

# Planejamento Plataforma Cidadão



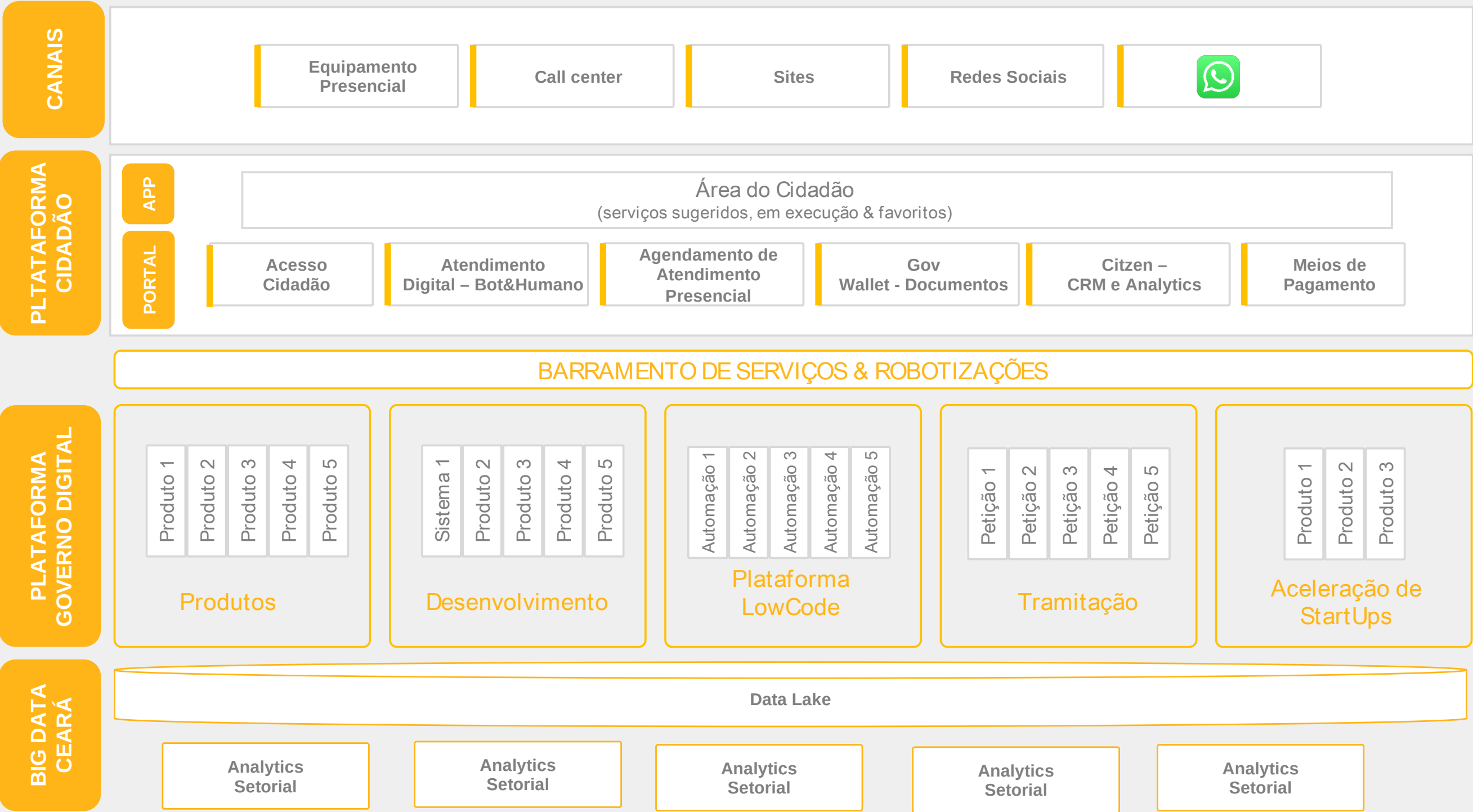
íris

Laboratório de  
Inovação e Dados



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

# Arquitetura da Plataforma de Governo Digital



# Inclusão de Serviços em Fases



Desenvolvimento  
aplicado em Sprints

1

Desenvolvimento inicial  
do aplicativo e inclusão  
de serviços de saúde

2

Inclusão gradual de  
novos serviços, com  
consumo de API's, sem  
necessidade de  
autenticação

