

Enap

Relatório de Projeto

ID DIGITAL: Design de Serviço para a Secretaria de Governo Digital

Secretaria de Governo Digital/Ministério da Economia - SGD/ME

Escola Nacional de Administração Pública - Enap

-

BRASÍLIA | Maio, 2021

Facilitação e relatoria: Thaís Bittencourt Lorenzini e Raquel Araújo Martins



Presidente da Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretora de Inovação (GNOVA)

Bruna Silva dos Santos

Coordenadora-Geral de Serviços de Transformação Governamental (CGGOV)

Fernanda Machiaveli Morão de Oliveira

-

PROJETO:

ID Digital: Design de Serviço para a Secretaria de Governo Digital

Enap

Responsável pelo projeto na Enap: Fernanda Machiaveli

Coordenadora-Geral de Serviços de Transformação Governamental - GNova Transforma

fernanda.machiaveli@enap.gov.br

Gerentes de projeto na Enap:

Raquel Araújo Martins

raquel.araujo@enap.gov.br

Facilitadoras:

Thaís Bittencourt Lorenzini

Raquel Araújo Martins

Fernanda Machiaveli

Parceiro:

Responsável pelo projeto:

Luiz Carlos Miyadaira -

luiz.m.ribeiro@economia.gov.br

Diretor do Departamento de Serviços Públicos

Digitais

Secretaria de Governo Digital

Ministério da Economia

Equipe de projeto na SGD:

André de Lima Machado

Daniela Santos Cordeiro Baldez

Edson Santos Martins Leite

Elza Maria Del Negro Barroso Fernandes

Germana Almeida

Hudson Vinicius Mesquita

Jordana Garcia Evangelista

Livio Pitangueira de Avelino

Luciana Babilônia de Melo Machado de Sousa

Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Júnior

Luiza Helena Ribeiro da Silva Lima

Maria Soledad Maroca de Castro

Pollyanna Carla Oliveira Dias

Rafael Abraão Rodrigues Lago

Raquel Santos Moura Gonçalves de Oliveira

Samia Franca Firmino Pinto

Sandro Leite Furtado



Todos os encontros foram realizados de forma remota, em virtude das restrições causadas pela Pandemia do COVID-19.

A comunicação entre os participantes do projeto foi realizada por meio da plataforma ZOOM - <https://zoom.us/>

As atividades de interação foram realizadas por meio da plataforma MIRO - <https://miro.com/> Mentimeter



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
INTRODUÇÃO	7
METODOLOGIA E FIO LÓGICO	9
1. OFICINA 1 - Planejamento com a SGD	10
1.1 Mapeamento de contexto	10
1.2 Escolha dos usuários	16
1.3 Jornadas	18
1.4 Planejamento de entrevista	20
2. OFICINA 2 - Levantamento com os representantes dos setores	24
2.1 Categorização de informações e funcionalidades	24
2.2 Grupo focal	30
3. OFICINA 3 - Levantamento com os representantes dos setores	32
3.1 Mapeamento de Jornadas em grupos	32
4. OFICINA 4 - Download da atividade de campo - parte 1	34
4.1 Mapa de Insights	34
4.2 Clusterização das respostas às principais perguntas na atividade de Grupo Focal	38
4.3 Categorização de dados e funcionalidades em esforço para seu alcance	42
5. OFICINA 5 - Download da atividade de campo - parte 2	44
5.1 Clusterização de Dores e Oportunidades com Coleta de Insights e Recomendações	44
5.2 Clusterização de Ideias dos Setores + Novas Ideias	47
6. OFICINA 6 - Encerramento do Projeto	50
6.1 Classificação de principais dados e funcionalidades	50



6.2 Próximos passos	52
7. CONCLUSÃO	55
8. ANEXOS	56
8.1. Abertura, check-in e check-out das oficinas	56
8.2. Respostas do Grupo Focal às principais perguntas (Oficina 2)	58
8.3. Mapeamento de Jornadas de Usuários (Oficina 3)	74
8.4. Agrupamento das perguntas mais relevantes nos grupos focais em temas (Oficina 4)	97
8.5. Clusterização de Dores e Oportunidades (Oficina 5)	115
8.6. Clusterização de Ideias (Oficina 5)	127
8.7. Participantes das Oficinas	139

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta a jornada do projeto “ID Digital: design de serviço para a Secretaria de Governo Digital - SGD”, realizado pela Enap em parceria com a SGD entre março e maio de 2021. O objetivo do projeto foi realizar um processo de escuta qualificada do setor privado para mapear as potencialidades do uso da ID Digital e desenvolver um serviço de identificação aderente às necessidades dos seus potenciais usuários nos diversos setores da economia.

A parceria surgiu do desejo da Secretaria de Governo Digital de aprimorar a Identidade Digital para que ela seja utilizada pelo cidadão em transações não só com governo, mas também com o setor privado. A proposta é que a ID Digital, já utilizada para acesso a 2.846 serviços públicos no Portal Gov.br, seja usada também pelos cidadãos em operações com bancos, hotéis, empresas aéreas, compras online etc.

Dessa forma, espera-se que os cidadãos se beneficiem com maior agilidade nas transações, pois não precisarão realizar um cadastro novo em cada estabelecimento, e as empresas ganhem maior segurança, pois utilizarão um cadastro oficial validado e seguro.

Para desenvolver esse serviço, a SGD solicitou o apoio da GNova Transforma, a área de transformação governamental da Enap, com o objetivo de realizar a etapa crítica do design do serviço: a de imersão na realidade. A proposta era conhecer e explorar as potencialidades do uso da ID Digital pelo setor privado, a partir do mapeamento de necessidades, dores e oportunidades existentes em cada setor.

Para isso, a Enap apoiou a SGD no processo de desenho do novo serviço. O projeto visou encontrar respostas para as seguintes perguntas:

- *Quais são as potencialidades do uso da ID Digital?*
- *Como ela pode tornar as transações mais ágeis e seguras?*
- *Que funcionalidades são necessárias para isso?*

- *Quais são os benefícios para os usuários?*

Entre 25 e 26 de março, mais de 100 representantes da área financeira, setor aéreo, turismo, transportes, saúde e educação participaram de oficinas conduzidas pela Enap com participação ativa da SGD. Durante os encontros, foram avaliadas os potenciais usos e benefícios da identidade digital nas transações realizadas pelos cidadãos brasileiros com empresas de diversos segmentos.

A escuta aos usuários faz parte das técnicas de inovação usadas pela Enap em seus projetos de inovação e transformação em governo. A partir do mapeamento das jornadas, da confecção do blueprint de serviços, e de discussão em grupos focais, foram levantadas dores, necessidades e oportunidades que permitirão aprimorar o projeto da ID digital.

Após o encontro com o setor privado, as equipes da SGD e Enap trabalham no download e processamento das informações, insights e ideias geradas, que se encontram sistematizados neste relatório.

Como resultado do projeto, foram mapeadas jornadas dos usuários para alguns setores estratégicos, levantadas as dores e oportunidades existentes para o uso da ID Digital e, com base nestas informações, foi possível responder às perguntas orientadoras e gerar um subsídio robusto para a SGD determinar os próximos passos em relação ao desenho e evolução da ID Digital.

A jornada completa, incluindo etapas, metodologias usadas, ferramentas e resultados, é apresentada neste relatório.



INTRODUÇÃO

Para responder às perguntas orientadoras, o projeto foi pensado em 4 momentos (distribuídos em 6 oficinas): Planejamento, Levantamento junto a representantes dos setores privados (Pesquisa de Campo), Download das atividades realizadas com os representantes dos setores (Download do Campo) e Apresentação dos resultados:

Oficinas	Data e Turno	Principais Atividades Realizadas
1. Planejamento com a SGD	18/mar, manhã	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapeamento de Contexto ▪ Escolha de Usuários ▪ Mapeamento de Jornadas ▪ Planejamento de Entrevista
2. Levantamento com os representantes dos setores (parte 1)	25/mar, manhã	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorização de Informações e Funcionalidades Relevantes para os Setores ▪ Grupo Focal
3. Levantamento com os representantes dos setores (parte 2)	26/mar, manhã	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapeamento de Jornadas em Grupos
4. Download da atividade de campo junto aos representantes dos setores (parte 1)	09/abr, manhã	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Insights ▪ Clusterização das respostas às principais perguntas na atividade de Grupo Focal ▪ Categorização de Dados e Funcionalidades em relação ao esforço
5. Download da atividade de campo junto aos representantes dos setores (parte 2)	07/mai, tarde	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clusterização de Dores e Oportunidades levantados pelos Setores ▪ Coleta de Insights e Recomendações sobre a atividade anterior ▪ Clusterização de Ideias dos Setores ▪ Novas Ideias

6. Apresentação e Validação dos resultados

17/mai, tarde

- Apresentação do Material Didático produzido para o projeto
- Validação e ajuste de resultados
- Próximos Passos

No corpo do documento é possível acessar detalhadamente as atividades desenvolvidas com os participantes nos encontros, exceto as de apresentação, check-in e check-out, que se encontram no anexo 8.1.

METODOLOGIA E FIO LÓGICO

As oficinas propostas para o projeto ID Digital se apoiam nos métodos e ferramentas de construção colaborativa que promovem um ambiente de diálogo fluido e estímulo à criatividade e inovação. A intenção é que todos os participantes sintam-se à vontade para participar, trazendo diferentes pontos de vista para o processo e potencializando a relevância e o alcance do resultado.

Ao todo, vivenciamos cinco oficinas, duas com a participação direta de representantes de diversos setores considerados de alto potencial. Nesses encontros, avaliamos o produto já existente e encontramos oportunidades para aprimoramento futuro com vistas à aderência da solução às necessidades reais do setor privado.

A Secretaria de Governo Digital teve o papel de trazer o contexto do projeto, oferecer insumos para embasar as atividades das oficinas com os setores e analisar os dados coletados para traçar seus caminhos a partir do ciclo de trabalhos junto à ENAP.

Para planejar as oficinas utilizamos uma estrutura base: iniciamos com uma apresentação para relembrar os objetivos do projeto como um todo e alinhar as expectativas sobre a fase na qual nos encontramos; em seguida, partimos para as atividades práticas em grupo utilizando painéis visuais colaborativos; e voltamos juntos para um check out, encerrando a oficina com uma rodada de feedback, que pode ser feita de diferentes formas. A abertura e o fechamento são muito importantes para que o grupo mantenha-se focado e olhando para o mesmo horizonte. Além disso, é com o fechamento que coletamos informações importantes para o aprimoramento dos próximos encontros.

Nosso ponto de partida ao definir as atividades são os objetivos do projeto e o que temos como hipóteses a serem validadas e perguntas a serem respondidas. Por isso, iniciamos com uma oficina de coleta dessas informações, partimos para duas oficinas de descoberta, validação e ideação e encerramos com outras duas oficinas de processamento das informações e nova ideação.

A seguir, explicaremos em mais detalhes como foram os encontros dia a dia.

1. OFICINA 1 - Planejamento com a SGD

Os 15 representantes da equipe de trabalho da ID Digital se concentraram nesta oficina para planejar a realização dos encontros junto aos representantes dos setores, desenvolvendo as seguintes atividades:

- Mapeamento de contexto
- Escolha dos usuários
- Jornadas
- Planejamento de entrevista



1.1 Mapeamento de contexto

Ao tratarmos da validação e aprimoramento de um produto já existente, é interessante identificar o ponto de partida e que informações e hipóteses já existem para serem validadas. Para isso, preparamos um mapeamento de contexto específico para o projeto.

Inicialmente e em plenária, pedimos para os participantes preencherem o quadro referente às “Informações disponíveis” no produto. Ali, poderiam ser listados os recursos já existentes e os planejados para implementações futuras. Na sequência, foram expostas as vantagens que o usuário da ID Digital teria segundo a equipe. Essa era uma informação essencial para



ser validada e aprimorada junto ao setor privado. Por último, levantamos que setores poderiam ser interessantes como foco. Como resultado, encontramos:

1. Que informações poderão ser encontradas na ID Digital?

Funcionalidades que já existem na ID Digital:

- Funcionalidade de Histórico de serviços acessados com a identidade;
- Compartilhar dados ou documentos com garantia de autenticidade;
- Login sem senha em portais públicos e privados;
- Prontuário médico do paciente dentro da ID;
- Autenticação em ambientes privados;
- Compartilhamento de Dados Pessoais;
- Gestão dos próprios dados: histórico de compartilhamento e autenticações.

Dados que já existem na ID Digital:

- CPF;
- Assinatura Digital;
- Selos ouro, prata e bronze;
- documentos CPF e CNH digitais;
- Prova de Vida;
- Dados dos usuários: hoje, RFB;
- Dados de contato: endereço telefone;
- Foto;
- Biometria e dados biográficos;
- Gestão de dados pessoais;
- Assinar documentos eletronicamente.

Dados e funcionalidades desejados:

- Validação facial para check in em hotéis e aeroportos;
- Todos os dados dos usuários: RFB, saúde, educação, contato, trabalho, etc;
- Passaporte;
- Dados de saúde (tipo sanguíneo, vacinas, peso, altura, etc);
- Informações de saúde;
- Carteira de Habilitação Técnica - CHT (pilotos avião);

- Carteira de vacinação;
- Passaporte vacina covid;
- Título de Eleitor;
- Link para o portal e todos os serviços via app;
- Documentos digitalizados;
- Dados de renda;
- Assinatura eletrônica no aplicativo;
- DNI;
- Relações com políticas públicas (BF, Auxílios, etc);
- Localização em tempo real do cidadão;
- RGs;
- Documentos de identidade das entidades de classe;
- Acesso de usuários menores de 18 anos;
- Certificado de Reservista.

2. Quais são as vantagens para o nosso usuário ao utilizar a ID Digital?

Vantagens para os cidadãos:

- Identificar-se com segurança nas transações públicas e privadas digitais;
- Ter seus documentos todos à mão;
- Sair com documento no celular sem precisar carregar vários papéis (documentos);
- Transparência sobre os dados;
- Segurança;
- Comprovar a sua identidade em diversas situações;
- Comodidade e conveniência;
- Autonomia sobre seus dados pessoais;
- Ter um login único e seguro;
- Utilizar um único cadastro;
- Forma segura de se identificar nas relações digitais;
- Privacidade;
- Apresentar documentos digitais;
- Acessar serviços públicos digitais;
- Transparência sobre os dados;
- Gestão centralizada dos seus dados;



- Provar quem ele é em qualquer lugar e serviço;
- Mostrar com segurança que o serviço foi executado por você;
- Consultar facilmente seus dados;
- Poder assinar documentos aceitos por órgãos e no futuro pelo setor privado;
- Segurança sanitária;
- Identidade única para diversos serviços;
- Acesso fácil e seguro a seus dados e documentos;
- Acesso/login fácil e seguro em portais públicos e privados;
- Simplicidade de acesso a serviços;
- Transparência sobre os dados;
- Evitar erros ou inconsistências em dados informados pelo usuário;
- Percepção de segurança;
- Assinar documentos digitalmente.

Vantagens para a iniciativa privada:

- Possibilidade de realização de Prova de Vida em processos críticos;
- Acesso a um grande número de cidadãos identificados de forma segura;
- Redução de custos por aproveitar uma plataforma já desenvolvida pelo governo;
- Segurança para realizar transações de forma 100% digital: com troca de dados e assinatura segura;
- Garantir que a assinatura no documento foi do cidadão;
- Confiança na transação digital;
- Menor atrito para o usuário, por conta do reuso da solução;
- Validação facial nas compras virtuais;
- Check-in virtual em hotéis;
- Facilidade na obtenção de dados com consentimento do usuário, respeitando a LGPD;
- Não precisar fazer um novo cadastro de usuário, usando o da ID;
- Única base de dados de cidadãos brasileiros;
- Segurança;
- Menor atrito para o usuário, por conta do reuso da solução;
- Não se preocupar com a LGPD;
- Maior segurança em meios de pagamentos digitais;



- Criação de negócios digitais;
- Desenvolvimento da economia digital;
- É um serviço pago;
- Transações rápidas e seguras pela facilitação na troca de dados;
- Identificar com segurança o seu cliente;
- Não precisa criar nova ferramenta para identificar o cidadão;
- Redução de custo com identificação;
- Redução de perdas com fraudes;
- Relacionamento remoto e seguro com clientes;
- Onboarding seguro de clientes;
- Parar de ficar tirando cópia de documento do cidadão;
- Ter uma base segura para validar os dados do cliente;
- Dados confiáveis e atualizados;
- Segurança na relação com o cidadão;
- Cadastrar o cliente com mais facilidade.

