



3

INICIATIVA ESTRATÉGICA GOVERNO DIGITAL

SITUAÇÃO ATUAL

A evolução da tecnologia mudou as expectativas da sociedade em relação aos serviços que são consumidos na forma digital, presencial e física. No entanto, muitos serviços da prefeitura ainda exigem desnecessariamente a presença física da pessoa para apresentar e retirar documentos, interagir com quem irá atender ou simplesmente comprovar sua identidade. 40% dos serviços da prefeitura ainda não oferecem nenhum canal para solicitar o serviço online. Mesmo entre os 60% restantes que possuem canais digitais para abertura da solicitação, uma parcela ainda demanda alguma etapa presencial que poderia ser evitada ou exige fornecimento de dados que a prefeitura já possui. Não há uma avaliação contínua da qualidade dos serviços por parte de quem usa o serviço dificultando a tomada de decisões baseadas em dados para melhorar a entrega de serviços pelos órgãos.

Além de haver uma defasagem tecnológica crítica e uma ausência de padrão da experiência de quem fez uso do serviço, esse cenário é agravado pela tramitação de processos administrativos em papel. Dos cerca de 1 milhão de processos administrativos abertos a cada ano, 70% ainda são gerados em papel, o que torna inviável integrar automaticamente dados que a prefeitura já possui em meio digital. Outra consequência direta são os custos de material, armazenamento e transporte: cada processo aberto tem o custo unitário médio de R\$ 62,00 e não há uma gestão padronizada do ciclo de vida dos documentos gerados. O resultado desse quadro é a ineficiên-

cia de custos, a ineficácia no tempo de entrega e a falta de transparência para a sociedade, por conta das dificuldades de rastreamento e da vulnerabilidade a erros e fraudes.

Por fim, as determinações da Lei do Governo Digital (LF Nº 14.129), da Lei Geral de Proteção de Dados (LF Nº 13.709) e da Lei dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos (LF Nº 13.460) impõem a necessidade de a prefeitura criar uma série de instrumentos tecnológicos que visam padronizar a oferta e a gestão de seus serviços. Esse conjunto de regulamentos tem a finalidade de ampliar o acesso do cidadão aos serviços, ao mesmo tempo que geram ganhos de eficiência duradouros para a gestão e permitem novos patamares de participação da sociedade na fiscalização da administração e na geração de soluções inovadoras para o setor público.

DESCRIÇÃO DA INICIATIVA

Implantar o Governo Digital na prefeitura: conjunto integrado de ferramentas tecnológicas, processos de governança e instrumentos de relacionamento com o cidadão e com a cidadã e de participação da sociedade. O objetivo é proporcionar uma experiência integrada na solicitação de serviços públicos, ao mesmo tempo que possibilita aos órgãos agilidade na criação e aperfeiçoamento dessa oferta de serviços.

A iniciativa aumenta a resiliência da administração municipal ao migrar para a nuvem a gestão de serviços e tramitação de processos (Prefeitura sem papel), bem como os softwares de escritório e de comunicação. Para ser bem sucedido, o governo digital prevê a atualização do parque tecnológico, uma vez que haverá um aumento significativo do volume de dados trafegado e armazenado e da demanda por baixa latência e alta disponibilidade.

RESULTADOS ESPERADOS

- Implantar a transformação digital com foco na experiência do cidadão associada aos principais serviços da Prefeitura, modernizando os sistemas de informações defasados.
- Aumentar eficiência nos processos internos, reduzindo substancialmente a quantidade de documentos e processos criados em meio físico (papel), diminuindo os custos operacionais.
- Oferecer ao cidadão, acesso a informações e serviços, a partir de base única em linguagem simples e gestão centralizada do relacionamento do cidadão com a prefeitura.

ESTA INICIATIVA É COMPOSTA DOS SEGUINTE PROJETO

1. Transformação Digital de Serviços – Os serviços serão digitais da solicitação à entrega em todos os casos aplicáveis. Os serviços embarcados na Plataforma Convergente de Serviços (PCS) oferecerão login único, acesso por diferentes canais, integração com o SCRC e o Processo.Rio, tratamento de dados pessoais adequado à LGPD, integração de dados interoperáveis e publicação de dados abertos, dando agilidade para os órgãos implementarem e evoluírem sua oferta de serviços.
2. Sistema Carioca de Relacionamento com o Cidadão (SCRC) – Implantação de um sistema institucional de gestão da qualidade dos serviços municipais. O novo modelo de avaliação da satisfação do usuário e usuária, embarcado na PCS, alimentará o Painel de Monitoramento do Desempenho de Serviços, que fornecerá dados para a melhoria contínua dos serviços prestados, promovida por meio do Comitê de Governança do Relacionamento do Cidadão. A curadoria centralizada do conteúdo presente nos pontos de contato com os serviços trará mais coerência à experiência do cidadão, enquanto a instituição do Comitê de Usuários e o envolvimento das Subprefeituras e Gerências executivas locais na priorização dos atendimentos contribuirá para tornar a prestação de serviços mais adequada às diferentes realidades locais dos cidadãos.
3. Processo.rio – Implantação da gestão eletrônica de processos para toda a prefeitura, digitalizando a abertura, trâmite e arquivamento de expedientes (ofícios, memorandos etc.) e processos administrativos de qualquer natureza, tanto para as atividades-meio como para as atividades-fim
4. Recuperação da capacidade tecnológica – Recuperação do parque tecnológico para suportar a ampliação da oferta de serviços digitais trazida pela implantação do Governo Digital, minimizando a indisponibilidade de sistemas e melhorando a segurança da informação. Readequação do datacenter quanto a armazenamento digital, sistemas de backup e capacidade de processamento de grande volume de dados, atualizando os sistemas de gerenciamento de bancos de dados e os sistemas de proteção de dados.

ALINHAMENTO COM METAS

MG5 | Transformar em digitais 95% dos serviços públicos municipais oferecidos aos cidadãos e cidadãs e abrir de forma eletrônica 100% dos processos e expedientes administrativos até 2024.

MG6 | Alcançar 80% de avaliações positivas, pela população, sobre a qualidade dos serviços e das informações prestadas nos canais do 1746 e Carioca Digital até 2024.

ORÇAMENTO (R\$ MILHÕES)

CUSTEIO PRÓPRIO	66,3
CUSTEIO TERCEIROS	0,00
INVESTIMENTO PRÓPRIO	70,8
INVESTIMENTO TERCEIROS	0,00

INDICADORES

- Percentual de serviços com gestão dos dados pelo cidadão.
- Quantidade de documentos abertos (processos e expedientes) no sistema Processo.Rio.
- Quantidade de usuários registrados e operando no sistema Processo.Rio.
- Número de serviços via Bot disponibilizados.
- Escore de risco da Infraestrutura de TIC do datacenter.

PRINCIPAIS MARCOS

2021 DEZEMBRO

- Processo de pagamento de faturas implementado de forma eletrônica.
- Ofícios e memorando produzidos exclusivamente de forma digital.

2022 JULHO

- Operação da plataforma convergente de serviços iniciada.

2023 DEZEMBRO

- Sistema Carioca de Relacionamento com o Cidadão implantado.

2024 DEZEMBRO

- Capacidade tecnológica do datacenter da Prefeitura do Rio recuperada.