3

Inclusão gradual de  
novos serviços, com  
consumo de API's, com  
necessidade de  
autenticação

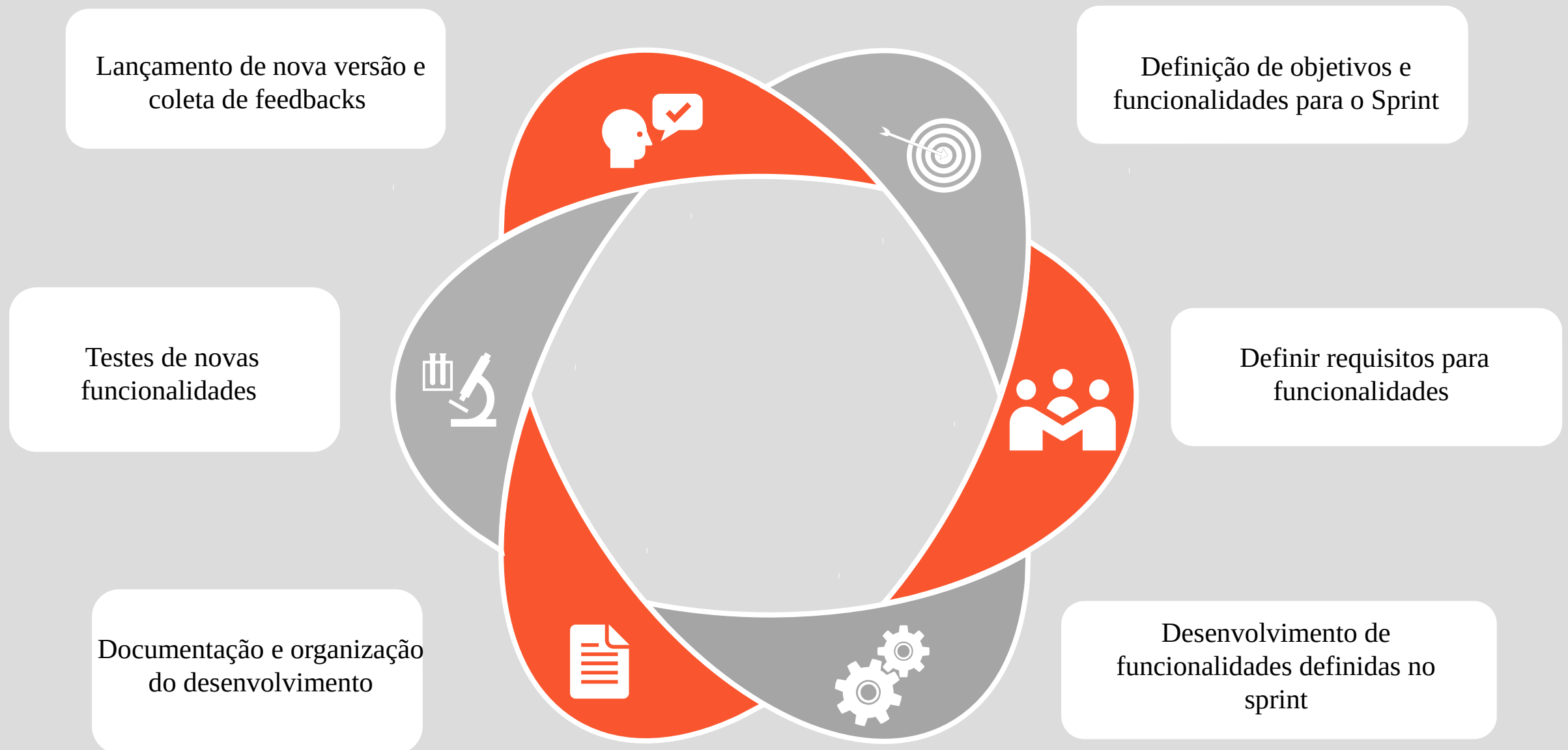
4

Inclusão de serviços  
digitais, sem canais de  
integração  
(webservices)  
existentes