3. Quem são nossos usuários com maior potencial e por quê?

- Balcões de hotéis;
- Setor hoteleiro (donos de hotéis);
- Poder identificar os seus hóspedes;
- Caixas de mercado, padarias, etc (identificar perfil familiar para oferecer produtos direcionados);
- Gestores de supermercados;
- Hospitais;
- Laboratórios de Exames Médicos (Sabin/Exame/Lacen);
- Hotéis hóspedes e recepcionistas;
- Fazer cadastros mais rápidos dos consumidores;
- Comprador - Não precisar deslocar-se até uma loja para provar que você é você;
- Planos de saúde;
- Universidades e escolas particulares - Cadastro de alunos;
- Escolas privadas (setor de cadastros e de concessão de bolsas);
- Universidades e Faculdades;
- Escolas particulares - chamada de alunos de forma virtual com validação facial;



- Identificação e perfil de clientes;
- Qualquer empresa que tenha controle de acesso a ambientes físicos;
- ID Digital pode ser utilizada para liberar acesso a catracas, por exemplo;
- Área de segurança das empresas;
- Balcões de recepção de prédios;
- Programas de pontuação e benefícios;
- Advogados e contadores;
- Operadoras de cartão de crédito;
- Transação financeira segura;
- Administradoras de cartões de crédito;
- Bancos;
- Locadoras de carro;
- Loja de vendas de carros;
- Comerciantes que precisem de dados do cidadão para concluir a venda;
- Área comercial das empresas;
- Sites de compras online;
- E-commerce em geral;
- Comércio Eletrônico;
- Check In e embarque em aeroportos;
- Empresas de transporte rodoviário;
- Empresas de serviços básicos: água, luz, telefone, internet;
- Empresas de Telefonia;
- Shopping;
- Restaurantes - para confirmação de reserva;
- Seguradoras;
- Identificação de passageiros;
- Empresas aéreas;
- Identificação de seus passageiros.

1.2 Escolha dos usuários

Para iniciar o processo de votação, ainda em plenária, agrupamos os post-its por similaridade, criando subgrupos com usuários que teriam interesses em comum. Essa etapa foi importante para reduzir a quantidade de opções a serem votadas. Os post-its que melhor representavam os subgrupos foram levados para um board separado, onde a distribuição de círculos vermelhos sobre os post-its definiram os cinco grupos a serem convidados para as oficinas seguintes. Veja os resultados a seguir:

Grupos propostos agrupados (em negrito, os grupos que os participantes classificaram como principais):

<p>Planos de saúde</p> <p>Laboratórios de Exames Médicos (Sabin/Exame/Lacen)</p> <p>Hospitais</p> <p>Saúde - Médico (telemedicina) Saúde - Atendimento (Laboratório)</p>	<p>Programas de pontuação e benefícios</p> <p>Locadoras de carro</p> <p>Loja de vendas de carros</p> <p>Restaurantes - para confirmação de reserva</p>
<p>Caixas de mercado, padarias, etc (identificar perfil familiar para oferecer produtos direcionados)</p> <p>Comerciantes que precisem de dados do cidadão para concluir a venda</p> <p>gestores de supermercados</p> <p>fazer cadastros mais rápidos dos consumidores</p>	<p>Universidades e escolas particulares - Cadastro de alunos</p> <p>Universidades e Faculdades</p> <p>Escolas particulares - chamada de alunos de forma virtual com validação facial</p> <p>Escolas privadas (setor de cadastros e de concessão de bolsas)</p>
<p>Área comercial das empresas</p> <p>Área de segurança das empresas</p>	<p>Bancos</p> <p>Transação financeira segura</p>
<p>Aviação</p> <p>Empresas aéreas</p> <p>Check In e embarque em aeroportos</p> <p>Identificação de passageiros</p> <p>Empresas de transporte rodoviário</p> <p>Identificação de seus passageiros</p>	<p>Shopping</p> <p>Balcões de recepção de prédios</p> <p>Qualquer empresa que tenha controle de acesso a ambientes físicos</p> <p>ID Digital pode ser utilizada para liberar acesso a catracas, por exemplo</p>

Balcões de hotéis setor hoteleiro (donos de hotéis) Hotéis hóspedes e recepcionistas poder identificar os seus hóspedes	Comércio Eletrônico Comprador - Não precisar deslocar-se até uma loja para provar que você é você e-commerce em geral administradoras de cartões de crédito Sites de compras online Empresas digitais operadoras de cartão de crédito
Empresas de serviços básicos: água, luz, telefone, internet. Empresas de Telefonia Identificação e perfil de clientes	
Advogados e contadores	Seguradoras

Votação nos setores:

SETORES	VOTOS
Advogados e contadores	
Aviação	7
Balcões de hotéis	6
Balcões de recepção de prédios	2
Bancos	10
Comércio Eletrônico	8
Empresas aéreas	4
Empresas de Telefonia	1
Hospitais	3
Locadoras de carro	1
Loja de vendas de carros	
Planos de saúde	1
Programas de pontuação e benefícios	
Seguradoras	
Universidades e Faculdades	



1.3 Jornadas

Os participantes foram divididos em 3 grupos, em que cada um buscou mapear jornadas para os setores mais votados na atividade anterior: aviação, bancário e comércio eletrônico. Ao pensar tanto nas ações e sentimentos do cidadão quanto nas ações do setor, os participantes apontaram as seguintes dores e oportunidades (em ordem alfabética):

Grupo 1 - Aviação

- Assinatura Eletrônica para agilizar a permissão de viagem de menores de idade;
- Auto serviço de despacho com biometria facial;
- Biometria facial para agilizar o embarque;
- Biometria facial para agilizar o check in;
- Checagem da ID (com qr code) no pagamento com cartão de crédito;
- Fazer a checagem automática dos dados de saúde presentes na ID para verificar requisitos de viagem;
- Identificação segura e com dados corretos dos clientes;
- Incluir os tickets de check in na Wallet gov.br;
- Integração dos sites ao login único;
- Notificação pelo app da esteira de retirada da bagagem;
- Notificação pelo app dos dados do embarque;
- Passaporte vacinado covid;
- Preenchimento automático de dados básicos, tornando a compra mais rápida.

Grupo 2 - Bancário

- Cidadão ter segurança de que o link disponibilizado é realmente do banco;
- Confirmar com segurança a identificação do cliente;
- Desbloquear cartão com identificação facial através de um botão;
- Dor - esperar muitos dias para ter uma contratação aprovada;
- Dor - ter que se dirigir à agência para desbloquear uma senha só pra provar que você é você;
- Dor: cidadão ter de provar que é quem diz ser;
- Enviar mensagem para seus clientes pelo aplicativo da ID;



- Facilidade para solicitar o consentimento do cidadão para acesso a dados pessoais, respeitando a LGPD;
- Integração com WhatsApp para identificação;
- Oferecer assinatura digital;
- Oportunidade - aproveitar a validação facial para contratação de serviços e para prova de vida;
- Oportunidade - Divulgar bancos já credenciados com a ID para facilitar na escolha do cidadão;
- Oportunidade - ofertar o serviço de mensageria com o cidadão. (notificação via app);
- Permitir uma integração em que a solicitação da assinatura se torne um botão dentro do documento;
- Reunir uma série de documentos de identificação;
- Simplificar o processo de cadastro do cidadão, uma vez que parte da validação de dados e documentos foi realizado pela Id Digital;
- SMS não é uma boa por haver muito link de golpe;
- Usar a validação facial da id gov.br para fazer a prova de vida do cliente;
- Usar dados da id gov.br para validar a identificação do cliente;
- Utilizar a Identidade Digital como uma das variáveis na análise de risco do perfil do cidadão.

Grupo 3 - Comércio Eletrônico

- Agilidade no cadastro;
- Demora para os cadastros;
- Descobrir o valor do frete ao final;
- Desconto aliado ao nível de identificação;
- Desistência das compras pela demora;
- Fomentar outros tipos de comércio apoiando os pequenos que hoje usam o Zap;
- Forma de pagamento (boleto) somente para quem apresentar a ID Digital;
- O Gov.br será uma alternativa ao Google e Facebook, muito mais segura;
- Poderíamos cadastrar o cartão tb no ID Digital e aí as compras seriam super ágeis;
- Quer pular essa etapa? Use o ID Digital;
- Recebe negativas;
- Redução da inadimplência;



- Redução das fraudes;
- Redução das negativas;
- Simplificação para realizar a compra sem fazer novo cadastro;
- Só recebe parte das parcelas;
- Tem que levantar para buscar o cartão de crédito para fazer o cadastro.

1.4 Planejamento de entrevista

Com base no mapeamento da jornada e considerando, especialmente, as dores e oportunidades levantadas, os mesmos grupos propuseram potenciais perguntas a serem feitas para os setores:

Grupo 1 - Aviação

- Uma identificação segura te ajuda em quais pontos da interação com seu cliente?
- tem um Business Case favorável?
- Você confia na solução da ID Digital?
- A biometria facial tornaria o check in mais rápido e seguro?
- Informações como tripulação e esteira de retirada de bagagem são de rápido e fácil acesso para serem compartilhadas com o cidadão?
- Por quais serviços da ID vocês pagariam ao governo?
- O seu cliente usaria a ID digital para relacionar com seu setor?
- Quais são os gargalos da relação com o viajante?
- Existe algum documento que acha importante que estivesse na Wallet gov.br?
- Conhecer o endereço oficial do seu cliente, te ajuda a oferecer ofertas/promoções mais efetivamente?
- Você usaria o sistema de notificação da ID Digital?
- O que o setor poderia oferecer de para complementar a ID? (dados, funcionalidades, expertise)
- Que atividades de check in e embarque poderiam ser facilitadas com informações do cidadão?
- Qual a idade média do seu público? Seriam eleitores ou possuem CNH?
- A base biométrica do governo te ajudaria a melhorar quais experiências do cidadão na jornada?



Grupo 2 - Bancário

- Quais documentos de identificação são solicitados ao cliente?
- O que facilitaria a instituição financeira a aprovar um crédito ou a documentação de forma mais ágil?
- Como o cliente pode sentir que seus dados e documentos estão seguros com a instituição financeira?
- A partir da conta aberta, quais as formas utilizadas para autenticação com segurança do cidadão e há transações especiais que merecem estratégias de autenticação diferenciadas?
- Quais as principais preocupações em relação à LGPD?
- Como o seu possível cliente poderá escolher o seu banco de forma mais fácil?
- Do ponto de vista da segurança, como o cliente pode se certificar de que o banco é o autor de um link?
- Quais os critérios utilizados pelos bancos para ofertar um canal de atendimento?
- No processo de identificação do cliente, qual o peso que tem a validação dos documentos de identidade apresentados?
- Faz sentido para os bancos se comunicar com os clientes fora de suas plataformas digitais?
- Existe algum procedimento de identificação realizado no atendimento presencial que ainda não é passível de ser digitalizado?
- Quais principais informações são comunicadas ao cliente?
- Existe hoje a opção de fazer a assinatura eletrônica dos documentos?
- Como o seu cliente se sente com relação a SMS?
- O que facilitaria o cliente assinar um contrato de forma totalmente remota?
- Qual a maior dificuldade dos clientes no processo de criação de uma conta?
- Que tipo de dado traz mais problemas/dificuldades para ser acessado ou validado?
- Quais seriam os canais utilizados para oferecer o serviço do banco?
- O que garante a um banco que o cliente é ele mesmo nas transações bancárias?
- Qual é a alternativa possível para evitar que o seu cliente tenha de dirigir presencialmente à agência para provar que ele é quem diz ser e que também está em posse do próprio cartão?
- Existe alguma validação facial digital para confirmar a identidade do cliente?
- Que segurança o cidadão tem de que seus dados estão bem guardados?



- Como você se sente em ter de perguntar ao seu futuro cliente se ele realmente é quem diz ser?
- Quais dados são validados para confirmar a identidade do cidadão e em que base?
- Quais canais são usados para comunicação com o cliente?
- Qual a relação de seus clientes com os diferentes canais de atendimento e quais as suas preferências sobre canais para atendimento?
- Qual é o canal de comunicação mais usado por seus clientes?
- Como você se sente com relação ao processo de validação de documentos?
- Como você se sente em ter de provar ao banco que você é quem diz ser?
- Que tipo de transações financeiras ou serviços poderiam ser ofertados ao cidadão de forma remota, usando a validação facial, de forma que ele não precisasse mais ir sempre à uma agência bancária?
- Qual transação financeira ou serviço bancário só pode ser realizado em uma agência de forma presencial?
- Quais dados são solicitados para a criação do cadastro do cliente?
- Como você se sente com a possibilidade de ter os seus documentos de forma segura em um único local?
- Em que momento do processo acontece a comunicação com o cliente?

Grupo 3 - Comércio Eletrônico

- Quantas compras deixam de ser feitas pelo tempo usado para o cadastro?
- Qual o percentual dos clientes que desiste da compra na fase de cadastro?
- Qual o momento do fluxo de compra no qual os clientes mais abandonam a interface e desistem da compra?
- Quem absorve o prejuízo da fraude?
- Qual o ônus hoje de realizar vendas para compradores com ID falsa?
- Menos fraudes, maiores os benefícios? (Descontos, fretes grátis)
- Qual o percentual de fraudes em virtude da má identificação?
- Aumentar a segurança da identificação do cliente diminuiria o risco de fraude?
- Qual o custo para você manter o cadastro dos clientes?
- Qual seu custo para garantir a confiabilidade dos dados que você armazena?
- Você poderia dar desconto ou diminuir preço do produto se tivesse mais segurança de que não haveria fraude?



- Já passaram por fraude devido ao uso inadequado de autenticadores como Google e Facebook?
- Quais tipos de fraudes costumam acontecer em seu site?
- Qual a vantagem que você tem hoje em ter o cadastro dos clientes?
- Quanto você estaria disposto a pagar para usar uma identidade segura?
- Qual a garantia de identificação?
- Podemos melhorar essa identificação? Como?
- E se tivesse uma ID segura, você usaria?
- Como você identifica o usuário?
- Como você confirma a identidade do seu cliente? (e-mail de confirmação, SMS)?
- Você confia nessa identificação?
- Quais vantagens você teria ao substituir a integração com Google por uma ID segura?
- E se o ID estivesse associado ao meio de pagamento, quais benefícios?
- Que benefícios você espera ter ao usar uma ID gov.br?

Estas perguntas foram o ponto inicial para que a SGD, entre esta oficina e a seguinte, apontasse as mais importantes para que os representantes dos setores as respondessem.

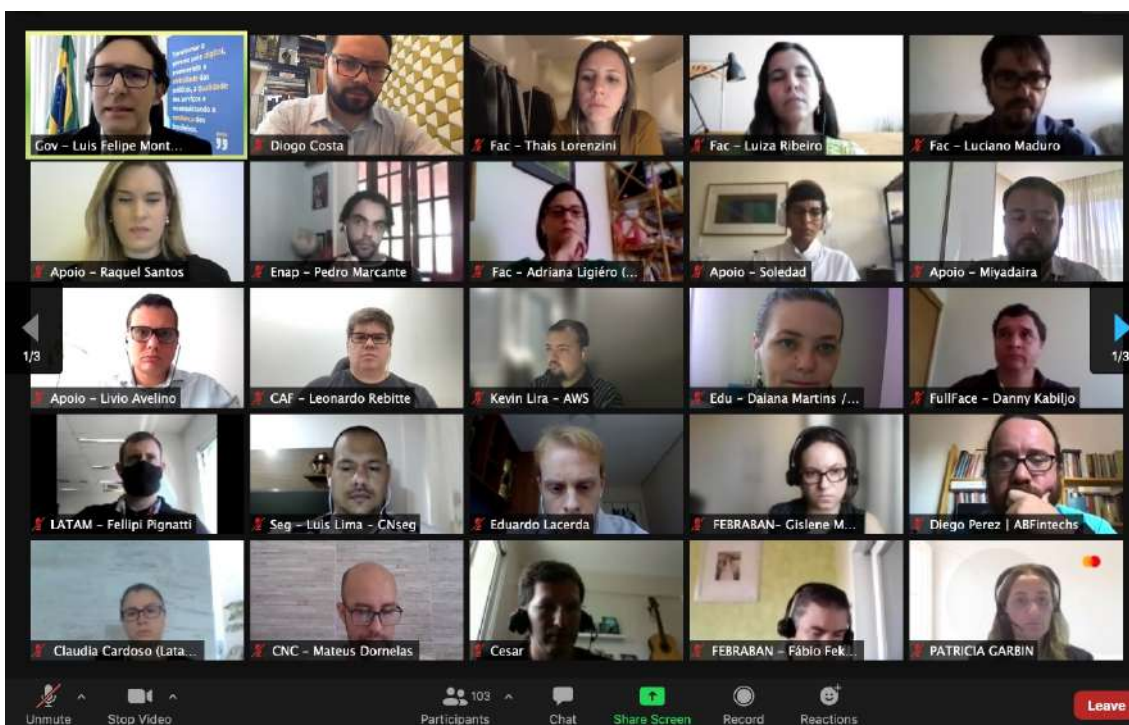
2. OFICINA 2 - Levantamento com os representantes dos setores

O contexto de planejamento desta oficina foi bastante específico. Os setores reagiram positivamente ao convite feito pela SGD para participar, promovendo a inclusão de 89 pessoas nas oficinas. Esse cenário exigiu uma parceria muito próxima da ENAP e da SGD tanto no planejamento quanto na execução das atividades.

