



Ata - Câmara Temática - Serviços digitais

Data: 07/03/2024

Horário: 16h00 às 16h33

Local: Online (Teams)

Participantes:

Bernardo Boiron (Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão); **Brunna Piedade** (Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão); **Cassia Rodrigues** (Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão); **Daniel Gaspar** (Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão); **Daniel Medeiros** (Secretaria Municipal de Saúde); **Felipe Mendonça** (Secretaria Municipal de Fazenda); **Júlia Villaça** (Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão); **Marcus Paiva** (Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos); e **Mariah Araujo** (Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos).

A segunda reunião da câmara temática de Serviços Digitais Digital do Fórum de Transformação Digital contou com a presença de 09 (nove) participantes, com a condução de Bernardo Boiron e apoio de Júlia Villaça e Brunna Piedade.

A discussão:

Bernardo deu início a reunião, apresentando a equipe presente e o membro da equipe técnica, **Daniel Gaspar**, que realizou a exposição do conteúdo.

Daniel Gaspar começou sua apresentação sobre Serviços Digitais, Política de Atendimento ao Cidadão e Direitos Digitais, expondo números atualizados do Portal de Serviços. O Portal é a Carta de Serviços Municipal, uma obrigação de todo ente.

Daniel Gaspar falou sobre o desenvolvimento do serviço de agendamento, uma funcionalidade ativa no Portal de Serviços, e sobre o serviço de agendamento no Espaço Empreender Mulher. A equipe de Serviços Digitais também começará a implementar o módulo de agendamentos de serviços em outras secretarias.

Daniel Gaspar falou sobre o agendamento da Posse Digital, envio de documentos, e encaminhamento médico. Ele acredita que Niterói foi o primeiro município a ter posse digital.

Daniel Gaspar falou sobre o desenvolvimento de um Power BI com indicadores de Serviços Digitais, o qual deve ser publicado em abril. Essa ferramenta possui uma camada de avaliações de serviços, onde a população pode filtrar por órgão e visualizar com transparência as informações. A equipe acredita que abrindo essas informações para a população é possível melhorar o atendimento digital. Já são realizadas reuniões de monitoramento mensais, bem como acesso aos órgãos que estão com serviços de notas mais baixas, para que melhorem.

Ele falou sobre o desenvolvimento, em parceria com InternetLab e ONU-Habitat, do Guia de Direitos Digitais em Governos Locais. Um guia voltado para servidores municipais, apontando boas práticas de respeito aos direitos digitais das pessoas no atendimento digital. Direitos Digitais são os direitos humanos no contexto de uso da internet. Pretendem lançar esse guia em maio, que estará dentro da Trilha da Rede de Atendimento.

Daniel Gaspar falou sobre o convite do Governo Federal para implementar o Balcão Gov.br, um experimento do Governo Federal em três municípios do Brasil. Esses municípios receberão acesso a uma ferramenta conhecida como balcão de atendimento, na qual será possível recuperar senhas e criar contas. Um dos maiores problemas da população em acessar serviços digitais é, de acordo com o Governo Federal, com relação as contas. A equipe receberá treinamento para conduzir um atendimento humanizado, em especial para pessoas com baixa maturidade digital. Em Niterói o balcão será implementado na plataforma urbana digital da Engenhoca. Todas as tratativas com o Governo Federal estão sendo capitaneadas pela Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão (SEPLAG) em parceria com a Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação (SMCTI).

Ele finalizou sua apresentação, se colocando à disposição para falar mais sobre.

Daniel Medeiros, da Fundação Municipal de Saúde de Niterói (FMS), apresentou dúvidas sobre a posse digital, uma vez que não conhece a funcionalidade.

Daniel Gaspar explicou sobre a funcionalidade. É um serviço da Secretaria Municipal de Administração (SMA), voltado para a administração direta. É possível solicitar digitalmente o encaminhamento médico e enviar os documentos para agendar a posse pelos servidores.

Felipe, da Secretaria Municipal de Fazenda (SMF), perguntou como estudar esse agendamento para serviços. A Secretaria possui um sistema de agendamento e enfrenta problemas de programação.

Daniel Gaspar explicou que será possível substituir. O sistema da SMF era uma solução paliativa, e agora com esse novo módulo de agendamento poderá ser uma transformação digital de serviços desse sistema utilizado pela Secretaria. Se propôs a discutir mais sobre posteriormente, para pensar em como fazer essa migração de dados.

Felipe disse que o serviço de agendamento que possuem na SMF é crucial para eles.

Daniel Gaspar complementou dizendo que no relatório produzido pelo novo sistema é possível visualizar indicadores.

Felipe propôs a integração entre os dois modelos.

Bernardo falou sobre a digitalização de serviços dentro da Prefeitura, que alcançou a marca de 100% de taxa de digitalização.

Daniel Gaspar disse que a transformação digitais de serviços caminhou junto com o processo eletrônico, principalmente na Vigilância Sanitária. Os processos viraram eletrônicos a partir da transformação digital de serviços, uma vez que a transformação era realizada e juntamente o treinamento já englobava o processo eletrônico. Daniel Gaspar destacou a participação nesse processo pelos presentes da reunião.

Bernardo falou que o material base requisitado na primeira reunião foi enviado, solicitou permissão para tirar uma foto dos presentes e encaminhou para o final da reunião.

A foto é tirada e a reunião é encerrada pelo Bernardo, que enfatiza a importância da discussão.

FIM DA DISCUSSÃO