5

Digitalização de serviços  
presenciais e inclusão no  
aplicativo

# Desenvolvimento Cíclico em Sprints



1

## DESENVOLVIMENTO INICIAL

Fase em finalização. Aplicativo desenvolvido e lançado, com as seguintes funcionalidades:

- ✓ Caminho Saudável
- ✓ Atendimento – Saúde Mental
- ✓ Atendimento – Plantão Coronavírus
- ✓ Rotas para Unidades de Saúde

2

## INCLUSÃO DE SERVIÇOS DE OUTROS APPS DO GOVERNO

Fase sendo inicializada, em fase de planejamento.

- ✓ Mapeamento de aplicativos já implementados pelos órgãos do Governo do Estado
- ✓ Criação de critérios para ranqueamento de serviços a incluir.
- ✓ Definição de cronograma de inclusão de novos serviços para o Ceará App.

- ☐ Serviços Externos;
- ☐ Recorrência de utilização;
- ☐ Serviços de Atendimento Imediato;
- ☐ Número de usuários.

# Proposta para implementação de novos serviços



Seguindo os critérios previamente acordados, buscamos serviços com grande impacto no dia a dia do cidadão.

| Órgão                              | Nome                                                                       | Tipo    | Qtd Acesso | Status       | API                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|--------------------|
| SEFAZ                              | CERTIDÃO DE QUITAÇÃO DO IPVA.                                              | Externo | 3686       | Digital      | -                  |
| SEFAZ                              | CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO.                                               | Externo | 1144       | Digital      | -                  |
| CAGECE                             | EMISSION DE 2ª VIA DE FATURA                                               | Externo | 88         | Digital      | Api, rest, restful |
| DETRAN                             | CARTEIRA DE HABILITAÇÃO DEFINITIVA (CNH DEFINITIVA)                        | Externo | 1007       | Digital      | Soap               |
| DETRAN                             | CERTIDÃO NADA CONSTA (PONTUAÇÃO CNH)                                       | Externo | 848        | Digital      | Soap               |
| DETRAN                             | CARTEIRA DE MOTORISTA POPULAR (CNH POPULAR)                                | Externo | 796        | Semi-digital | Soap               |
| DETRAN                             | 2ª VIA CNH(CARTEIRA DE HABILITAÇÃO)                                        | Externo | 472        | Digital      | Soap               |
| DETRAN                             | RENOVAÇÃO DA CNH(CARTEIRA DE HABILITAÇÃO)                                  | Externo | 2733       | Semi-digital | Soap               |
| SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL  | BOLETIM DE OCORRÊNCIAS ELETRÔNICO                                          | Externo | 90         | Digital      | -                  |
| PERICIA FORENSE DO ESTADO DO CEARA | ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS (FOLHA CORRIDA)E IDENTIFICAÇÃO CRIMINAL | Externo | 2438       | Digital      | Json ou xml,http   |

3

**INCLUSÃO DE SERVIÇOS DE  
OUTROS APPS COM  
AUTENTICAÇÃO**

Fase futura, que exigirá criação de funcionalidade de login, para cidadãos que desejem acessar certas funcionalidades.

- ✓ Discussão com contratada para planejamento futuro dessa fase.

4

**INCLUSÃO DE SERVIÇOS DE  
OUTROS APPS COM  
AUTENTICAÇÃO**

Fase futura, que exigirá estudo de integração do aplicativo com funcionalidades digitais que não possuam aplicativos dispostos para o cidadão.

- ✓ Discussão com contratada para planejamento futuro dessa fase.

5

**DESENVOLVIMENTO E  
DIGITALIZAÇÃO DE  
SERVIÇOS  
PRESENCIAIS**

Fase futura, que exigirá desenvolvimento para serviços que ainda não são oferecidos de maneira digital.

- ✓ Discussão interna para planejamento futuro dessa fase.