Para apoiar as facilitadoras da ENAP, a equipe da SGD entrou no time de facilitação. A fim de prepará-los melhor para os desafios que viriam na sequência, houve um encontro prévio de apresentação do planejamento e treinamento.

As atividades planejadas para o primeiro dia foram:

- Classificação de informações e funcionalidades;
- Grupo focal.





2.1 Categorização de informações e funcionalidades

Os representantes dos setores foram divididos em 8 grupos. Neles, analisaram os dados e funcionalidades da ID Digital (existentes e potenciais, conforme levantamento junto à SGD na Oficina 1), acrescentaram funcionalidades desejáveis à lista e classificaram os post-its em dois tipos diferentes de matrizes:

- Matriz tipo 1: “Frequência de Uso” versus “Índice de confiabilidade do dado ou funcionalidade”;
- Matriz tipo 2: “Utilidade do dado ou funcionalidade” versus “Facilidade/Dificuldade de obtenção”.

Na análise das matrizes, os quadrantes superiores ressaltaram os itens mais relevantes. Neles, estavam concentrados os dados e funcionalidades que tinham alta frequência de uso. Em uma segunda análise, ainda foi possível destacar o quadrante superior esquerdo como ainda mais valioso, uma vez que trazia os itens difíceis de obter ou que eram pouco confiáveis pela fonte de informação utilizada atualmente:

- Informações mais relevantes: dados/funcionalidades de uso frente e de baixa confiabilidade (Matriz tipo 1) e dados/funcionalidades muito úteis e de difícil obtenção (Matriz tipo 2);
- Informações importantes: dados/funcionalidades de uso frente e de alta confiabilidade (Matriz tipo 1) e dados/funcionalidades muito úteis e de fácil obtenção (Matriz tipo 2).

Abaixo, é possível ver a classificação dos dados e funcionalidades em relação aos setores representados ("MR" = Mais Relevantes, quadrante superior esquerdo; "I" = Importantes, quadrante superior direito). Entre os dados e funcionalidades já mapeados pela SGD, 43 itens foram apontados pelos setores, com 179 incidências no total:

n°	Dados e Funcionalidades já mapeados pela SGD	Bancário		Comércio e Serviços		Turismo (Aviação + Hoteleiro)		Ensino, Segurança, Seguros e outros		Total
		MR	I	MR	I	MR	I	MR	I	
1	Acesso de usuários menores de 18 anos	2	1		1		1			4
2	Assinar documentos eletronicamente	2	1		1				1	5
3	Assinatura Digital	2	1	1	1				1	6
4	Assinatura eletrônica no aplicativo	2	2	1	1	1			1	8
5	Autenticação em ambientes privados		3	1	1	1			1	7
6	Backlog: PJ / CNPJ		1							1
7	Biometria e dados biográficos	1	3	1	1			1		7
8	Carteira de Habilitação Técnica - CHT (pilotos avião)				1		1		1	3
9	Carteira de vacinação								1	1
10	Certificado de Reservista				1					1

11	CNH digital	1							1
12	Compartilhamento de Dados Pessoais	2	1			1			4
13	Compartilhar dados ou documentos com garantia de autenticidade	2	2		1	1		1	7
14	CPF	3	1		2				7
15	Dados de contato: endereço telefone	3	1		2	1			8
16	Dados de renda	4		2					6
17	Dados de saúde (tipo sanguíneo, vacinas, peso, altura, etc)	1		2					4
18	Dados dos usuários: hoje, RFB	1	1					1	3
19	DNI		1		1				3
20	Documentos CPF e CNH digitais	1	2		1	1			6
21	Documentos de identidade das entidades de classe	1	1		1	1			5
22	Documentos digitalizados	3		1		1			6
23	Emissão de Nota Fiscal Eletrônica			1					1
24	Foto	3	1		1		1		7
25	Funcionalidade de Histórico de serviços acessados com a identidade	1			2				4
26	GeoLoc	1							1
27	Gestão de dados pessoais	1	1		2			1	5
28	Gestão dos próprios dados: histórico de	2		1	1			1	5

	compartilhamento e autenticações								
29	Informações de saúde							1	1
30	Link para o portal e todos os serviços via app	1	2	2					5
31	Liveness	1	1						2
32	Localização em tempo real do cidadão	1	2	2					5
33	Login sem senha em portais públicos e privados	1	1	1	1	1		1	6
34	Passaporte		1	1	1		1	1	5
35	Passaporte vacina covid			1			1		2
36	Prontuário médico do paciente dentro da ID			2			1		3
37	Prova de Vida	1	2	1	1	0		1	6
38	Relações com políticas públicas (BF, Auxílios, etc)	1		1				1	3
39	RGs	3	1				1		5
40	Selos ouro, prata e bronze	1		1	1				3
41	Título de Eleitor			1					1
42	Todos os dados dos usuários: RFB, saúde, educação, contato, trabalho, etc.	1							1
43	Validação facial	1	2	1				1	5

Os setores apontaram 34 novos dados e funcionalidades já mapeados pela SGD, com 35 incidências no total:

nº	Dados e Funcionalidades propostos pelos representantes dos	Bancário	Comércio e Serviços	Turismo (Aviação + Hoteleiro)	Ensino, Segurança, Seguros e	Total
----	--	----------	---------------------	-------------------------------	------------------------------	-------

	setores							outros		
		MR	I	MR	I	MR	I	MR	I	
1	Acesso ao E-social (em tempo real) Acesso por Webservice: CPF Atualmente a base RAIS tem 1 ano de defasagem. A ideia é saber se o CPF pesquisado ainda trabalha naquela empresa.								1	1
2	Acesso ao ICN (Identidade Civil Nacional) Acesso por Web Service: CPF/Face Igual Serpro/Data Valid (Mesmo preço)								1	1
3	Prontuário Nacional (Hospitais Públicos e Privados) Acesso por Webservice: CPF/Face								1	1
4	CAGED				1					1
5	Certificados digitais (e-cpf / e-cnpj)								1	1
6	Checkin						1			1
7	Checkout						1			1
8	CNPJ	1								1
9	CNPJ CNAE				1					1
10	Contrato Social	1								1
11	Dados de Registro de consentimento por atributo e para cada controlador (LGPD). Gestão de privacidade conforme direitos da LGPD				1					1

12	Dados empresariais (Empreendedores e Empregados)			1					1
13	Dados relativos a tutor/procurador legal	1							1
14	Device ID	1							1
15	Documento único para empresas/empreendedores			1					1
16	Documentos escaneáveis	1							1
17	Fluxo do histórico do ensino superior (EDU)						1		1
18	Certificado de Ensino Médio (EDU)						1		1
19	Diploma Digital (EDU)						1		1
20	Histórico escolar (EDU)						1		1
21	FNHR					1			1
22	Garantia de pagamento					1			1
23	Histórico de Crédito		1	1					2
24	ID CPF integrado a ID CNPJ			1					1
25	KBA	1							1
26	NIF (clientes estrangeiros)	1							1
27	OTP	1							1
28	Rede celular		1						1
29	Rede Wifi		1						1
30	Reserva online					1			1
31	RNE	1							1
32	Certificado cobertura carro (SEG)							1	1
33	Questionário de Avaliação							1	1

		de Risco (SEG)								
34	Situação financeira (open banking)				1					1

2.2 Grupo focal

As perguntas coletadas ao final da Oficina 1 serviram como ponto de partida para o planejamento do grupo focal. Em um refinamento interno para a preparação da Oficina 2, Enap e SGD agruparam e refinaram as perguntas, chegando a 18 itens:

1. Qual é o seu cargo e quais são as suas responsabilidades?
2. Você precisa identificar seus clientes/usuários em algum momento? Quais momentos?
3. Como é feita a identificação?
4. Qual é a sua opinião sobre a segurança desse procedimento?
- 5. Qual pode ser o impacto de uma falha de identificação?**
6. Qual o percentual de fraudes em virtude da má identificação?
- 7. Como o processo de identificação poderia melhorar?**
8. Como o acesso a uma base biométrica poderia te auxiliar?
9. Como você se sente com relação ao login integrado com redes sociais?
10. Já passaram por fraude devido ao uso inadequado de autenticadores como Google e Facebook?
- 11. Quais vantagens você teria ao substituir a integração com Google pela ID Digital?**
12. Você lida com algum processo que precisa de assinatura eletrônica?
13. É possível assinar um contrato de forma totalmente remota?
14. Como você se sente com relação ao processo de validação de documentos?
- 15. Que tipo de dado traz mais problemas/dificuldades para ser acessado ou validado?**
16. Você precisa receber ou manter documentos dos seus clientes?
17. Você conhece a LGPD? Se sim, como ela impacta o seu trabalho?
- 18. Quais são os mecanismos de segurança para que o cliente saiba que a comunicação é de fato da sua empresa?**



Nesta atividade, as perguntas foram dispostas em boards disponíveis para cada um dos 8 grupos. Individualmente, os participantes escolhiam uma linha de post-its onde seriam escritas suas respostas. Os resultados das perguntas consideradas mais relevantes pela SGD (5, 7, 11, 15 e 18, em negrito, acima) podem ser acessados no anexo 8.2.¹

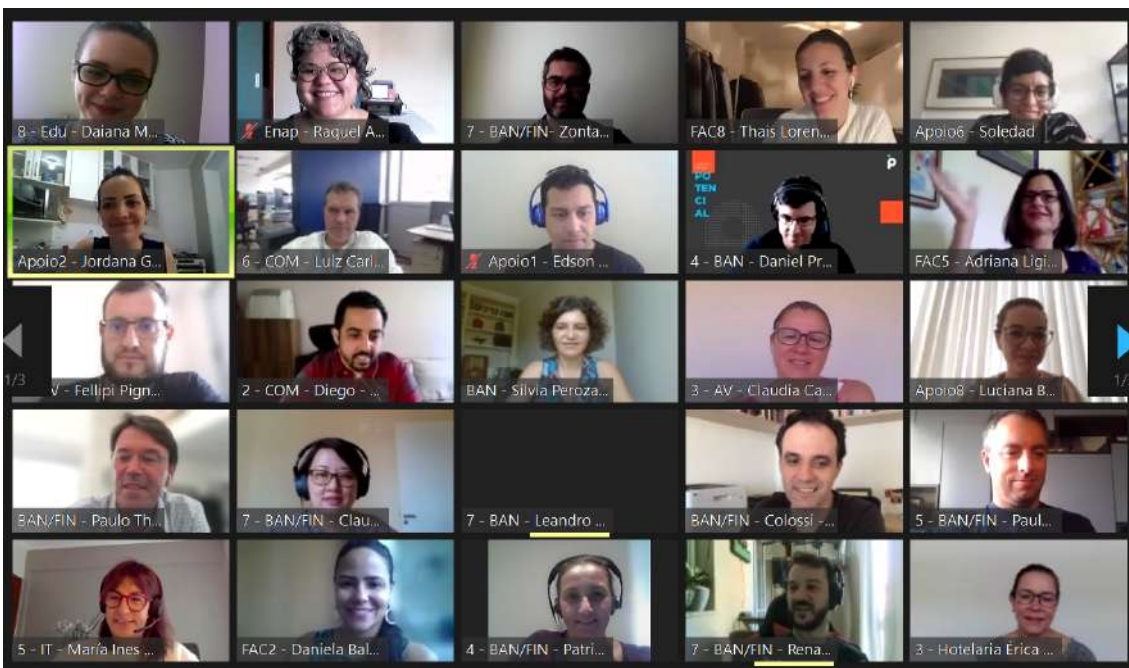
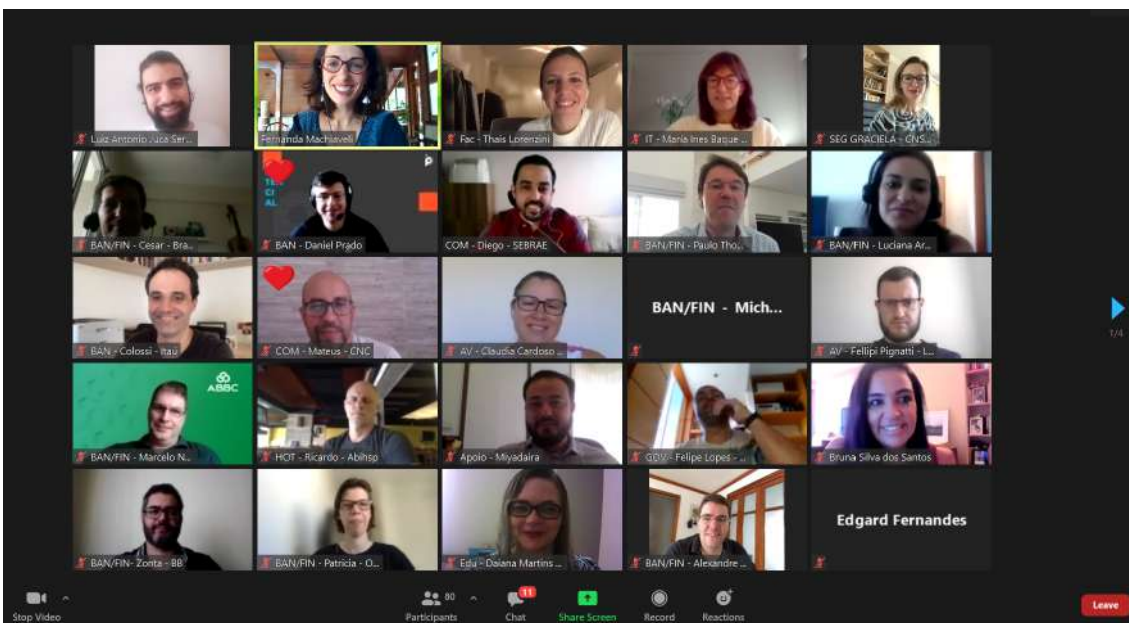
¹ Para acessar às respostas a todas as perguntas:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WzpzzhC3eLckLxLxUh5MJtp4VT2PLrPU/edit#gid=769794333>



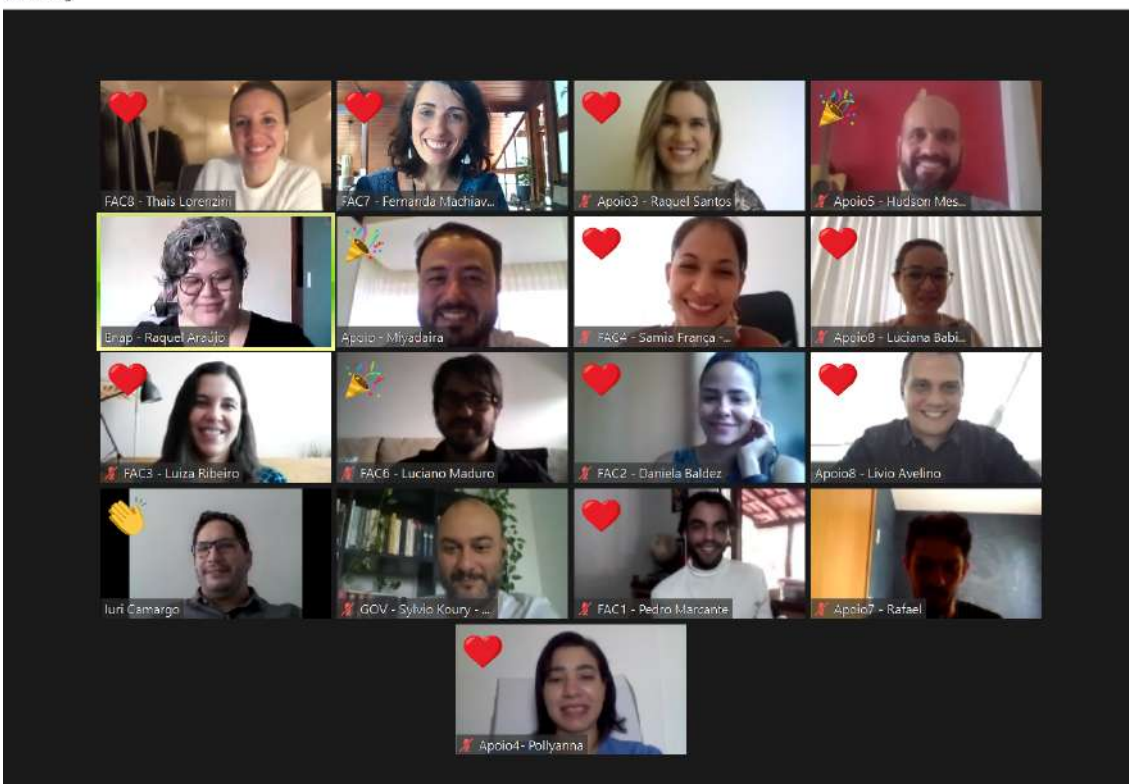
3. OFICINA 3 - Levantamento com os representantes dos setores

Começamos o segundo dia de oficina junto ao setor privado com 61 representantes. Em grupos, construímos jornadas de atividades rotineiras ou importantes dentro da rotina de trabalho dos participantes onde a ID Digital poderia ser inserida.





om Meeting



3.1 Mapeamento de Jornadas em grupos

Os participantes foram divididos novamente em 8 grupos, onde puderam mapear uma ou mais jornadas que tivessem intercessão com a ID Digital. As informações eram adicionadas em linhas sequenciais correspondentes às:

- Ações do cidadão;
- Ações do setor/atendimento;
- Meio de contato;
- Dores e oportunidades dos clientes e do próprio setor;
- Ideias para aprimorar o serviço utilizando a ID Digital.

