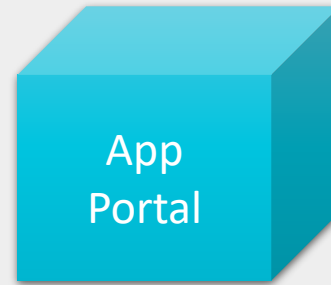


Proposta de Aceleração

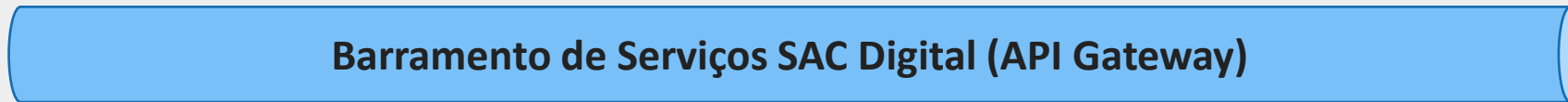
SAC Digital



CzRM



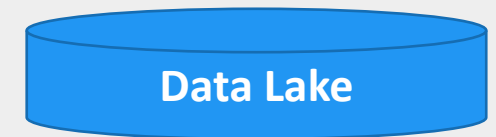
App
Portal



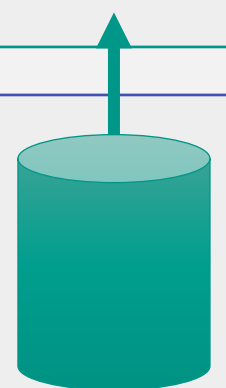
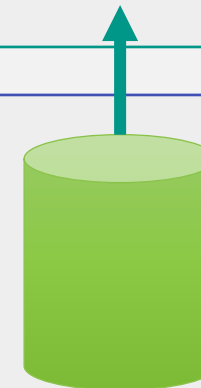
Barramento de Serviços SAC Digital (API Gateway)



BI
Big Data
Analytics

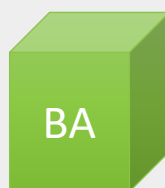


Data Lake



Bases de dados dos Estados

Estados



BA



AL



PE



RS



SE



MG

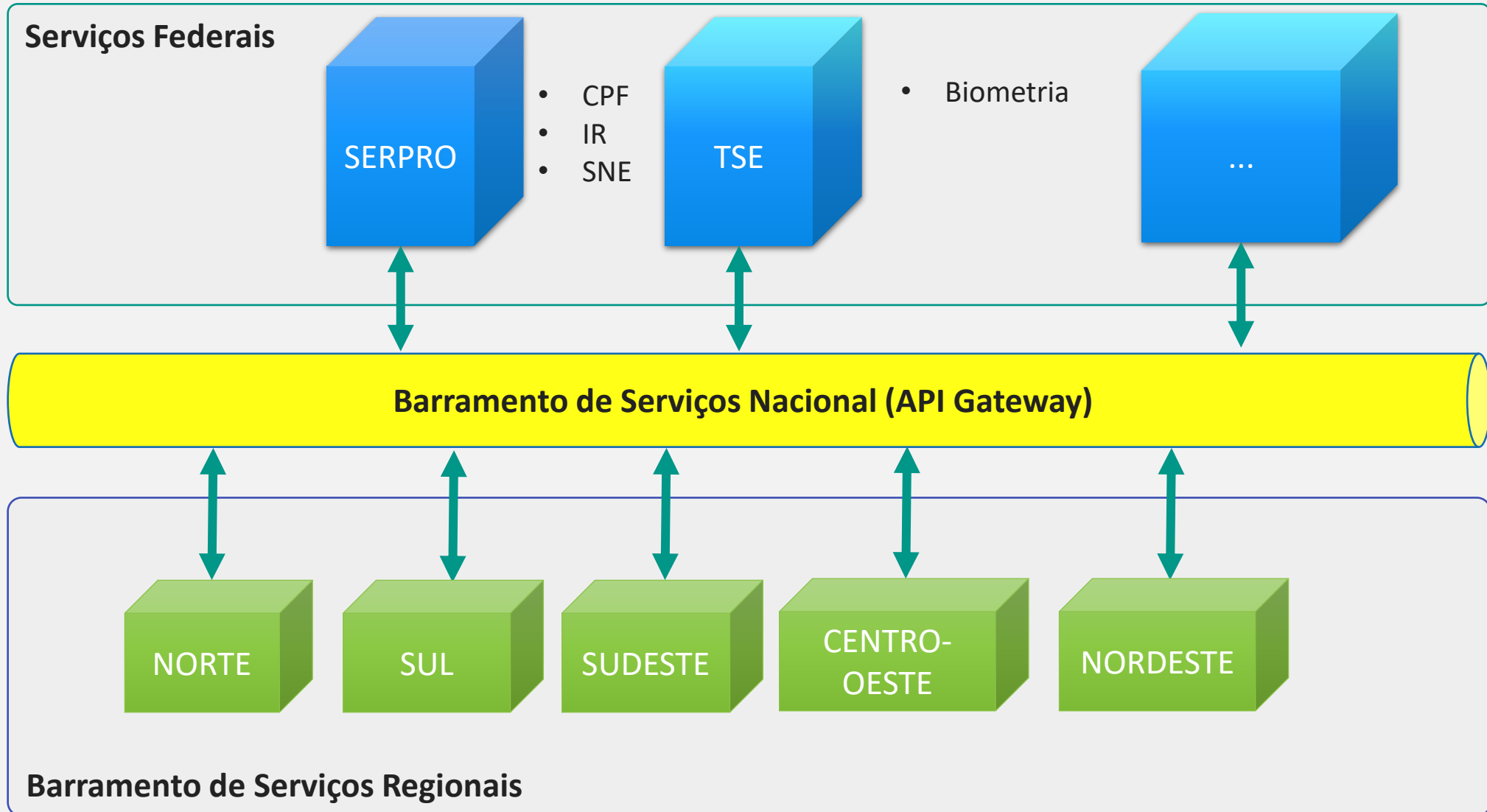


CE



...

Proposta de Aceleração



Obrigada

PRODEB
TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA.

 **GOVERNO
DO ESTADO** | BAHIA.
AQUI É
TRABALHO.