A

A-

A+



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

SOBRE

# Qual serviço você está procurando?



Buscar serviço



## Mais acessados

[Licenciamento Ambiental](#)

[Inscrição Estadual](#)

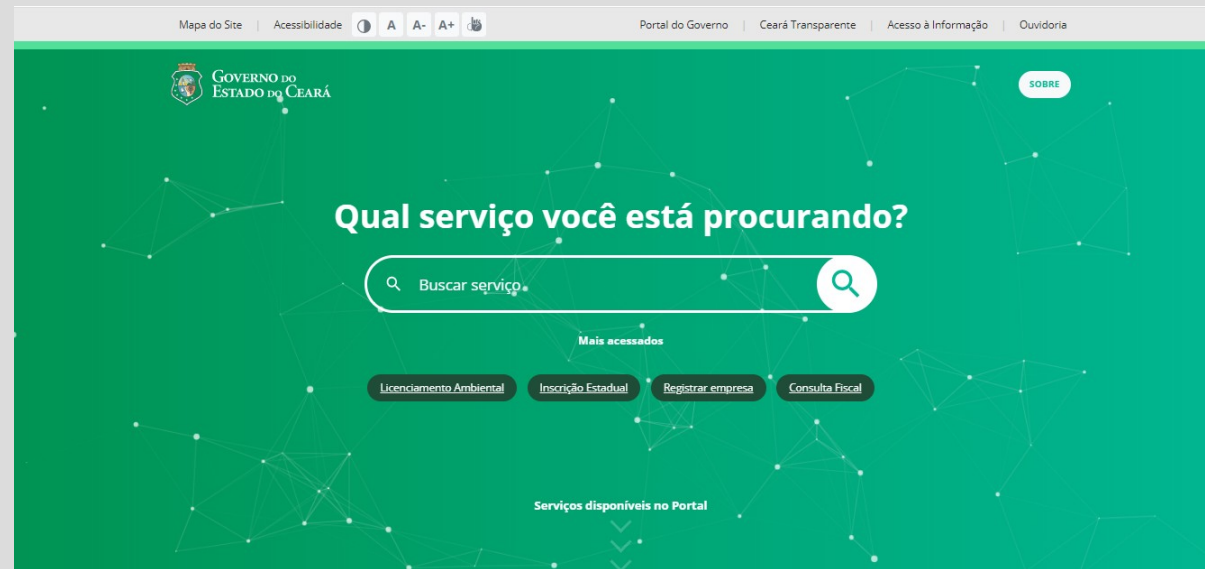
[Registrar empresa](#)

[Consulta Fiscal](#)

Serviços disponíveis no Portal



# Inclusão de Serviços em Fases



1

Desenvolvimento inicial do Portal e inclusão de serviços voltados para o empreendedor

2

Inclusão gradual de novos serviços, por blocos de órgãos, com redirecionamento para serviços

3

Inclusão gradual de novos serviços, com consumo de API's, sem necessidade de autenticação

4

Inclusão gradual de novos serviços, com consumo de API's, com necessidade de autenticação

5

Inclusão de serviços digitais, sem webservice e digitalização de serviços

1

## DESENVOLVIMENTO INICIAL

Fase em finalização. Portal desenvolvido e pronto para lançamento.

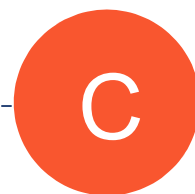
- ✓ 93 serviços voltados para o empreendedor
- ✓ Chatbot desenvolvido
- ✓ Serviços com aplicação de linguagem simples
- ✓ Layout com conceitos de UX



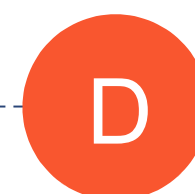
**PLANEJAMENTO DO GOVERNO  
DIGITAL E PROGRAMA DE  
OTIMIZAÇÃO DO AMBIENTE DE  
NEGÓCIOS – FIEC**



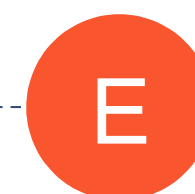
**CRIAÇÃO DE DECRETO DE  
GOVERNANÇA COM  
PROPOSTA DE SOLUÇÕES**