Ao analisar as jornadas, as informações encontradas nas colunas dizem respeito à mesma etapa. Ou seja, o passo 1 do cidadão tem um passo 1 do setor e um meio de contato de contato correspondente.

No total, foram construídas 12 jornadas (detalhadas no anexo 8.3):

Nº DO GRUPO	SETOR(ES) REPRESENTADO(S)	JORNADA MAPEADA
1	Bancário e Financeiro	Setup de um novo device
2	Comércio e Serviços	Vendas de produtos e serviços online
3	Turismo	Check in Hotéis
3	Turismo	Check in Aviação
4	Bancário e Financeiro	Abertura de Conta Digital
5	Bancário e Financeiro	Abertura de Conta
6	Comércio e Serviços	Compra virtual de mercadoria de micro e pequenas empresas
6	Comércio e Serviços	Participação em Consulta Digital
7	Bancário e Financeiro	Abertura de conta
8	Miscelânea	gov.br
8	Miscelânea	Contratação de seguro
8	Miscelânea	Realização de Processo seletivo

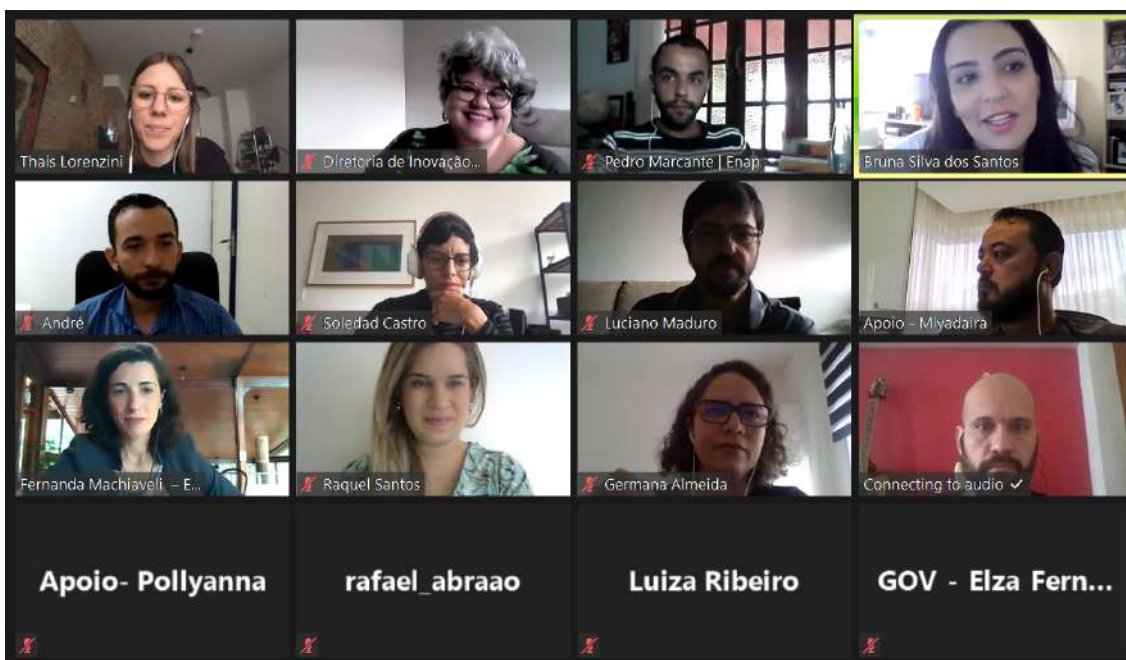
Sempre que possível, é importante aproveitar as próprias atividades para refinar a informação coletada. Neste caso, ao mapear as jornadas, encontramos oportunidades de aprimoramento das experiências através de recursos que podem ser oferecidos pela ID Digital, gerando ideias que podem ser consideradas para a composição de um backlog. Como surgiram muitas ideias, pedimos para que os grupos votassem as ideias que consideraram mais interessantes e promissoras.

Assim, encerramos nossos 2 dias de encontro com o setor privado: muito material coletado e informações valiosas para serem processadas.

4. OFICINA 4 - Download da atividade de campo - parte 1

Após 2 dias de contato direto com o setor privado, os 19 representantes da equipe de trabalho da ID Digital e do Gnova Transforma se concentraram nesta oficina para dividir impressões, insights e resultados das atividades que foram desenvolvidas junto aos representantes dos setores. Esta oficina contou com as seguintes etapas:

- Mapa de insights;
- Clusterização das respostas às principais perguntas na atividade de Grupo Focal;
- Categorização vs Esforço.



4.1 Mapa de Insights

Para iniciar a fase de processamento das informações, pedimos que os participantes respondessem a 3 perguntas: "o que te marcou nessa experiência?", "o que foi uma novidade para você?" e "quais foram os seus insights?". A intenção era resgatar o que foi mais marcante e começar a contextualizar o restante do dia.

1. O que te marcou nessa experiência?

- A participação em massa dos representantes do mercado;
- A Organização do evento, mesmo que virtual;
- Engajamento e participação ativa do mercado;
- O aprendizado adquirido;
- Trabalhar pela primeira vez como facilitadora;
- Engajamento do público, principalmente os setores convidados;
- A experiência de facilitar uma oficina com tantos participantes;
- A capacidade da equipe de se auto ajustar para realizar as atividades;
- O grande interesse do mercado privado na ID Digital;
- A disciplina e objetividade dos participantes, fundamental para o sucesso das oficinas;
- O nível de interesse e engajamento do setor privado;
- A diversidade dos setores que possuem interesse no ID Digital;
- O primeiro contato com o setor privado;
- Identificar que temos jogo de cintura e capacidade para conduzir grupos heterogêneos;
- Ter uma visão diferente do uso do nosso produto, com interesses que eu não imaginava;
- Reforçou meu entendimento de que a interação com agentes extra estado é uma estratégia fundamental de aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- Identificar a demanda do setor privado por interagir com agentes do estado em pautas de interesse comum;
- As diversas visões sobre o assunto.

2. O que foi uma novidade para você?



- Os times se organizando como startups;
- Parte do mercado deixar claro que não quer o dado dos clientes, mas quer a certeza de quem é;
- A abertura de concorrentes do setor bancário em discutirem seus processos internos um com o outro (é mais commodity do que eu pensava);
- Um evento com tantas pessoas remotamente ser tão bem organizado;
- A interação com diversas pessoas do mercado (bancos, comércio);
- Ouvir o que o mercado espera de nós;
- A participação ativa do mercado privado;
- Entender o que o Estado realmente espera. Segurança e auxílio para atender a LGPD;
- A quantidade de participantes e setores;
- Capacidade de resposta rápida aos desafios propostas nas dinâmicas me surpreendeu;
- Mercado demonstrou muita preocupação com LGPD e vê a ID como possível solucionada;
- A autenticação de identidade do cidadão tem um custo alto para as empresas;
- O interesse do mercado para o controle dos dados da LGPD. Eu não imaginava que seria tão útil para o mercado;
- Contato simultâneo com diversos nichos de mercado;
- O grande número de participantes (considerando a modalidade remota);
- Solicitação de reconhecimento de voz;
- A expectativa de parte do mercado ser menor do que o que vamos oferecer em ID;
- saber que muitas ideias do mercado já foram materializadas na ID ou estão em fase de desenvolvimento.

3. Quais foram os seus insights?

- Importância de se adotar uma visão nuançada sobre a ID digital: atores terão necessidade e demandas distintas de acordo com suas particularidades;
- Potencial da ID digital para impulsionar o ingresso de micro e pequenos no mundo virtual;
- A ID digital agregará muito valor para os agentes privados;
- ID será de grande valia e economia para o mercado. Algo almejado pelo mercado;



- Validação agilizará check in tanto para aviação como para hotelaria;
- Interesse em incluir informações sobre saúde;
- Precisamos ser mais claros sobre o que vamos entregar. Ainda há muitas dúvidas;
- Gov techs podem ser parceiros muito interessantes para identidade digital;
- Que a ID vai aproximar ainda mais o privado do governo;
- A ID Digital será um grande marco na vida do cidadão brasileiro;
- Talvez a gente precise investir mais em divulgação p ofertar nossas soluções ao mercado;
- É possível usar abordagens ágeis no governo;
- ID digital deve ser universalmente aceita e reconhecida;
- A necessidade de incorporar as necessidades da área privada (inclusive, a importância da escuta aos usuários no momento da formulação de um serviço);
- Precisamos ter mais clareza sobre o que a ID muda em relação ao que existe agora em alguns desses mercados;
- Necessidade de muita comunicação, à sociedade e ao governo, dando clareza do que é ID e o que oferece;
- Todos têm expectativas quanto a uma identidade digital do cidadão;
- A id pode ser usada tanto para substituir etapas já existentes qto cobrir gaps (atender necessidades);
- O mercado privado será um grande cliente do ID Digital;
- No grupo de serviços havia uma preocupação muito grande com dados empresariais atrelados ao CPF (segmento da empresa; empresas ligadas ao usuário). Pensei que além disso talvez fosse interessante disponibilizar dados do cadastro positivo;
- Apesar de o brasileiro não confiar muito no governo, a confiança em relação à identificação do cidadão parece ser maior;
- Avaliação de risco (segurança das operações) é uma questão extremamente crítica para o setor bancário/ financeiro;
- App da ID pode ser um ponto de contato (hub) para relações contratuais;
- Alerta de casos/tentativas de fraudes;
- Utilizar multibiometria (voz, face, digital) para identificar o cidadão;
- Disponibilizar documentos (cnh, RG...) para as empresas;
- Histórico de informações (saúde, educação...) do cidadão;
- Criar histórico de geolocalização (endereço);



- Usar a id como para comunicação/notificação segura das interações do mercado c cidadão;
- A questão da segurança/confiab. dos dados é um ponto forte da nossa id por conta das bases de governo;
- Alguns participantes não têm clareza sobre o que é ID digital e como pode ajudar;
- Criação de uma ID digital para CNPJs;
- Criação de uma ID digital internacional;
- Há grande interesse em serviços de fornecimento/ confirmação de informações para além da autenticação de identidade (por exemplo, liberação da declaração de imposto de renda para um banco, no processo de contratação de empréstimo, com autorização do cidadão);
- Liberação de informações tem que ser seletiva e customizada conforme a operação;
- Por exemplo, para os bancos, receber informações de saúde representa um problema;
- Uma identidade digital abrangente depende da visão de diversos players;
- Utilizar a ID Digital para apresentar informações importantes em caso de emergência.

4.2 Clusterização das respostas às principais perguntas na atividade de Grupo Focal

Os participantes foram divididos em 5 grupos. Cada um foi responsável por processar uma das 5 perguntas classificadas pela SGD como mais relevantes dentre as que foram respondidas na atividade de grupo focal durante a oficina 3.

Pergunta 1: Qual pode ser o impacto de uma falha de identificação?

As respostas foram agrupadas em 5 grupos temáticos:

- Confiança na instituição (imagem) e segurança dos dados dos clientes;
- Experiência ruim dos clientes;
- Fraude;
- Prejuízo jurídico/ demanda judicial; e
- Perda financeira.

As respostas detalhadas a esta pergunta encontram-se no anexo 8.4.

Insights levantados na execução da atividade:

- A ID Digital pode despertar engajamentos subjetivos (desperta interesse não apenas pelos aspectos financeiros e pragmáticos, mas também pelo que pode agregar em relação à imagem que os clientes têm da empresa);
- Imagem fortalecida;
- Perda financeira tem duas frentes: a fraude em si e o custo de oportunidade;
- Experiência de não abertura de conta por falha de identificação pode resultar em um bom storyboard para apresentação (custo de oportunidade);
- UX e evasão;
- Prejuízo judicial.

Pergunta 2: Como o processo de identificação poderia melhorar?

As respostas foram agrupadas em 5 grupos temáticos:

- Base de dados confiável (segurança);
- Experiência do cidadão;
- Identificação biométrica;
- Múltiplos fatores de autenticação; e
- Uso de tecnologias e regras de sistemas.

As respostas detalhadas a esta pergunta encontram-se no anexo 8.4.

Insights levantados na execução da atividade:

- Preocupação com a experiência do usuário;
- Mais de uma forma de validação biométrica;
- Muita preocupação com as bases de dados e a segurança da informação;
- Se não houver grande confiança na segurança, não haverá aderência à solução;

- Identificação biométrica facial é bastante relevante;
- Sugestão de uso de diversas tecnologias.

Pergunta 3: Quais vantagens você teria ao substituir a integração com google pela ID Digital?

As respostas foram agrupadas em 6 grupos temáticos:

- Acesso à base segura e a outros dado;
- Credibilidade;
- Mais facilidade;
- Mais riscos;
- Mais segurança; e
- Não usam.

As respostas detalhadas a esta pergunta encontram-se no anexo 8.4.

Insights levantados na execução da atividade:

- Setor que realmente usa google ID é o comércio;
- Como setor bancário não usa ID Google, a pergunta não fez muito sentido para o setor;
- Setor bancário tem seus próprios mecanismos de identificação;
- A principal vantagem é o aumento da segurança e credibilidade;
- Ser fonte oficial e dar acesso a bases do governo é um valor identificado;
- Há resistência em alguns representantes do setor bancário em relação a esse uso;
- Integração de dados do cidadão entre as instituições.

Pergunta 4: Que tipo de dado traz mais problemas/dificuldade para ser acessado ou validado?

As respostas foram agrupadas em 4 grupos temáticos:

- Documentos físicos e endereço;
- Dados biográficos;
- Dados biométricos, geolocalização; e
- Outros dados.

As respostas detalhadas a esta pergunta encontram-se no anexo 8.4.

Insights levantados na execução da atividade:

- Ter dado de contato atualizado do cidadão;
- confiabilidade dos dados;
- Usar geolocalização e biometria facial para dar maior segurança;
- Necessidade em identificar com segurança o cliente;
- Necessidade de garantir que o documento (físico) apresentado é confiável;
- TENTANDO RESUMIR: - Oferecer dados de contato atualizados - Garantir a veracidade de documentos apresentados - Utilizar biometria (facial e voz), geolocalização e device ID como formas de aumentar a confiança nos dados - Possibilitar de acesso a dados específicos: financeiros, trabalhistas.

Pergunta 5: Quais são os mecanismos de segurança para que o cliente saiba que a comunicação é de fato da sua empresa?

