

Governo do Estado do Ceará
Plataforma de Serviços
Para os Cidadãos



TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA - RESULTADOS

SERVIÇOS PÚBLICOS DE QUALIDADE

ACESSO À INFORMAÇÃO

POLÍTICAS PÚBLICAS EFETIVAS

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

MELHORIA RELAÇÃO GOVERNO SOCIEDADE

TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA - EIXOS



PLATAFORMA DE SERVIÇOS DO GOVERNO - CARACTERÍSTICAS



Portal Único e Centralizado aos Cidadãos, Empresas e Outros Entes Públicos



Múltiplos Canais de Atendimento



Atuação integrada e sistêmica entre os diversos órgãos e entidades do Governo



Oferta do Serviço considerando a melhor experiência do cidadão

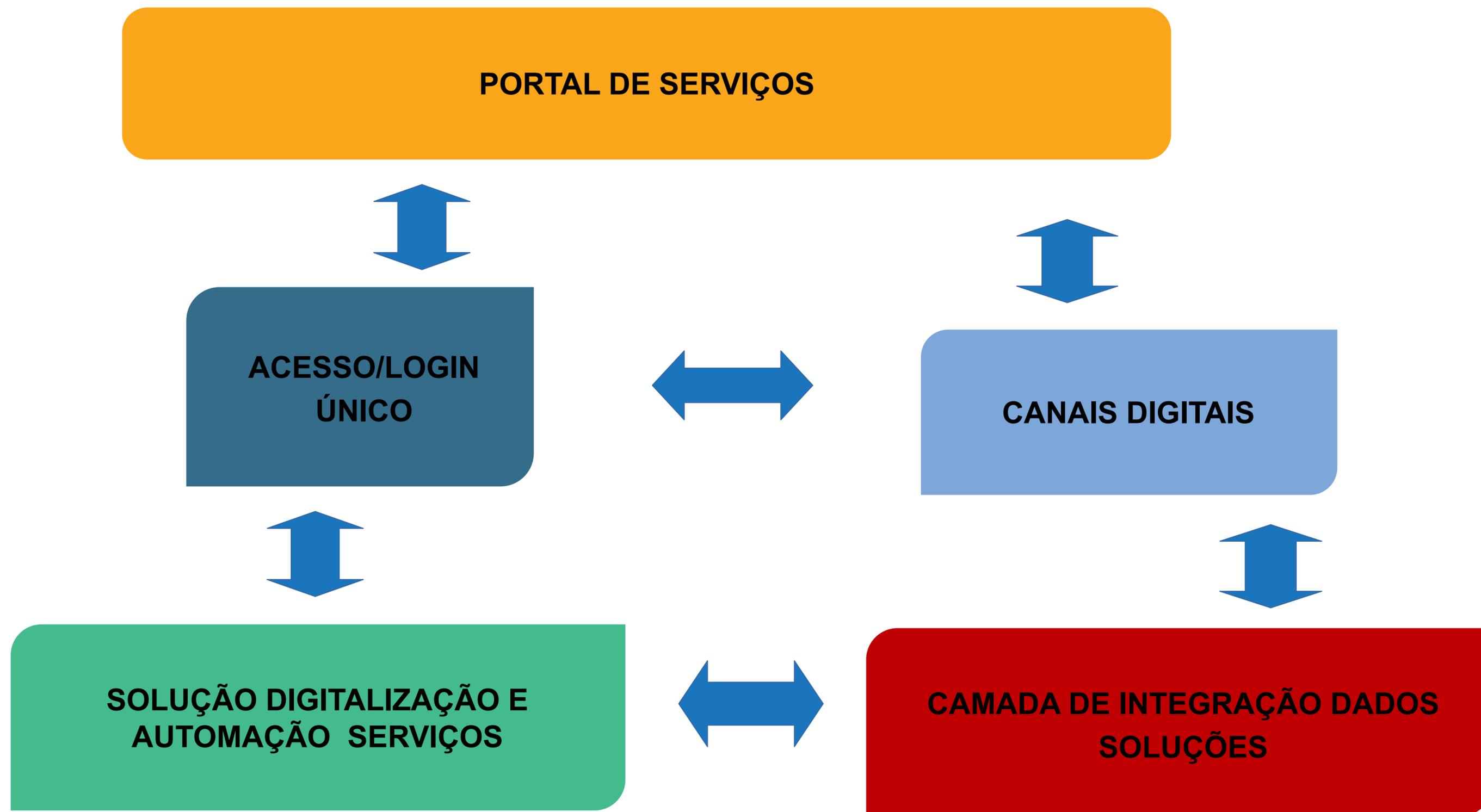


Serviços prestados sem a necessidade do atendimento presencial

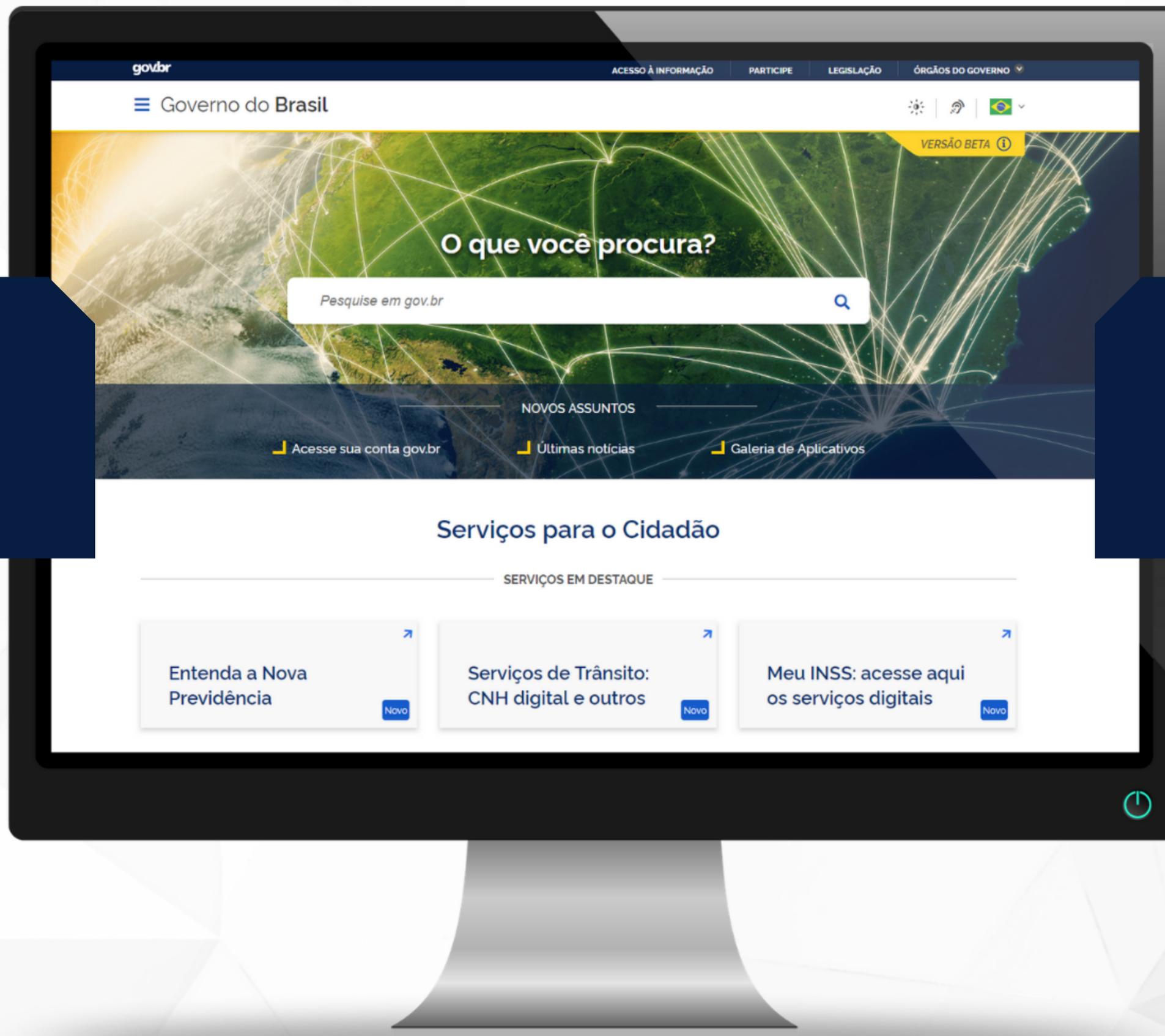


Transparência à execução e acompanhamento da prestação do serviço

PLATAFORMA DE SERVIÇOS DO GOVERNO - COMPONENTES

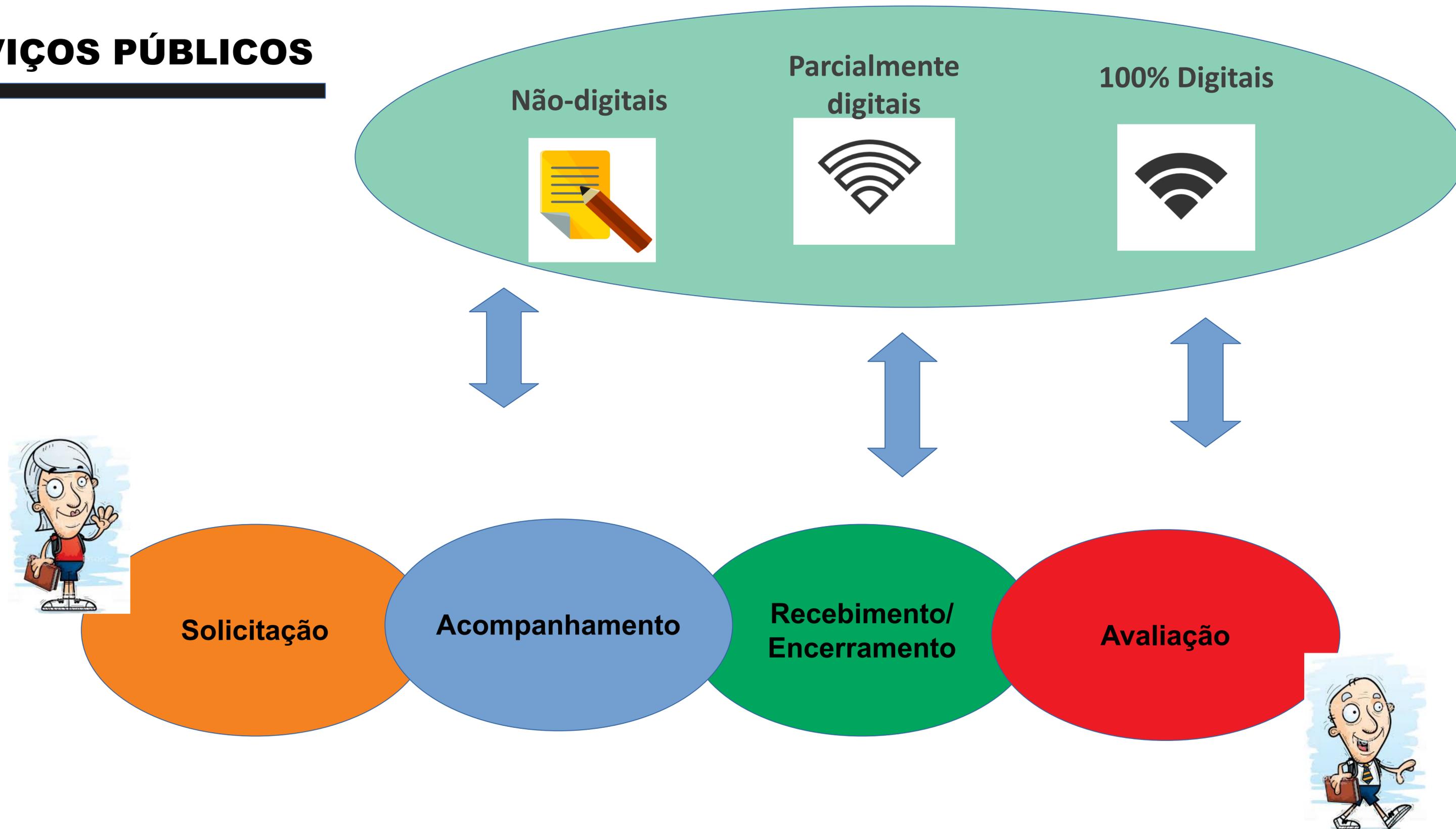


**3.297
serviços**



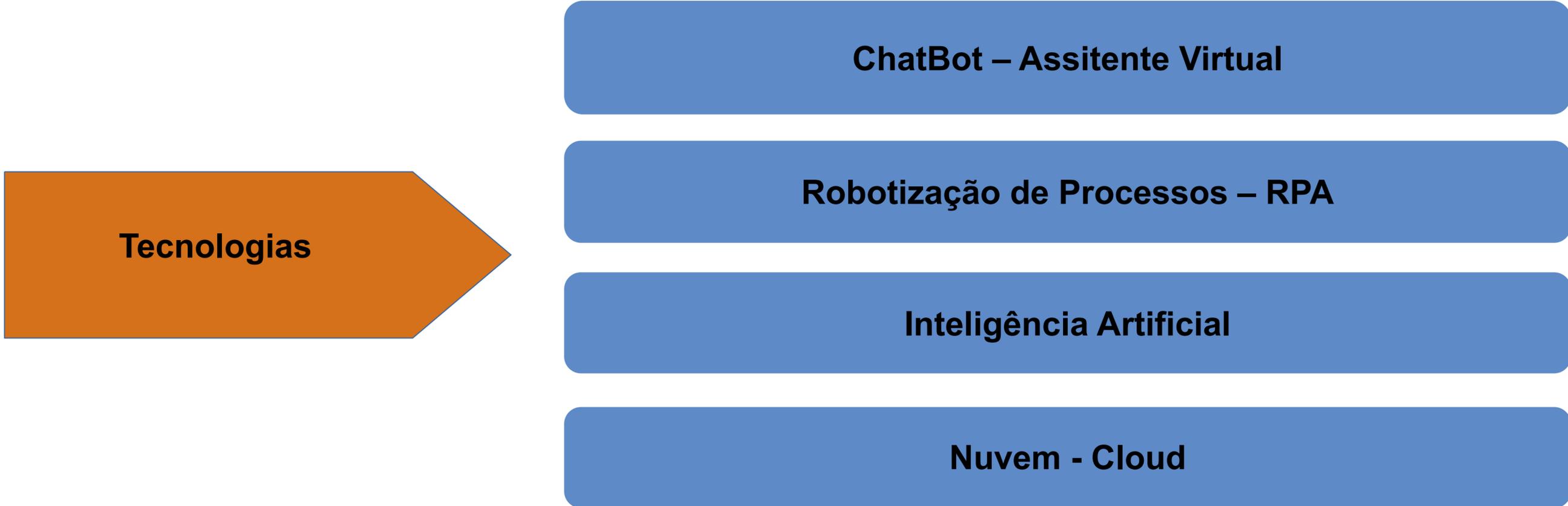
**46%
digitais**

SERVIÇOS PÚBLICOS



TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS EM DIGITAIS

Tecnologias



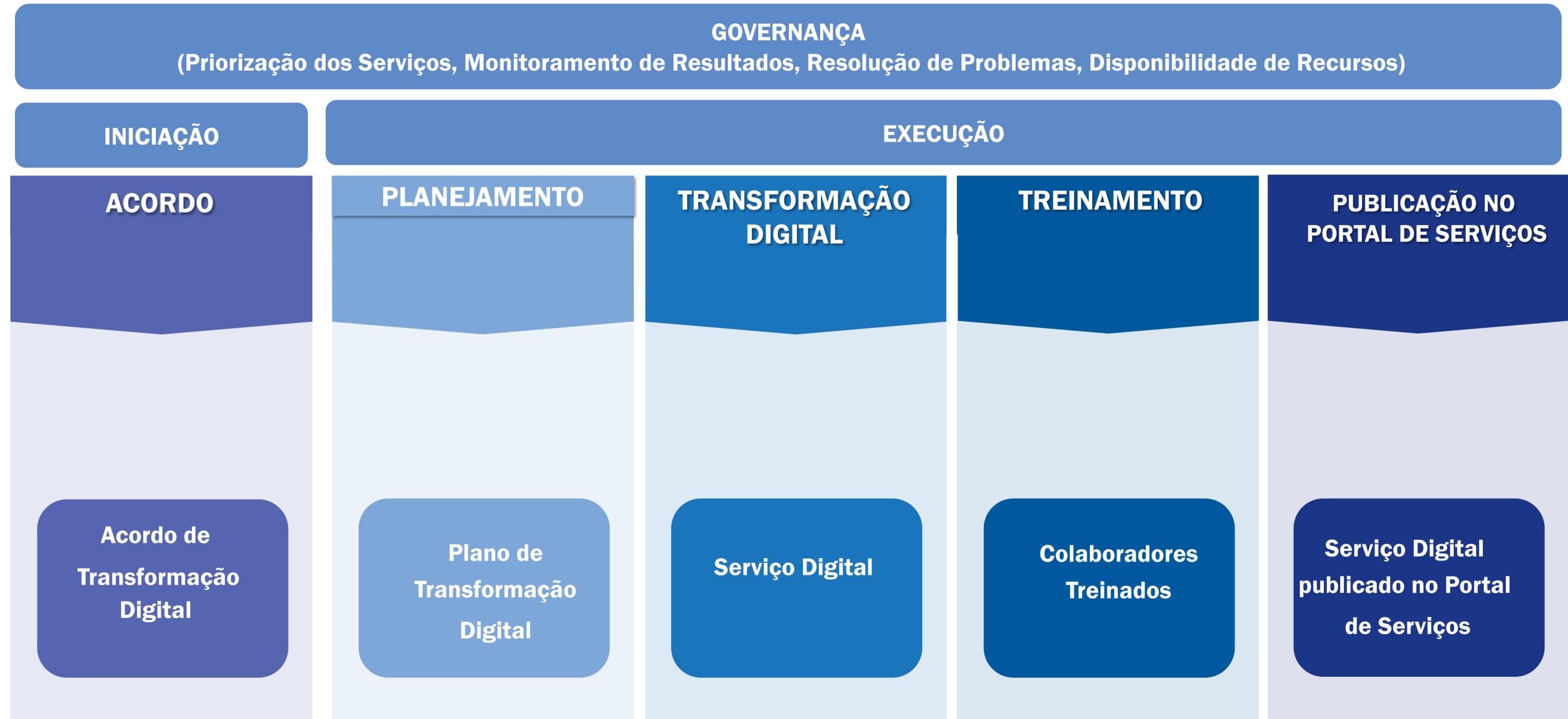
ChatBot – Assitente Virtual

Robotização de Processos – RPA

Inteligência Artificial

Nuvem - Cloud

TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS EM DIGITAIS – ETAPAS PROPOSTAS



- **Que órgãos e entidades estão responsáveis pelas ações de transformação dos serviços em digitais?**

Casa Civil

Seplag

Etice

CGE

- **Quais os serviços que serão transformados em digitais ?**

Os serviços prestados pelos Órgãos e entidades da Administração Pública Estadual

- **Quais os serviços que foram priorizados inicialmente para serem transformados em digitais ?**

Serviços do Ambiente de Negócios, do Empreendedor e do Trabalho

Quem é o Público-alvo dos serviços?



Jornada

- ➔ Atualização da Carta de Serviços – Inventário de Serviços
- ➔ Lançamento do Portal Único – 1^a . Etapa
- ➔ Evolução e Melhoria do Portal Único
- ➔ Contratação e execução de serviço para design, adequação, melhoria e automação dos serviços utilizando BPMS (transformação dos serviços em digitais)
- ➔ Implementação do login/acesso único do cidadão
- ➔ Implementação da camada de integração de soluções e dados

Jornada

- ➔ Implementação de tecnologias de Chatbot, RPA e IA
- ➔ Integração de soluções entre os órgãos e entidades
- ➔ Virtualização dos processos administrativos (Governo sem papel)
- ➔ Disponibilidade dos serviços digitais federais
- ➔ Avaliação do custo dos serviços e economia da transformação digital
- ➔ Programa de Capacitação
- ➔ Adesão à Rede Gov.Br

Obrigada!

Evelise Helena Façanha Braga
Coordenadora de Gestão Estratégica de TIC
Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG
29/11/2019