**PROPOSTA DE PORTAL  
ÚNICO DE SERVIÇOS**



**DESENVOLVIMENTO INICIAL  
DE PORTAL E ACRÉSCIMO  
AOS PLANOS DE GOVERNO  
DIGITAL**



**CONTATO COM  
ÓRGÃOS E COLETA DE  
INFORMAÇÕES**

## APLICAÇÃO DE LINGUAGEM SIMPLES AOS SERVIÇOS



### SERVIÇOS COM NOMES TÉCNICOS E COMPLEXOS.

- Autorização para criação de passeriformes silvestres nativos - Criação amadora
- AUTOMONITORAMENTO

### APLICAÇÃO DE DIRETRIZES DE LINGUAGEM SIMPLES



### SERVIÇOS MAIS AMIGÁVEIS PARA O CIDADÃO.

- Solicitar autorização para criação amadora de pássaros silvestres nativos
- Cadastrar Relatório de Automonitoramento Ambiental

# CRIAÇÃO DE TAXONOMIA (CATEGORIAS)



## PROPOSTA DE NOVA CATEGORIZAÇÃO PARA O PORTAL DE SERVIÇOS



### PORTAL DE SERVIÇOS

#### LEGENDA:

ABC - Temas Principais  
ABC - Subdivisão dos Temas  
Abc - Serviços

- Serviços Digitais  
- Serviços Semi-Digitais  
- Serviços Presenciais



### MEIO AMBIENTE

#### QUALIDADE AMBIENTAL

- Cadastrar Técnico Estadual de Defesa Ambiental
- Solicitar segunda via de documentos ambientais



#### LICENCIAMENTO

- Realizar consulta prévia para empreendimentos
- Solicitar Documento de Origem Florestal (DOF)
- Solicitar autorização para criação amadora de pássaros silvestres nativos
- Cadastrar Relatório de Automonitoramento Ambiental
  - Solicitar Licenciamento Ambiental
- Alterar Licença Ambiental sem mudança de porte
- Solicitar Declaração de Isenção de Licenciamento Ambiental
  - Solicitar autorizações ambientais
  - Fazer defesa de auto de infração ambiental



#### CERTIFICADOS

- Solicitar Certificado de Reposição Florestal para cumprimento de Débito
- Solicitar Certificado de Reposição Florestal para transferência de Crédito de Reposição Florestal
  - Solicitar Certificado de Índice de Fumaça
  - Solicitar Certificado do Selo Verde (CSV)



### RECURSOS HÍDRICOS



#### OUTORGA DE ÁGUA

- Solicitar Outorga de Uso de Água Bruta



### NEGÓCIOS E FINANÇAS

#### TRIBUTOS ESTADUAIS

- Solicitar exclusão de regime especial de fiscalização e controle
- Credenciar estabelecimento gráfico para confeccionar documentos fiscais
  - Credenciar gráficas para fornecer Selo Fiscal de Controle de Água
  - Cadastrar fabricante de módulo fiscal
- Cadastrar revendedor de módulos fiscais eletrônicos
  - Cadastrar empresa de software
  - Homologar software fiscal
- Alterar dados cadastrais de estabelecimento situado em outros estados
- Solicitar baixa no cadastro para recolhimento do ICMS Substituição Tributária
  - Solicitar impugnação de débitos
  - Realizar consulta fiscal
- Acompanhar situação fiscal dos contribuintes de ICMS
  - Solicitar Compensação de Débito
- Credenciar atacadistas e varejistas para recolhimento de ICMS na entrada do Estado
  - Solicitar transferência de créditos de ICMS
- Denunciar espontaneamente infrações tributárias
- Solicitar liberação de mercadoria retida em trânsito
- Solicitar Certificado de não Similaridade de mercadorias
- Solicitar autorização de emissão de NFC-e (limite até R\$ 250.000,00 anual)
  - Alterar registro de notas fiscais em operações interestaduais
- Registrar notas fiscais no Sistema de Trânsito de Mercadoria (Sitram)
- Solicitar ressarcimento de ICMS Substituição Tributária (convênios e protocolos)
- Solicitar Restituição de ICMS Substituição Tributária