As respostas foram agrupadas em 4 grupos temáticos:

- App/site;
- E-mail institucional;
- Estratégias de sensibilização e conscientização do usuário; e
- Outros.

As respostas detalhadas a esta pergunta encontram-se no anexo 8.4.

Insights levantados na execução da atividade:



- Comunicação via aplicativo para quem já está fazendo uso;
- Criação de um email referência para gov.br;
- SMS sem link, mas como informação;
- Email e SMS estão em desuso como recurso para promover a segurança;
- Coexistência de duas estratégias majoritárias para promover a segurança: (i) por meio de mecanismos adotados nos apps e plataformas; (ii) via sensibilização quanto a boas práticas do usuário;
- Muita conscientização do usuário;
- Notificação por aplicativos de parceiros (bancos, SIGEPE);
- Mercado usar a conta do ID para comunicação/notificação com o cliente, substituindo o e-mail, sms;
- Estratégia de comunicação para um grupo específico (associações/sindicatos).

4.3 Categorização de dados e funcionalidades em esforço para seu alcance

A classificação dos dados e funcionalidades da ID Digital realizada na oficina 2 foi trazida para o board do dia 4 com o intuito de que estas informações fossem analisadas pela SGD e se tornassem novas informações para o projeto em forma de insights. Os participantes foram divididos em 4 grupos e concluíram:

Grupo 1 - Bancário e Financeiro

- Precisamos melhorar o processo de validação facial
- Demanda por mais informação no aplicativo
- Preocupação de saber a localização do cidadão
- Itens colocados como pouco confiáveis para o setor a gente pode garantir a integridade
- Preocupação com a LGPD e gestão de dados

- Necessidade de mais de uma pessoa assinar um documento

Grupo 2 - Bancário e Financeiro

- Dificuldade no acesso a informações custodiadas por diversos órgãos da adm pública
- Desejo pela autonomia do cidadão por suas próprias informações
- Grande interesse em dados de renda
- Há interesse em dados os mais diversos (com destaque para renda)

Grupo 3 - Comércio e Serviços

- Esforço envolve 4 aspectos: tecnológica, articulação política e normativa.
- Registrato (permite fazer varredura nos bancos para ver operações de crédito)
- Há um conjunto de dados que demanda ajustes para apresentação (aumentar segurança e consentimento) - Renda e saúde
- Ressalva sobre dados de renda: não incluem mercado informal

Grupo 4 - Turismo e Miscelânea

- Achava que ele não seria tão expressivo
- CHT é um documento que está em processo de integração
- Questionário de avaliação de risco é muito importante para o pessoal do Seguro
- Informação sobre saúde foi uma surpresa
- Carteira de vacinação
- Cruza dados com a receita e emite alerta de diferença entre informações
- Necessidade de aumentar a comunicação de segurança/ confiabilidade
- Processo de incorporar documento vai ser fácil
- A dificuldade está em se adequar à regulamentação
- Slogan: pode confiar!

5. OFICINA 5 - Download da atividade de campo - parte 2

Na segunda parte do processamento do trabalho de campo (oficinas junto com os setores), 15 representantes da equipe de trabalho da ID Digital continuaram analisando os seus resultados divididos em 3 grupos. Esta oficina contou com as seguintes etapas:

- Clusterização de Dores e Oportunidades com Coleta de Insights e Recomendações
- Clusterização de Ideias dos Setores + Novas Ideias



5.1 Clusterização de Dores e Oportunidades com Coleta de Insights e Recomendações

Durante a construção das jornadas, foram registradas as dores e oportunidades de cada uma das atividades ali detalhadas. A partir delas, os grupos fizeram uma análise por similaridade que evidenciou a predominância de alguns pontos-chaves. Essa clusterização é muito importante para mostrar o que deve ser observado principalmente em decisões futuras sobre o produto. Ao visualizar e sistematizar as impressões oferecidas pelos setores, a SGD teve a oportunidade de anotar insights e recomendações.

Veja os resultados a seguir:

Grupo 1 - Clusters de Dores e Oportunidades + Insights e Recomendações

Seguem os títulos dos agrupamentos de dores e oportunidades dos setores bancário, financeiro e miscelânea, trazidos pelo Grupo. O anexo 8.5 traz a tabela detalhada.

- Foco no usuário
- Fraude
- Novas Tecnologias/funcionalidades
- Outras formas de autenticação
- Prova de Vida / Liveness
- Validação Biométrica
- Validação de Dados

Insights:

- Funcionalidade de OCR;
- Implementar Blockchain;
- Tecnologias de melhoria de qualidade da imagem;
- Utilização de novas formas Biometrias;
- Interoperabilidade entre diversas bases do governo para dados diversos serem validados, exemplo: óbito.

Recomendações:

- Suporte ao usuário mais assertivo;
- Uso de geolocalização;
- Processo de Liveness mais leve para o cidadão;
- Camadas combinadas de autenticação;
- Reduz a quantidade de dados necessários para confirmar a ID do cidadão.

Grupo 2 - Clusters de Dores e Oportunidades + Insights e Recomendações

Seguem os títulos dos agrupamentos de dores e oportunidades dos setores bancário e financeiro trazidos pelo Grupo. O anexo 8.5 traz a tabela detalhada.

- Barreiras técnicas;
- Custos de checar ID;
- Dificuldade de UX;

- Oportunidade de redução de custo;
- Privacidade;
- Relacionamento com cliente;
- Segurança.

Insights:

- Cliente muitas vezes não está com documentos em mãos;
- Empresa solicitar identidade/documento do cidadão através da plataforma;
- Criar processo de atualização de foto da base (Exemplo foto na eleição);
- Criar formas de aumentar a veracidade da imagem na base de dados;
- Instituição têm dificuldade com diversidade de documentos;
- Aproveitar as eleições para atualizar a base de dados;
- A instituição tem dificuldade de checar veracidade do documento. ID pode resolver: barramento; exportando documentos ou dados.

Recomendação:

- Um documento único reconhecido e legítimo em meios digitais.

Grupo 3 - Clusters de Dores e Oportunidades + Insights e Recomendações

Seguem os títulos dos agrupamentos de dores e oportunidades dos setores de comércio e serviços e turismo trazidos pelo Grupo. O anexo 8.5 traz a tabela detalhada.

- Autenticação;
- Biometria;
- Dados;
- Documentos;
- Pagamento;
- Score;
- Segurança;
- Vantagens de ter a ID no setor.

Insights:

- Autenticação segura do cliente agrega valor para o setor;
- Dados dos clientes para fazer segmentação parece ser importante;

- A ID gera benefícios para o setor em diversos aspectos além da identificação do cliente;
- Uso da ID digital diminuiria fraudes.

Recomendação:

- Ter uma ID Digital para as empresas.

5.2 Clusterização de Ideias dos Setores + Novas Ideias

Assim como as dores e oportunidades, ideias que foram levantadas junto às jornadas também precisaram ser processadas através de agrupamento por semelhança (clusterização). Os resultados foram:

Grupo 1 - Clusters de Ideias

Seguem os títulos dos agrupamentos de ideias dos setores bancário, financeiro e miscelânea, trazidos pelo Grupo. O anexo 8.6 traz a tabela detalhada.

- Combinar formas de autenticação;
- Foco no cidadão;
- Fora do escopo da ID;
- Funcionalidades novas;
- Gestão de dados pessoais;
- Identidade única;
- Já contemplado na ID;
- Validação Facial.

Grupo 2 - Clusters de Ideias

Seguem os títulos dos agrupamentos de ideias dos setores bancário e financeiro trazidos pelo Grupo. O anexo 8.6 traz a tabela detalhada.

- Autenticação;
- Biometria de voz;
- Classificação das IDs;
- Funcionalidades;
- Geolocalização;



- ID auto-soberana: integração da ID em uma rede compartilhada de informações e responsabilidades;
- Integração com base de dados;
- Liveness;
- Outras biometrias;
- Segurança e privacidade.

Grupo 3 - Clusters de Ideias

Seguem os títulos dos agrupamentos de ideias dos setores de comércio e serviços e turismo trazidos pelo Grupo. O anexo 8.6 traz a tabela detalhada.

- Assinatura digital;
- Autenticação/identificação;
- Biometria;
- Comunicação;
- Consumo de dados para validação;
- Integração;
- Score;
- Segurança;
- Serviço de Notificações;
- UX/UI.

IDEIAS DOS GRUPOS

Grupo 1

- Interoperabilidade entre bases governamentais;
- Legislação para reconhecimento da ID Digital fora do país;
- Multibiometria para um mesmo cidadão;
- Geolocalização;
- Fornecimento de logs de erros.

Grupo 2



- Possibilitar a criação de um Score além da atual classificação (Bronze/Prata/Ouro)
Exemplo: Um cidadão de conta Ouro, verificou a conta por meio da validação de digital em um caixa do Banco 24hrs ou alguns dos outros Bancos;
- Conversar com o TSE sobre a possibilidade de atualizar a biometria a cada eleição;
- A cada eleição, tirar novas fotos dos cidadãos, para acompanhamento e validação;
- Possibilitar e combinar o uso de mais de uma biometria no Gov.br (Voz, Face, Digital);
- Usar geolocalização para segurança;
- Aviso no app sobre informação de óbito da pessoa (CPF).

Grupo 3

- Criar um painel de acompanhamento do uso de dados do cidadão;,"Destaques;
- Criar outros fatores de autenticação, ex: por impressão digital, por geolocalização, por voz, perguntas (KBA);
- Utilização da ID gov.br pelo setor privado (login google, facebook);
- Ampliar o uso da id gov.br do brasileiro para fora do país (internacionalmente);
- Permitir a criação da id gov.br inclusive para estrangeiros no país (vacinar, fazer checkin, usar algum serviço púb);
- Investir na comunicação da identidade gov.br para potencializar a cidadania digital e a gestão de dados pessoais;
- Reportar (com celeridade) possibilidade de fraudes relacionadas ao CPF do cidadão.

6. OFICINA 6 - Encerramento do Projeto

Os 13 representantes da equipe de trabalho da ID Digital se concentraram nesta oficina para conhecer os resultados gerais das oficinas anteriores, validar informações e planejar próximos passos.



6.1 Classificação de principais dados e funcionalidades

Nas oficinas anteriores, tivemos a oportunidade de coletar informações sobre a relevância dos dados e funcionalidades presentes e planejados para a ID Digital pelo ponto de vista do setor privado. O resultado seria um termômetro que poderia embasar decisões sobre priorização dentro da equipe. Internamente, os dados e funcionalidades apontados como muito importantes foram reclassificados dentro das seguintes categorias:

- Dados e funcionalidades plenamente oferecidos
- Dados e funcionalidades que podem melhorar
- Fora do escopo da ID Digital

Para complementar a informação, foi proposto um processamento desses dados e funcionalidades os distribuindo por esforço necessário para implementação ao longo de uma linha, indo dos mais fáceis aos mais difíceis. Dessa forma, acrescentamos uma nova camada de informação que pode ser utilizada para embasar escolhas nos momentos de planejamento dos passos futuros.

Ou seja: descobrimos quais dados e funcionalidades resolviam os principais problemas e representavam as melhores oportunidades para prover uma solução aderente às necessidades dos setores; e analisamos essa informação por variáveis importantes para definir a priorização. Os resultados encontram-se a seguir:

Dados e Funcionalidades plenamente oferecidos

- CNH digital
- Documentos digitalizados
- Carteira de Habilitação Técnica - CHT (pilotos avião)
- Assinatura eletrônica
- Biometria e dados biográficos
- Certificado de Reservista
- Documentos CPF e CNH digitais
- Device ID
- CPF
- 16 - 18 anos (Título Eleitor)

Dados e Funcionalidades que podem Melhorar

- Prova de Vida
- Liveness
- KBA
- Selo ouro, prata e bronze
- Compartilhamento de Dados Pessoais
- Assinatura eletrônica
- Dados de contato: endereço telefone
- Dados dos usuários: hoje, RFB
- Todos os dados dos usuários: RFB, saúde, educação, contato, trabalho, etc.
- Compartilhar dados ou documentos com garantia de autenticidade
- Login sem senha em portais públicos e privados
- OTP
- Funcionalidade de Histórico de serviços acessados com a identidade
- Gestão de dados pessoais
- Foto

Fora do escopo da ID Digital



- RNE
- Histórico de Crédito
- Prontuário médico do paciente dentro da ID
- Documentos escaneáveis
- Emissão de Nota Fiscal Eletrônica
- Contrato Social
- Passaporte

Dados classificados por esforço

(dos itens de mais simples implementação até os considerados mais complexos)

1. Assinar documentos eletronicamente
2. Assinatura eletrônica no app
3. Autenticação em ambientes privados
4. Link para o portal e todos os serviços via app
5. Documentos de identidade das entidades de classe
6. Passaporte vacina covid
7. Certificados digitais (e-cpf / e-cnpj)
8. Carteira de vacinação
9. Gestão dos próprios dados: histórico de compartilhamento e autenticações
10. Dados de saúde (tipo sanguíneo, vacinas, peso, altura, etc)
11. Edu - Diploma Digital
12. GeoLoc
13. Validação facial para check in em hotéis e aeroportos
14. Localização em tempo real do cidadão
15. Edu - Certificado de Ensino Médio
16. Edu - Histórico escolar
17. Edu - Fluxo do histórico do ensino superior
18. RGs
19. Acesso de usuários menores de 18 anos
20. CNPJ
21. Relações com políticas públicas (BF, Auxílios, etc)
22. Dados de renda
23. Dados relativos a tutor/procurador legal
24. ID CPF integrado a ID CNPJ

6.2 Próximos passos

Para encerrar o projeto com passos práticos ou objetivos a serem seguidos, os participantes foram divididos em 2 grupos, visando responder a duas perguntas:

- Pensando nos próximos passos, o que ainda precisa ser definido ou quais são as novas dúvidas que surgiram?
- Como encontrar respostas para as questões acima?

Todas e todos tiveram a chance de expressar sua visão de futuro e como vêem a evolução do produto a partir das descobertas feitas ao longo dos cinco encontros anteriores, combinadas com os resultados da primeira atividade do dia 6.

Resultados do grupo 1

Pensando nos próximos passos, o que ainda precisa ser definido ou quais são as novas dúvidas que surgiram?

Como encontrar respostas para as questões ao lado?

Gestão de dados - qual o limite?/Comunicação

- Deixar claro que a gestão dos dados é de responsabilidade do órgão de origem
- Deixar claro o papel/responsabilidade dos órgãos e do app

CNPJ: dados ligados a um CPF

Acessibilidade?

- Pensar como atender diferentes públicos (deficientes, pessoas com dificuldade de mexer com tecnologia)
- Procurar soluções utilizadas por outros países

Geolocalização

- Questionamento ao mercado (qual a importância, o limite e em que momento é usado)?

Possibilidade de customização do app de acordo com o público (deficientes, idosos, etc)

Parcerias internacionais (uso do app fora do Brasil?)

Resultados do grupo 2

Pensando nos próximos passos, o que ainda precisa ser definido ou quais são as novas dúvidas que surgiram?

Como encontrar respostas para as questões ao lado?

CNPJ

- **Que tipo de serviço seria acessado pelo CNPJ?**
- **Obter dados do CAGED pelo app.**
- **Que dados da empresa o serviço iria solicitar?**
- **Demanda é informar se o CPF está vinculado a um CNPJ?**
- **Poderá ter um DNI para CNPJ. O que significa isso?**

Com qual finalidade ID digital seria pensada para CNPJ? - consultar usuários

Geolocalização

- **Em que contexto geolocalização seria solicitada?**
- **Com que finalidade geolocalização seria solicitada?**
- **Como a geolocalização contribui para ID digital?**

Identificar nichos que utilizam e perguntar (somente banco?)

Menores de 18 anos

- **Com que banco biográfico e biométrico menores de 16 seriam incluídos?**

Histórico escolar

- **Estaria no escopo?**
- **Faríamos integração com instituições de ensino?**
- **Por que ID agregaria valor nesse ponto?**

- Conversar com MEC
- Conversar com estudantes para checar necessidade
- Conversar com instituições de ensino para levantar



esforço

Renda

- Deveríamos trazer esse tipo de dado para ID? Em que medida aumentariam os riscos?
- De que banco de dados viriam os dados de renda?
- Usuário compartilharia quando solicitado?
- Usuário consente mediante solicitação?
- Como dados de renda seriam utilizados?