#### TRIBUTOS ESTADUAIS

- Solicitar Restituição de ICMS Substituição Tributária (Convênios)
- Solicitar inscrição no cadastro para recolhimento do ICMS Substituição Tributária



#### ABERTURA DE EMPRESA

- Agendar atendimento presencial na JUCEC
  - Realizar Inscrição Estadual
- Realizar registro de abertura, alteração e fechamento de empresas na Junta Comercial do Estado do Ceará
- Obter Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar (CBMCE)
  - Obter alvará de vigilância sanitária



#### BENEFÍCIOS E INCENTIVOS FISCAIS

- Solicitar benefício fiscal (diversos setores)
- Solicitar concessão de crédito presumido (aços planos)
  - Solicitar exclusão de edital
- Solicitar diferimento do pagamento do ICMS para os produtos sujeitos a regime especial



#### INFORMAÇÕES E CONSULTAS

- Consultar processos em andamento na JUCEC
- Enviar e receber informações oficiais do Fisco Estadual (caixa postal eletrônica)
  - Canal Fale JUCEC
- Acompanhar situação fiscal dos contribuintes
  - Realizar Consulta Fiscal



#### CERTIDÕES

- Solicitar certidões (simplificada, específica e de inteiro teor) da Junta Comercial
- Validar documentos arquivados na Junta Comercial
  - Escriturar Livros Mercantis



### AGROPECUÁRIA

#### AGRICULTURA

- Consultar lista de habilitados para emissão de Certificado Fitossanitário de Origem (CFO) e de Certificado Fitossanitário de Origem Consolidado (CFOC)
- Consultar Lista de profissionais habilitados para emitir Permissão de Trânsito de Vegetal (PTV)
- Consultar Permissão de Trânsito de Vegetal (PTV)
- Consultar habilitados para emissão de Permissão de Trânsito de Vegetal (PTV)
  - Cadastrar Produtos de Agrotóxicos
  - Cadastrar produtor rural
- Solicitar segunda via de DAE de serviços da Adagri



#### EVENTOS AGROPECUÁRIOS

- Cadastrar evento agropecuário
- Consultar lista de eventos agropecuários ativos



#### PECUÁRIA

- Consultar cadastro de produtor na Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará (Adagri)
- Cadastrar estabelecimentos no Serviço de Inspeção Estadual (SIE)
- Solicitar vistoria prévia de estabelecimento no Serviço de Inspeção Estadual (SIE)
  - Ajustar tamanho de rebanho
  - Consultar Ficha Sanitária Animal
- Consultar autenticidade da Guia de Trânsito Animal (GTA)
  - Solicitar Guia de Trânsito Animal (GTA)
- Consultar histórico de emissões de Guia de Trânsito Animal
  - Cancelar Guia de Trânsito Animal (GTA)
- Validar autenticidade da Guia de Trânsito Animal (GTA)
  - Declarar vacinação contra a febre aftosa
- Gerar Carta-Aviso para declaração de vacinação contra a febre aftosa



### INDÚSTRIA E COMÉRCIO



#### BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

- Solicitar benefícios fiscais via Fundo de Desenvolvimento da Indústria (FDI)

# 2

## INCLUSÃO DE SERVIÇOS DO GOVERNO

Fase sendo inicializada, em fase de planejamento.

- ✓ Definição de serviços a incluir com base em critérios claros: serviços externos e digitais, quantidade de acessos de cidadãos, facilidade de integração futura, com base no Radar TIC, produzido pela seplag.
- ✓ Organização pensada em 3 eixos.