7. CONCLUSÃO

Ao resgatarmos a lista de perguntas que representava os objetivos do projeto², vemos que a abertura a uma consulta sistematizada junto aos setores foi um caminho de sucesso. Ferramentas de Design Thinking e UX Design forneceram a base para uma coleta focada através de uma “escuta” ativa sobre a realidade dos setores e o potencial de uso da ID Digital em contextos diversos.

Em equipe, fizemos dos desafios de realizar oficinas com um grande número de participantes, uma oportunidade para ter um volume ainda maior de informações a serem trabalhadas. Com muito planejamento, chegamos a um formato de oficinas participativo, com espaço para que todas e todos pudessem registrar as suas impressões oferecendo pontos de vista diversos que enriqueceram ainda mais os resultados.


Ficou constatada a relevância da ID Digital, um produto necessário que vai oferecer praticidade, segurança e agilidade para processos que envolvem identificação e envio de documentos. Além disso, finalizamos o processo com caminhos apontados e um grande acervo de ideias que podem vir a se tornar backlog, concretizando os novos passos do produto. Agora, cabe à equipe SGD continuar o trabalho de processamento e priorização do que foi levantado, utilizando os dados aqui apresentados para embasar ainda melhor suas decisões.

² Perguntas Orientadoras:


- *Quais são as potencialidades do uso da ID Digital?*
- *Como ela pode tornar as transações mais ágeis e seguras?*
- *Que funcionalidades são necessárias para isso?*
- *Quais são os benefícios para os usuários?*

8. ANEXOS

8.1. Abertura, check-in e check-out das oficinas

Oficinas	Abertura e boas vindas	Check-in	Check-out
1. Planejamento com a SGD	Abertura feita pela Enap, seguida de uma apresentação de contexto feita pela SGD	Apresentação da ferramenta Miro, em que os participantes se apresentaram e quebraram o gelo	Avaliação do encontro e coleta de como os participantes estavam saindo da Oficina, em relação ao projeto
2. Levantamento com os representantes dos setores (parte 1)	Abertura feita pelo Presidente da Enap, Diogo Costa, e pelo Secretário de Governo Digital, Luis Felipe Monteiro. Na sequência, foi apresentado o projeto para os participantes	Apresentação da ferramenta Miro, em que os participantes se apresentaram e quebraram o gelo	Além da avaliação do encontro, foi pedido que os participantes deixassem um recado como um fechamento do dia e uma inspiração para o dia seguinte. As respostas completas podem ser acessadas em  SGD - Dia 2 - Check out.pdf

Oficinas	Abertura e boas vindas	Check-in	Check-out
3. Levantamento com os representantes dos setores (parte 2)	Breve boas-vindas feita pela Enap e pela SGD, com uma apresentação sobre as funcionalidades de que a ID Digital já dispõe	No Miro, foi feito um exercício de ideação para quebrar o gelo e também para preparar para parte das atividades do dia	Além de avaliar as duas oficinas, os participantes responderam sobre benefícios e possíveis riscos no uso da ID Digital, entre outras perguntas. Os resultados desta podem ser acessados em Oportunidades e checkout.pdf
4. Download da atividade de campo junto aos representantes dos setores (parte 1)	Boas-vindas feita pela Enap e pela SGD	Os participantes informaram, no zoom, a “estação do ano” que chegavam na oficina, para quebrar o gelo antes das atividades	Coleta de como os participantes estavam saindo da Oficina, em relação ao projeto
5. Download da atividade de campo junto aos representantes dos setores (parte 2)	Boas-vindas feita pela Enap e pela SGD	Via mentimeter, os participantes responderam curiosidades sobre si	Avaliação do encontro e respostas à pergunta “como cidadã(o) brasileira(o), como você vê o impacto da ID Digital na sua vida, em 2 anos?”. As respostas completas podem ser acessadas em SGD - Check out Dia 5.pdf

Oficinas	Abertura e boas vindas	Check-in	Check-out
6. Apresentação e Validação dos resultados	Boas-vindas feita pela Enap e pela SGD	Os participantes informaram o sentimento com que chegaram à oficina	Foi realizada a avaliação da oficina e do projeto. Resultados podem ser acessados em  SGD - Check out Dia 6.pdf

8.2. Respostas do Grupo Focal às principais perguntas (Oficina 2)

nº	Setor	Nome	5. Qual pode ser o impacto de uma falha de identificação?	7. Como o processo de identificação poderia melhorar?	11. Quais vantagens você teria ao substituir a integração com Google pela ID Digital?	15. Que tipo de dados traz mais problemas/dificuldades para ser acessado ou validado?	18. Quais são os mecanismos de segurança para que o cliente saiba que a comunicação é de fato da sua empresa?
1	Bancário/ Financeiro	Henrique	invasão de conta e perdas	Com mais dados, melhora confiabilidade no onboarding	Não sei dizer, não usamos	Idoneidade do documento de identidade - dados e foto	canais oficiais, contato por email oficial, notificação pelo app
1	Bancário/ Financeiro	Eli	Um ataque massivo de fraudes, além do apetite de risco da instituição, impactando o cidadão de bem	Garantindo a unicidade do cidadão e a ciência de que o cidadão está realmente contratando determinado serviço	O fato de termos diversos setores usando um serviço centralizado, nos dá a segurança de que existe a preocupação de garantir a	Endereço, documentos de classe, representantes legais, biometria	Temos comunicação por Email/Push/Redes sociais informando quais são os telefones/perfis oficiais.



					<p>unicidade do cidadão. Um contra-exemplo são as plataformas sociais não têm processos de validação que garantam que o perfil seja único.</p>		
1	Bancário/ Financeiro	Marcelo Bellini	fraude de identidade, perdas financeiras	poder verificar todas as bases de dados disponíveis	Confiança que o usuário é ele mesmo	os documentos não podem ser confirmados em bases de dados	biometria facial, liveness, biometria de comportamento, geolocalização
1	Bancário/ Financeiro	Colossi	Fraude, perda de confiança	Uso de fontes externas digitais e remota	Não uso Google	Documentos físicos	Push do App, email do gerente da conta
1	Bancário/ Financeiro	Esley	Perda de dinheiro e reputação	Construindo uma base de comparação confiável	Não utilizamos	Acessado, nenhum. Validado, fotos e fotos de documentos	No geral, pelos canais oficiais do banco. Porém as técnicas de phishing estão cada vez mais sofisticadas
1	Bancário/ Financeiro	Silvia	<ul style="list-style-type: none"> - Prejuízo financeiro em eventos de fraude - Prejuízo de Imagem - Ação Cível' 	<p>Uso de biometria com validação em base oficial</p> <p>Uso de outros elementos de validação digital</p>	Não usamos atualmente o Google	-	mensagem de push no app, conscientização constante do cliente



				combinados dentro de um ecossistema único			para evitar ciladas em phishing que muitas vezes imita perfeitamente a identidade visual
1	Bancário/ Financeiro	George Marcel	Fraude Prejuízo financeiro Risco de imagem e de reputação	APIs com acesso às bases de dados confiáveis	Não uso atualmente, mas teria mais confiança no processo de onboarding	Dados de documentos escaneados; dados que não podem ser validados facilmente em bases de dados confiáveis. Ex.: Comprovantes	Comunicação via APP, domínio do e-mail, canal oficial do WhatsApp, contas oficiais nas redes sociais, propagandas. Comunicações impressas / cartas
1	Bancário/ Financeiro	Felipe	Fraude transacional (clonagem, perda, extravio, roubo)	Chip e Senha são mecanismos eficientes para a fraude transacional. Protocolo 3DS deveria ser obrigatório para ecommerce	N/A	Não validamos documentos dos portadores	Feita pelos bancos emissores de cartão
2	Comércio e Serviços	Diego Almeida	Outra pessoa pode se passar por mim e acessar meus dados pessoais e gerar danos ao utilizar o ID	Múltiplos fatores de autenticação diminuem o risco.	Utilização de outros dados pessoais para compartilhamento em aplicações. Somente se todas as aplicações	Dados pessoais sensíveis para realizar a validação da titularidade. Ex: Dados biométricos	Validação por histórico de interações dentro do ID Digital. Ex: Logs demonstrando a data



			digital em serviços.		que permitem a integração hoje seja atendida pelo ID Digital.		e hora de um contato realizado. Ou por meio de validação por código recebido para conferência no ID Digital.
2	Comércio e Serviços	Karina Praça	Conteúdo não chegar ao destinatário e gerar insatisfação do cliente	Definir uma identidade única a partir de uma base de dados confiável	Maior segurança e confiabilidade	Qualquer um que use biometria como validação para identificação	Ambiente seguro do site associado ao e-mail institucional (domínio)
2	Comércio e Serviços	Virgílio	Emissão de certificado ou geração de prontuário sem identificação de cliente	Facilitar o cadastro para não prejudicar a adesão de todos	Maior acesso ao órgão gestor das informações e possibilidade de interação com dados sob gestão da união	Dados referente a contratações e movimentações Empregado x Empregador	Apresentação parcial de dados já coletados anteriormente
2	Comércio e Serviços	Alexander	Uma pessoa ou empresa se passar por outra e fazer uso dos dados já cadastrados ou efetuar cadastro em nome de outra	A utilização de tecnologias que garantem a prova de vida para um id único identificado pode garantir mais segurança no processo, garantindo que ele é o proprietário das	Utilizar dos selos e garantias de que já validaram os dados de quem informou, garantindo que ele é ele mesmo.	Validação de dados pessoais de identificação	apresentação de dados registrados anteriormente ou confirmação de informações



			pessoa/empresa	informações fornecidas.			
2	Comércio e Serviços	Luiz Antonio Jucá Serao	Insatisfação do Cliente!!! + Dificuldade no registro dos atendimentos (para orgs. de controle)	Fluxo simplificado porém assertivo para reconhecer usuário + Checagem dos usuários por meio de poucos dados de autenticação, com opções que o usuário escolhe	Maior qtd. de dados registrados em bases seguras e integradas nas orgs. governamentais + Firmar parcerias para enriquecer dados entre instituições, com o consentimento dos usuários, para atuar de forma mais orientada a dados e de maneira mais assertiva.	Dados de nascimento quando incoerente entre BDs + E-mail antigo que o usuário não tem mais acesso para recuperar senha + Nome da mãe inconsistente nas BDs recebidas por parceiros.	Poderia ter um registro que o cliente consegue conferir a validade no portal do ID. Se os dados da instituição conferem o cliente tem a segurança do contato legítimo + Penso na linha do Serasa que avisa o usuário quando um banco realiza uma sondagem no nome da pessoa
2	Comércio e Serviços	Elielson	Alto impacto	Cruzamentos com base de dados confiável	maior segurança	-	-
3	Turismo	?	crimes de toda	-	-	-	-
3	Turismo	Claudia Cardoso	Fraude: processo checkin e embarque; processo de upgrade de cabine	Diminuir a quantidade de documentos utilizados no processo de checkin; Reconhecimento facial e	Não temos integração com Google para processos com passageiros No	Dados de contato do passageiro; documentos de viagem do passageiro;	-

				biométrico agilizando processos	momento não consigo avaliar.		
3	Turismo	José Odécio	calote	desde a reserva até o check in - tipo face ID	não sei avaliar	nao entendi	nao disponiblle
3	Turismo	Ricardo Presidente	RG Falso Cartão Roubado	Digitalizando QR CODE	Agilidade e Confiança	Endereço Fixo	Check In ou site
3	Turismo	Fellipi Pignatti	Furto de menor, evasão de algum fugitivo.	Biometria integrada com aplicativos das empresas aéreas para compra, check in e embarque.	Maior segurança e melhor integração com outros canais	O mais comum é a CNH Digital	Canais de Check In, Embarque, Site, Aplicativo, Call Center
4	Bancário/ Financeiro	Patricia Garbin	fraude	diversas fontes de checagem	mais segurança	confirmação de dados	-
4	Bancário/ Financeiro	JOAQUIN FERNANDEZ	fraudador entrando no sistema + cliente verdadeiro tem uma experiência ruim	ser o mais simples e rápido possível para cliente que não é fraude + dar uma impressão de segurança para o cliente, mas não uma sensação de empresas ou governo ser o papai dele	Eu vejo mais risco que vantagens	verificar que os dados recebidos são os da pessoa que tá acessando o sistema	as comunicações vir do aplicativo ou do endereço da empresa
4	Bancário/ Financeiro	Hugo	Pode gerar impacto de perda financeira e	Uma base única, padronizada e segura.	Hoje eu não utilizo integração com	Biometria facial (alto custo), geolocalização (permissão do	Conscientização e comunicação dentro



			também impacto na imagem no negócio	Ajudaria nos problemas de falsidade ideológica. Utilizar MFA	terceiros	usuário), endereço, email e telefone (baixa confiabilidade)	do aplicativo.
4	Bancário/ Financeiro	Paulo	Falha gera fissura na relação de confiança, acarreta Fraude e que traz perda financeira, experiência ruim do cliente envolvido, ações cíveis, reclamações em geral, onerando também operacionalmente a organização.	tecnologia é o nome do jogo! Processos biométricos bem construídos (por exemplo: liveness na captura e bases biométricas/biográficos robustas e seguras para validação) com camadas de proteção bem estruturadas (respeitando a criticidade dos serviços consumidos), em parcerias bem construídas entre os setores público e privado para trocas de conhecimentos, experiências, informações com segurança jurídica dando suporte a todo o ecossistema	não utilizamos essa forma de validação mas entendo que o movimento tem que acontecer de forma a unificar o modelo de identificação do cidadão nas relações público e privado.	RG	-

4	Bancário/ Financeiro	Cesar	fraude em transações, consulta a informações confidenciais, uso indevido de informações confidenciais, prejuízo a imagem da instituição	no processo de validação de identidade e principalmente no cadastro inicial seria interessante consultar uma base nacional confiável que retornasse um score,	atualmente não fazemos uso do google, porém entendo que a base nacional permite maior confiança no processo e futuro compartilhamento de informações de fraudes e tentativas de fraudes, rastreabilidade com a identificação digital	Não é minha área, mas acredito que seja validação de dados cadastrais	domínio de bancos, tls/hsts, aplicativos em lojas oficiais assinados
4	Bancário/ Financeiro	Daniel Produtos	Concessão de crédito de forma indevida, fraudes.	Em processo de identificação assertiva e com o nível da qualidade da identificação biométrica ou digital resultará em uma base mais confiável e com melhor qualidade de crédito no que tange o Score.	Se utilizássemos a vantagem seria a credibilidade.	Garantir integridade da pessoa propriamente dita	Todas as comunicações são feitas via Aplicativo.
4	Bancário/ Financeiro	Felipe Lalon	Operações fraudulentas, account takeover, etc. +	Fonte de verdade de informação pessoal centralizada e padronizada.	Atualmente pouca.	Nome e Nome da mãe	Todas as comunicações são feitas dentro do app

			Experiência ruim para clientes legítimos				ou via e-mail redirecionando ao app.
4	Bancário/ Financeiro	Raquel	Vazamento de dados do cliente + Risco de imagem, reputacional	Tecnologia embarcada, onde o cliente faça uma jornada segura e transparente, sem fricção + Bases de informações verídicas e confiáveis para confirmar identidade do usuário	Passaria confiança ao usuário	Dados que identifiquem a pessoa, dados verdadeiros e atualizados	-
5	Bancário/ Financeiro	Josemari Trein	fraude nas transações financeiras, prejuízo da imagem	biometria digital e facial	-	-	-
5	Bancário/ Financeiro	Alexandre Gonzatti de Souza	Acesso a dados financeiros, transações financeiras com fraude e diversos prejuízos relacionados	Biometria facial otimizada; Risk score aprimorado	Simplicidade de uso	Se é a própria pessoa; Documentos falsos ou de terceiros	Uso de App próprio, ou cartão com chip no PC
5	Bancário/ Financeiro	Vivian Rossi	Fraude, perdas financeiras,	Biometria facial, autenticação de múltiplos	Não vejo (apesar de não haver a	Endereço, CPF	App, site, tokens, políticas

			processos judiciais, risco de imagem	fatores, sincronização com outros serviços, blockchain	"concorrência" com o parceiro, limitaria a identificação ao âmbito nacional).		
5	Bancário/ Financeiro	Paulo Correia	Fraudes financeiras, aumento de backoffice, processos civis, risco de imagem, queda no NPS	Biometria autenticada por entidade confiável, informações complementares, documentos com certificados,	Facilidade para o cliente	CPF, RG, Endereço, Dados de contato	App do Banco
5	Bancário/ Financeiro	Marcelo Grimaldi	Fraude, perda financeira, riscos judicial e de imagem.	Uso de outros fatores de identificação, como Biometria Facial.	Mais confiança, segurança, padronização.	CPF (validação se não é uma fraude, se é a própria pessoa)	Necessário transacionar sempre dentro de um canal do banco, com dispositivos de segurança validados.
5	Bancário/ Financeiro	Marcelo Neves	Problema da Imagem, Fraude	Utilizando a combinação de fatores: Dados biométricos + Rec. Facial + Histórico de Comportamento	Mais segurança	CPF	Aplicativos oficiais da empresa
6	Comércio e Serviços	Vivian Costa	Fraude no acesso a um benefício que está visível no nosso app,	'	Vantagens de segurança na criação desse login	Autenticidade docs individuais (cpf, cnh, ctps, título de eleitor, etc)	Hoje, porque entramos pouco em dados sensíveis, essa



			dificuldade de acesso a um serviço				é uma requisição de baixo impacto. Email e id visual são o bastante para nos validar para o cliente.
6	Comércio e Serviços	Mateus Dornelas	Insatisfação do cliente	Sistema reconhecerem os dígitos e os zeros dos CPF	Maior segurança e confiabilidade	Dados com dígitos ou fotos (incompatibilidade de tipo de arquivo e leitura de dígitos)	mailing: domínio da empresa + Ambiente seguro dos sites
6	Comércio e Serviços	Luiz Carlos Bezerra	Atender um cliente que não esteja apto para atendimento - Fraude	Talvez a divulgação de vídeos rápidos para o público menos familiarizado com tecnologia	Confiabilidade	dados biométricos	para mailing: domínio da empresa + HTTPS + comunicação prévia que será feita pesquisa via mailing + autenticação por usuário/senha
6	Comércio e Serviços	Alexandre Avila	Conceder o benefício a uma pessoa indevida	Um processo com mais verificações e ser simples	Maior segurança em utilizar algo mais atualizado	Carteira de Trabalho	E-mail domínio da empresa + Ambiente seguro dos sites + Autenticação via login e senha Pessoal
6	Comércio e Serviços	Edgard Fernandes	Dados errados e políticas públicas	Confiabilidade dos dados	Dados mais confiáveis e amplos	Dados de faturamento das empresas	Não se aplica



			direcionadas de forma errada				
7	Bancário/ Financeiro	Leandro Sachini	Prejuízo financeiro e de imagem para a instituição	O principal problema que vejo é a usabilidade em alguns canais com clientes	Incremento de segurança	Biometria	Empresa realiza campanhas periódicas sobre os tipos de mensagens enviadas
7	Bancário/ Financeiro	Cláudia Tachira	'- Confiabilidade do Usuário - Prejuízo Financeiro - Adoção - Imagem'	'- Melhoria da Usabilidade - Adoção de Meios biométricos'	'- Segurança (Confiabilidade) - Dados confiáveis'	'- Biometria - Geolocalização - Device ID'	'- Campanhas de Divulgação /Conscientização - Enforcement de Segurança'
7	Bancário/ Financeiro	Fábio Fekete	1.Fraude 2. Risco de Imagem 3. Impacto em UX	Identificação do cliente evita perdas financeiras Melhora experiência do cliente	Massificação da Digitalização dos Cidadãos	Dados de Geolocalização	A comunicação com o cliente é crucial em todos os canais eletrônicos.
7	Bancário/ Financeiro	Fernando Gomes	1. Perda de Fraudes 2. Perdas Judiciais 3. Desgaste Relacionamento Comercial 4. Risco de Imagem	1. Segurança comercial e jurídica com fé pública 2. Combinação de fatores de autenticação sob conceito multibiométrico 3. Prova de Vida Híbrida	1. Segurança comercial e jurídica com fé pública 2. Universalização do mecanismo de autenticação	1. Documentos de Identificação devido a diversidade de tipologias 2. Dados cadastrais (CPF, Endereço, telefone e-mail etc.) devido a vazamentos de dados e utilizações indevidas	1. Conscientização por campanhas de comunicação dos canais oficiais



7	Bancário/ Financeiro	andre	churn	ux passiva	regulamentação local	veracidade foto documentos	divulgação clara
7	Bancário/ Financeiro	Zonta	Fraude eletrônica e documental; Demanda Judicial; Fricção com cliente; Risco de imagem	Identificar o cliente de forma única e autêntica, gerando eficiência operacional	Identificação oficial e maior segurança dos dados biográfico e biométricos	Dados biométricos - validação com fontes confiáveis/oficiais	Comunicação e identificação clara aos clientes nos canais de atendimento
7	Bancário/ Financeiro	Lucas Carvalho	Perda financeira	Velocidade Usabilidade	Fonte oficial (legal) de informação	-	Site, e-mail, sms, notificação no app
7	Bancário/ Financeiro	Patricia Fernandes	'- Fraude tanto na abertura de conta, quanto em transações. - Risco de imagem ao banco - Desgaste na relação cliente/banco'	'- Reconhecer e validar a identidade do cliente - Melhorar a experiência do cliente.'	'- aumento de segurança. - informação oficial e certificada - melhor experiência.'	imagem do documento / liveness (prova de vida)	comunicação em todas as plataformas (app, site, email, social,..)
7	Bancário/ Financeiro	Renato	Fraude no processo. Vazamento de dados do usuário real. Consequências Jurídicas com LGPD, órgãos públicos, grau de confiabilidade de	Identificação única para os clientes, independente da instituição. Validação de acesso (Ex.: 2 fatores) Processo 100% online respeitando questões de acessibilidade e UX.	Redução de riscos, pois no Google podemos ter várias IDs para a mesma pessoa e não tem garantia de identificação. O	Validação de documento de Identificação (RG/CNH/etc). Telefone por não poder certificar que realmente é a pessoa que está comunicando, tanto ativo quanto passivo. Validação de	Os mecanismos que dão essa garantia de que a comunicação seja nossa é o App Oficial (push), conta comercial oficial no WhatsApp e e-mails



			investimentos.		Google é muito frágil.	Acesso pois é preciso garantir que é realmente o cliente quem está acessando e não alguém se passando por ele.	originados por nosso domínio principal (evitamos o e-mail), Chat originado na landpage.
7	Bancário/ Financeiro	Luciana Araujo	Cancelamento	Agilidade e usabilidade	Informações confiável e oficial	-	site, e-mail, notificação no app
8	Miscelânea	Daiana Martins	Fraude na emissão de diplomas; na validação do aluno durante provas e atividades; e na presença em aulas online	Biometria de reconhecimento facial ocular ou voz	Confiabilidade. Fonte oficial. Fonte única de informações	Biometria e históricos estudantis	Buscamos fazer todos os processos com alunos e pais dentro dos AVAs ou diretamente nos polos educacionais
8	Miscelânea	Kevin Lira	A falha no sistema de identificação pode incapacitar o usuário de acessar o seu serviço	com algum processo automatizado, usando credenciais globais de identificação e vínculo	Não se aplica nesse caso	Qualquer dado que não seja de propriedade e conhecimento do dono.	em alguns casos, verificações adicionais são levadas em consideração, podendo ser até mesmo uma vídeo conferência



8	Miscelânea	Luís Lima	No setor de seguros uma falha de identificação pode levar a recusa no pagamento de um sinistro e ser classificada como fraude	Autenticação por meio eletrônico através de agentes credenciados (Confirmação em duplo check por agentes, SMS com código, Login e senha, etc)	Entendo que a chancela do governo traria maior confiabilidade e segurança para as informações e traria menor exposição às entidades com conflito de interesses em relação a autenticação dos dados.	contratações de seguros por telefone ainda carente de previsão legal explícita, causando grande judicialização em relação a biometria de voz, para comprovar a identidade do cliente.	Possibilidade de confirmação em ambiente logado e documentos certificados digitalmente.
8	Miscelânea	Graciela	-	-	-	-	-
8	Miscelânea	Igor Moraes	Pode resultar em uma falso negativo/positivo para uma empresa cliente nossa	Melhor interoperabilidade das bases governamentais e acesso público a informação	n/a	-	-
8	Miscelânea	Danny Kabiljo	Uma identificação com segurança é essencial para se criar uma relação de confiança, evitando	Com a utilização da biometria facial o processo de identificação poderá se tornar cada vez mais ágil, inovador, seguro e	Não utilizo esse método de autenticação unificado	-	Fornecemos API para a utilização de nossas ferramentas e a relação com o cliente fica sob



			fraude, possibilitando uma personalização de atendimento e assim viabilizar a realização de processos seguros de forma online ou presencial.	interoperável			responsabilidade direta do cliente.
8	Miscelânea	Marcos	Falha em segurança e fraude financeira	Biometria	Maior confiabilidade e segurança	Dados de contato dos passageiros	Não tenho esse dado



8.3. Mapeamento de Jornadas de Usuários (Oficina 3)

Grupo 1 (setor bancário e financeiro) - Jornada "Setup de um novo device"

Ações do cidadão	Adquire um novo device 😊	Baixa app do banco 😊	Login no app com o novo device 😊	Comprova sua identidade 😞	Setup finalizado 😊
Ações do setor		Fornecer canal para cadastro novo device 😞	Sistema valida senha e identifica novo device 😞	Atesta identidade do cliente 😞	
Meio de contato		App	App	App, contato telefônico, caixa eletrônico, agenda	
<i>Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.</i>					
Dores e oportunidades dos clientes do setor	Restore de backup indevido	Device sem câmera	Emulação de device	Dados de bureau não exaustivos	Impacto no cliente para validar a identidade
	Biometria facial sem liveness	Custo elevado com serviços/bureaux externos			
	Biometria do aparelho	Perdas por fraude no processo	Outro mecanismo de validação com mesmo nível de confiança da biometria com liveness	Falta de mecanismos de confiança na identidade levando em conta um ecossistema digital	Selfie com documento
	Biometria de voz emulada	Combinação de camadas de autenticação	Detecção de Vida	Outro mecanismo de validação com mesmo nível de confiança da biometria com liveness	Identidade Digital descentralizada com diversos setores colaborativos (Blockchain)
<i>Obs: o conteúdo das linhas superiores (mais claras) refere-se às dores e o das linhas seguintes (mais escuras), às oportunidades mapeadas. Estas informações não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.</i>					



Ideias	Base de digitais	Base de biometria de voz do governo	Identidade Digital descentralizada com diversos setores colaborativos (Blockchain) 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌	Device ID único e compartilhável	Métodos autenticação alternativos e robustos 🙌🙌🙌🙌🙌🙌
	Base de dados de voz	Biometria comportamental 🙌	Base dados biométricos	Score de reputação do usuário ("Reclame Aqui PF Positivo e Negativo") 🙌🙌🙌	Uso de contexto ampliado
	Autenticação contínua	Coleta do consentimento do responsável legal de menores de 12 anos			

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 2 (setor de comércio e serviços) - Jornada "Vendas de produtos e serviços online"

Ações do cidadão	Buscar por opções de produto/serviço online 😊	Aceitar termos Cookies/LGPD etc...	Verificar idoneidade e da empresa	Análise de preços	Carrinho de compras	Escolha da forma de pagamento	Informar local de entrega	Tempo de entrega	Autenticação	Informaçã o de dados pessoais	Conferir pedido	Finalizar pedido		
Ações do setor	Links patrocinados e engajamento em rede social; Coleta de informações de navegação e	Coleta de informações do usuário e sua experiência	Agrega certificaçõe s de segurança			Integração com serviços de pagamento	Integraçã o com ferramentas de busca de endereço	Ofertar opções de empresas diferentes	Procurar que as integrações continuem ok para evitar falhas no processo	Validar com o cliente o fornecime nto de dados	Ofertar outros produto	Despacha r o produto	Emitir nota fiscal	Entrega do produto/serviço



	experiência do usuário														de validação					
Meio de contato	Buscadores		Certificado de autenticidade da empresa	Oferta de cupons	Contato por telefone caso não fechado														E-mail	Contato online ou pessoal

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor	Não poder acessar lojas físicas	A empresa online existe? É confiável? Como confiro?	Não consigo autenticar para realizar a compra	Segurança - Garantir que o cliente é o detentor dos dados informados	Identificar se o cartão é realmente do usuário	Verificar score social	Oferta e produtos em outro meios (redes sociais)	Pagamento realizado porém sem opção de estorno
	Dificuldade para emitir o documento fiscal eletrônico para vender online - Custo certificado Digital	ter o id digital da empresa com score para permitir saber sobre a empresa	ID Digital cadastrar empresas por setor e controlar termos de forma central	Identificar pelo ID digital para ter a garantia de quem autenticou é a pessoa	permitir registrar preferências no ID digital para forma e produtos que desejamos receber informações	Validar a identidade e dados junto empresas de cartão	Avaliar a empresa e o score	Recuperar os dados informados para a emissão da nota e ver a possibilidade da utilização do ID digital da empresa para emissão da nota fiscal

Obs: as dores e oportunidades mapeadas não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.



Ideias	Id digital da empresa que permita ter segurança de que a empresa é ela mesma na negociação 🙌🙌	Id digital do cliente que permita ter segurança de que ele é ele mesmo ao realizar a venda 🙌🙌	Realizar cadastros simples e rápidos utilizando o ID digital confiável	Criar score que gere confiabilidade para o cliente na compra e reconhecimento para a empresa	Integrar programa fidelidade 🙌	integrar documentos empresariais (alvarás etc)	Permitir através do ID digital da empresa e do cidadão realizar assinaturas eletrônicas e firmar os contratos sem o Certificado Digital 🙌🙌
	Permitir emitir os documentos fiscais através dos selos do ID digital sem a necessidade do Certificado Digital 🙌	Oferecer múltiplos fatores de autenticação caso o usuário esqueça de algumas das formas de acesso 🙌	ID Digital possibilitando o armazenamento de dados de aquisições e vendas para histórico	maior integração dos órgãos para abertura de empresa	Para serviços que precisem de documentos, permitir autenticar através da assinatura eletrônica do id Digital 🙌	Permitir integrar demais serviço de logística através do id digital (correios, ifood, workplaces etc)	Cliente que permite compartilhar os dados de comp. do consumidor ganha benefícios 🙌🙌

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 3 (setor de aviação e hotelaria) - Jornada "Check in Hoteis"

Ações do cidadão	Pesquisa	Reserva	Dados Pessoais + Cartão de crédito	Check in/Recepção e On Line	Cartão de Crédito Garantia Consumo	Assinar FNRH Mostrar RG ou CNH ou Passaporte	Entregar as chaves	Check Out	
Ações do setor	Definir tarifa	Motor de Reserva	Disponibilizar Inventário	Confirmação da Reserva	Check in	Pegar assinatura fnrh		Check Out	Emissão de Nota fiscal enviado por



									email
Meio de contato	On Line + Telefone	On Line + Aplicativos	On Line	On Line + Presencial	Digital + Presencial	Presencial	Presencial	Digital + Presencial	
<i>Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.</i>									
Dores e oportunidades dos clientes e do setor	Dados cadastrais Nota fiscal	Ausência de CNPJ para estrangeiro emissão Nota Fiscal	Fraude	Utilização de documentos de terceiros	Facilitar a jornada de consumo do cliente dentro do hotel	Não será necessário realizar o checkout	Consumo cai direto na conta do cliente	Falta de infraestrutura de TI em grande parte dos hotéis	Forma de possibilitar baixo custo para manter tudo digitalizado
	Capacitação de pessoas	Biometria Check In	Biometria Dados Cadastrais	Biometria facilita todo o Processo do cliente no Hotel	Manter arquivos de FNRH	Maior segurança	Compartilhamento de dados seguros		
<i>Obs: as dores e oportunidades mapeadas não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.</i>									
Ideias									
<i>Obs: este grupo não chegou a propor ideias.</i>									

Grupo 3 (setor de aviação e hotelaria) - Jornada "Check in Aviação"

Ações do cidadão	Inserir dados 😞	Inserir telefone para contato 😞	Check In online 😊	Checkin Aplicativo 😊	Check In Aeroporto	Check In no Balcão apresentar documentos	Check In no Totem Aeroporto 😊	Imprimir Etiqueta de Bagagem	Entregar Bagagem no Balcão	Entregar Bagagem no Auto Atendimento
-------------------------	-----------------	---------------------------------	-------------------	----------------------	--------------------	--	-------------------------------	------------------------------	----------------------------	--------------------------------------