## PLANEJAMENTO REALIZADO COM BASE EM 3 EIXOS DE ATUAÇÃO



## PLANEJAMENTO REALIZADO COM BASE EM 3 EIXOS DE ATUAÇÃO

### 1. Seleção de Órgãos para Publicação

- 1.1. Definição de órgãos e serviços publicados no Portal Único
- 1.2 Criação de cronograma de visitas a órgão parceiro e contato formal para informar sobre visitas e atividades
- 1.3. Definição de novas categorias, de acordo com novos serviços entrantes

**1**

### 2. Capacitação e preenchimento de informações

- 2.1. Envio de documento formal com instruções de preenchimento de serviços
- 2.2. Capacitação virtual para preenchimento de informações e conceitos de linguagem simples
- 2.3. Preenchimento de informações de acordo com critérios e instruções
- 2.4. Consolidação de informações de serviços enviados

**2**

### 3. Validação de informações e testes com usuário

- 3.1. Validação de informações preenchidas pelo órgão
- 3.2. Reunião de Grupo de Trabalho para correção de pontos críticos mediante necessidade
- 3.3. Testes de entendimento com cidadãos (oficinas de UX)

**3**

### 4. Implementação técnica dos novos serviços ao Portal

- 4.1. Envio de informações da publicação de serviços para a desenvolvedora contratada
- 4.2. Testes de implementação em ambiente de homologação

**4**

### 5. Revisão e Monitoramento da Implementação

- 5.1. Testes de novas funcionalidades com usuários (oficinas de UX)
- 5.2. Monitoramento de acessos pelo Google Analytics

**5**

**EIXOS DE PROCESSOS E REGRAS DE NEGÓCIO:**

## **OFICINAS DE PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

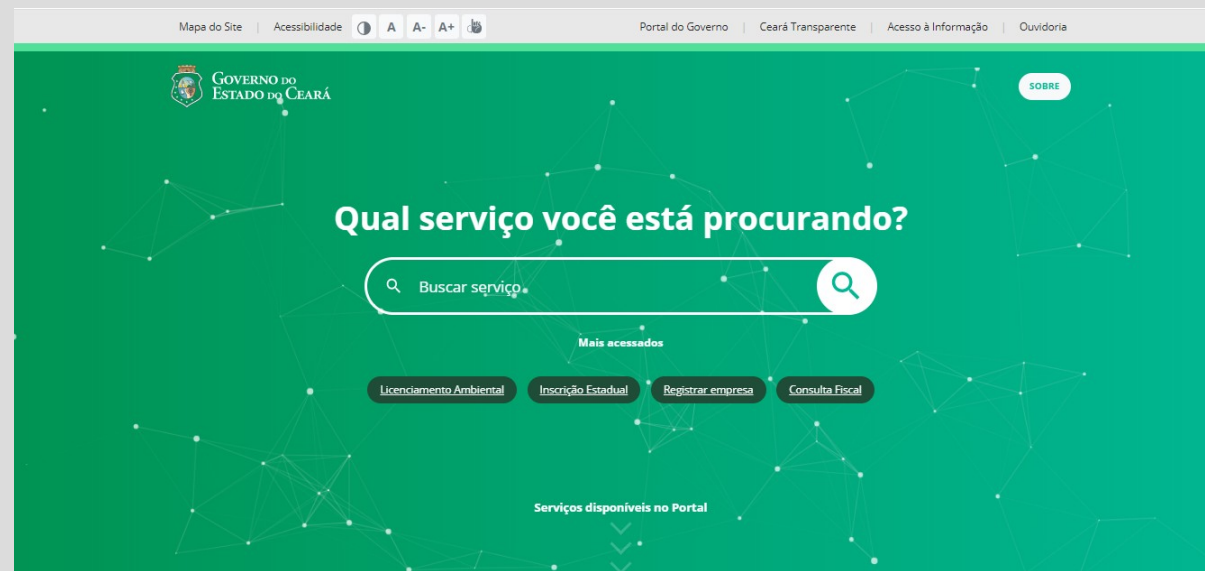


**EIXOS DE PROCESSOS E REGRAS DE NEGÓCIO:**

## **OFICINAS DE PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**



# Inclusão de Serviços em Fases



1

Desenvolvimento inicial do Portal e inclusão de serviços voltados para o empreendedor

2

Inclusão gradual de novos serviços, por blocos de órgãos, com redirecionamento para serviços

3

Inclusão gradual de novos serviços, com consumo de API's, sem necessidade de autenticação

4

Inclusão gradual de novos serviços, com consumo de API's, com necessidade de autenticação

5

Inclusão de serviços digitais, sem webservice e digitalização de serviços

**ObrigadX!**