										😊
Ações do setor	Conferir dados 😞	Conferir telefone para contato 😞	Site Disponível 😊	Disponibilidade do aplicativo 😊	Inserir informações no sistema	Conferir documentos 😞	Disponibilidade e do Totem	Disponibilidade e do Sistema	Pesar bagagem entregar comprovante e despachar 😞	Pesar bagagem e despachar 😊
Meio de contato	Manual	Manual	Sistêmico	Sistêmico	Manual	Manual	Sistêmico	Sistêmico	Manual	Sistêmico

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor	Dados errados necessitam serem corrigidos	Dor: inserção manual dos dados a cada novo processo de check in	Dor: validação de documentos a cada check in realizado	Excesso de bagagem exige retorno ao counter para realizar pagamento	
	Oportunidade: diminuição das fraudes	oportunidade checkin biométrico agilidade	Oportunidade de despacho com a Biometria agilidade e fraude	Servir de modelo para outros países	oportunidade de validação digital de documentos confiabilidade

Obs: o conteúdo da linha 10 refere-se às dores e o da 11, às oportunidades mapeadas. Estas informações não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Validação biométrica no check in	Padronização dos dados em um local único	Compra de passagens via ID Digital	Banco de dados unificado pelo governo (nacional e internacional) 🙌	Padronização do modelo de consulta de dados para estrangeiros e brasileiros 🙌	Chave de acesso do brasileiro: CPF e do estrangeiro: Passaporte/ID 🙌
---------------	----------------------------------	--	------------------------------------	--	---	--

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)



Grupo 4 (setor bancário e financeiro) - Jornada "Abertura de Conta Digital"

Ações do cidadão	Influência Externa 😊	Gostei, vou baixar o aplicativo 😊	Achei o aplicativo será que é confiável? 😊	Aplicativo instalado. Como se cadastrar?	Informar os dados Básicos (CPF e Nome, por ex.)	Aprovar permissões e termos de uso	Enviar dados (Fotos, Biometria, documentos) 😊	Aguardar a validação 😊	Conta Aberta	autorizar novos serviços	Mudei de Dispositivo? 😊
Ações do setor	Fazer uma campanha de marketing 😊	Incluir o aplicativo na Loja	Reviews, nota da loja e comentários	Passo a passo para o Cadastro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ geolocalização e ferramentas de validação de docs (ex) 😊 ▪ Seguir a política de segurança e crédito ▪ Consulta os dados em bureaus ▪ Coletar dados de biometria comportamental, checar lista negativa de dispositivos ▪ análise de credito ▪ Buscar dados como Óbito, Situações de Receita Federal ▪ Garantir que o cliente é o cliente. 😊 			Avalia a proposta de acordo com o motor de risco	Enviar para o cliente os dados da conta e o status		
Meio de contato	Mídias Diversas	Loja de Aplicativos	Loja de Aplicativos	Aplicativo do Banco	Sistemas do Banco e Externos	ID Digital!					

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades	Dor: liveness no processo	Dor: muitos documentos	Dor: qualidade das imagens	Dor: Identificar os clientes de	Dor: Se não der certo,	acesso aos dados da RFB (dados qualificados) para processos de concessão de crédito, lavagem de	Segurança da	Atualização dos dados
------------------------------	---------------------------	------------------------	----------------------------	---------------------------------	------------------------	--	--------------	-----------------------



dos clientes e do setor				forma positiva	como ter suporte?	dinheiro e fraude.		identificação	das bases (ex: óbito)	
	Oportunidade de criação de base nacional de score de comportamento de uma identidade em diversos serviços	Oportunidade de ter parte de identificação comum em diversos setores e com experiência semelhante	oportunidade: Base sólida de validação facial e garantia de que o cidadão é quem ele diz ser	oportunidade: Ter uma ID Digital segura e unívoca para dispensar os documentos.	Uma base com documentos confiáveis	Criar uma validação única.	Criar uma positivação para a localização das pessoas (usar geolocalização, wifi, 3g, até mesmo atendimentos presenciais)	Atendime nto aos clientes	Tempo de comunicaçã o entre os processos.	Base de dados da RF para acesso
<p><i>Obs: o conteúdo da linha superior (mais clara) refere-se às dores e o da seguinte (mais escura), às oportunidades mapeadas. Estas informações não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.</i></p>										

Ideias	Informar os dados geolocalizados da captura da informação	Criar uma positivação para a localização das pessoas (usar geolocalização, wifi, 3g, até mesmo atendimentos presenciais)	Segmentar a qualidade da Identidade	Integrar a ID Digital com as informações do GOV de óbito, SRF por ex.	Compartilhar documentos para assinatura de diversos CPFs	Fazer captura de geolocalização, geoIP, wifi próximas, etc	Base de dados segura para endereço 🙌	Permitir que cada ID gere um certificado Digital	Garantir a integração das informações dos setores com o governamental expandindo o acesso da base.
	Ter uma ID Única para todo	Acesso às bases de dados da RF	Integrar com o Cadastro	Base de dados única de óbitos	Demonstrar no app do cidadão	interações com mais serviços no sistema	Integrar com o sistema	Criar um tracking do uso	Associar o Nível da ID ao Nível de



	Cidadão 🙌	🙌	Positivo		o uso da sua D no mercado.	app da ID	Penitenciário	da ID para avaliar comportamento I	Score de utilização
	Criar um Score para o cidadão 🙌🙌	Disponibilizar a informação qualificada dos documentos 🙌🙌🙌🙌🙌🙌	Garantir segurança na Biometria Facial 🙌🙌🙌🙌	junto com id retornar score comportamento I do uso de ids	instituições retroalimentem comportamento suspeitos em uma base 🙌	ID para CNPJ	Integrar com os cartórios	Biometria com Liveness	Criar um rating (score) para a identidade 🙌

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 5 (setor bancário e financeiro) - Jornada "Abertura de Conta"

Ações do cidadão	Deseja abrir a conta 😊	Pesquisa de Bancos	Compara condições e preços	Pede referência dos amigos 😊	Baixa app 😊	Iniciar jornada de cadastro 😊	Registra a digital/senha para entrar no app	Informa dados básicos	Captura documentos 😊
Ações do setor	Faz ações de divulgação 😊	Faz ofertas direcionadas 😊	Faz ofertas direcionadas 😊	Estimular que correntistas tragam amigos oferecendo premiação	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilização do aplicativo nas lojas virtuais Valida instalação Valida 		Cadastra usuário	<ul style="list-style-type: none"> Valida dados básicos Valida localização geográfica Valida dados em sites 	<ul style="list-style-type: none"> facilitador na entrada de documentos 😊 Verifica Pessoa politicamente exposta (PEP)



					dispositivo			terceiros (governo, bureaus de face, Serasa, etc)	
Meio de contato	Internet / todos os canais	email SMS push	canal preferência cliente	Via Aplicativo	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Ações do cidadão	Captura foto para biometria 😞	Cadastra dados de contato	Confirma segundo fator de autenticação 😞	Aceita / assina o contrato de conta corrente e dos serviços contratados	Confirma o cadastro	Autoriza utilização dados pelo banco (opt in)	Avaliar serviços disponíveis	Começa a usar a Conta (ex.: Confere saldo, faz transferência, etc.)	Contrata serviços desejados (limite, seguros, etc)	Cadastrar digital no caixa eletrônico 😞
Ações do setor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compara foto documento com selfie ▪ Valida liveness ▪ Valida contra base biométrica interna / externa 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envia 2º fator de autenticação e-mail ▪ Envia 2º fator de autenticação SMS 	Assinatura Digital da abertura da conta 😞	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avalia risco ▪ Verifica em bases internas de fraudadores e restrições 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprova abertura ▪ Monta melhor oferta de produtos para o cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abre a conta ▪ Promove credencial do usuário a correntista 	Assinatura Digital do serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadastra e valida digital em base externa ▪ Valida acesso no ATM



Meio de contato	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	App mobile e Internet	Caixa Eletrônico
------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------------

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor	clientes idosos X canais digitais 🙌	(Cliente) Dificuldade em encontrar condições claras	Validação documental ainda muito analógica	Backoffice pesado de verificações	Muito complexo e caro validar se é o usuário real	Se o usuário está em posse do documento	Muito complexo e caro validar os documentos	Demora de recebimento de SMS	Cliente: Experiência ruim por não conseguir se resolver no Digital
	Banca: Oportunidade de reduzir # sucursales físicas	banco -ofertas similares	Setor: Organizar dados para melhor oferta	Dispositivo hackeado	Setor: Aliar segurança com experiência do cliente	Margem de erro versus usurpação de identidade	Falso positivo	Custo de consultas aos Bureaus de crédito	Risco subestimado
	Muitos tipos de documento, especialmente RG	Muito difícil avaliar o risco	Falta de um doc único no Brasil	Há muita diversidade de aparelhos	Baixo conhecimento digital	Falta info externa para otimizar oferta com perfil	Validar doc de estrangeiros	Falta informações confiáveis para prover crédito, por exemplo, logo na abertura.	Canal ATM é caro e com difícil acesso



Nem sempre tem um ATM próximo ao cliente	Cliente: demanda mucho tiempo abrir una cuenta	Setor: custo elevado de toda a validação (bureaus, etc.)	Oportunidade: identificação inequívoca do cidadão, com dados seguros em um só lugar	Setor: dor de dificultar estrangeiros	Oportunidade: Diminuir dependência de cartórios (não-repúdio reconhecido pelo Judiciário, como hoje é com ICP Brasil)	Oportunidade: Validação de dados do cliente, para concessão de serviços e produtos (cliente escolher que dados do governo quer compartilhar)	Oportunidade: documento único do cidadão	Cliente: Muita burocracia para abrir uma conta
--	--	--	---	---------------------------------------	---	--	--	--

Obs: as dores e oportunidades mapeadas não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Transações com Reconhecimento Facial	Avisos de vazamento de dados 🙌	Validação biométrica com retorno de score de similaridade 🙌	Verificações de segurança progressivas conforme contratação de serviços (início com produto básico)	Prova de vida feita pelos bancos e aceita pelo governo	SDK de verificação da qualidade da imagem capturada (biometria)	100% população com dados biométricos 🙌🙌🙌
	Documento único autenticado pelo Gov.BR 🙌🙌🙌	Assinatura Digital feita por SDK do gov.br	Prova de vida no SDK Gov.BR	Gestão de consentimentos no Gov.BR 🙌	Consentimento e compartilhar dados do cliente, (Receita) para pedir menos dados no cadastro 🙌🙌🙌	Dados do número de telefone, ex.: há quanto tempo esse número é do cliente 🙌	Aviso de que o número mudou de chip 🙌🙌



Fornecer leitor digital biométrico caso o cliente opte pela IF	Base de dispositivos hackeados para riskscore	fornecer log de transações	7x24 SLAs!!!! 🙌	Assinatura digital com não repúdio garantido (ICP like)	Documento único	DNI con biometria en mobile phone 🙌🙌
Aviso às empresas caso alguma fraude seja identificada na origem (TSE – Biometria) 🙌	Retorno de documentos autenticados pelo gov.br	Escolha pelo cliente de quais dados quer compartilhar	Aviso de dados de contato do cliente atualizados no Gov.BR para os consentimentos já autorizados 🙌	Autenticação pelo GOV.br Autentica 🙌	PIX de valor R\$0,00 servir como autorização de dados básicos 🙌🙌	Opção de cartório digital, com repositório no Gov.br

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 6 (setor de comércio e serviços) - Jornada "Compra virtual de mercadoria de micro e pequenas empresas"

Ações do cidadão	Desejo / necessidade de do produto 🙌	Pesquisa de mercado 🙌	Análise de produtos 😊	Comparação dos produtos 😞	Precificação - busca de melhor preço 😞	Cadastro no site de compra 🙌	Decisão de compra 😊	Escolha da forma de entrega (receber ou pegar na loja) 😞	Escolha da forma de pagamento 🙌	Efetivação do pagamento 😞	Recebimento ou coleta do produto 😊	Verificar garantia do produto 🙌	Avaliação do produto 😊	Avaliação do fornecedor 😊
------------------	--------------------------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------------	--	------------------------------	---------------------	--	---------------------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------	------------------------	---------------------------



Ações do setor	Múltiplos meios de acesso 😊	Impulsão de venda (estratégias de vendas) 😊	Disponibilidade catálogo produtos via site ou catálogo 😊	Utiliza próprio site ou marketplace 😊	Estratégia de vendas (descontos) 😊	Validar autenticidade do cidadão 😊	Verificar o pedido 😊	Conferir pedido 😊	Separar mercadorias 😊	Confirmar pagamento ou a promessa de pgto 😊	Envio para transportadora ou entregador 😊	Emitir NF 😊	avaliação do pedido 😊	notificação ao cliente em todas as etapas de compra 😊
Meio de contato	Variedade de canais de atendimento	Sites de busca de preço	Sites de comparação de preço / marketplace	Sites de comparação de preço	Sites de comparação de preço	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	Empresas de logística / Balcão	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	Aplicativos / Marketplaces / Redes sociais	

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor	CL (cliente): O cadastro nem sempre é fácil	CL: Processo de autenticação é moroso	CL: Uma senha para cada acesso	CL: Desconfiança com os dados do cartão de crédito; CL: segurança do site	CL: Será que vai entregar?	SE: Identificação de oportunidades de melhoria baseada nos dados pessoais
	SE (setor): Contato mais próximo com o Cliente		SE: Utilizar dados para a segmentação + prospecção de novos clientes; SE: Utilizar dados para a comunicação direta		SE: Entrega mais efetiva e personalizada	



Obs: o conteúdo da linha 10 refere-se às dores e o da 11, às oportunidades mapeadas. Estas informações não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Remodelagem do processo de cadastro (ampliação dos meios para o processo - físico ou virtualmente)	Remodelagem do processo de autenticação pela utilização da ID	Autenticação única para qualquer site integrada ao sistema governamental 🙌
	Disponibilizar para a empresa todos os dados indicados como úteis no DIA 1	Integração dos sistemas de pagamentos e bancários com a ID 🙌	Criação de iniciativas para as empresas para segmentação e prospecção de clientes 🙌
	Sistemas de acompanhamento de entrega integrado a ID		

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 6 (setor de comércio e serviços) - Jornada "Participação em Consulta Digital"

Ações do cidadão	Descobre que a prefeitura abriu um processo de participação digital 😊	Fica interessado pelo tema e quer saber mais 😊	Busca informações sobre como participar 😊	Descobre que deve se cadastrar em uma plataforma específica 😊	Faz seu cadastro 😞	Responde a consulta 😊	Compartilha a sua participação com outras pessoas 😊
Ações do setor	Divulgação	Disponibilização de material 😊	Disponibilização de material 😊	Disponibilização de material	Validação informações concedidas pelo cidadão 😊	Tabulação e processamento de resultados	
Meio de contato	Google, Canais da prefeitura pessoas próximas	Rede social, TV, Canais prefeitura	Google, Canais da prefeitura pessoas próximas	Canais oficiais de conteúdo	Plataforma de execução da consulta (APP/WEB)	Plataforma de execução da consulta (APP/WEB)	Plataforma da Consulta + Redes sociais



Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor				"O que vão fazer com meus dados?"; "Quanto dado pra preencher"		É da prefeitura, mas não é site da prefeitura	
			Integração TRE para validar domicílio eleitoral		Login com gov br já validando informações; Validação de documentos específicos para consultas mais sensíveis	Poxa, eu podia conseguir votar assim!	

Obs: o conteúdo da linha superior (mais clara) refere-se às dores e o da seguinte (mais escura), às oportunidades mapeadas. Estas informações não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Integração para consultar bases diversas do governo (TRE, SUS, etc) 🙌	Gov.br como opção SSO	Investir em comunicação e educação cidadã para valorizar a privacidade e cidadania digital	"monitor LGPD" para o cidadão gerenciar no gov br(que empresas usaram seus dados para que) 🙌
---------------	---	-----------------------	--	--

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 7 (setor bancário e financeiro) - Jornada "Abertura de conta"



Ações do cidadão	Escolha banco 😊	Link de PWA; baixa o app 😊	Preenche um cadastro com identificação básica (nome, CPF) 😊	Dados complementares (renda declarada, profissão, ...) 😊	Tira foto do documento e envia 😞	Tira uma selfie ou vídeo 😞	Aceite dos termos do banco 😊	Criar senhas 😞	Recebe o retorno do banco (aprovação, reprovação ou pendência) 😞 😞	Recebe os dados da conta 😊	Escolhe outros produtos 😊	
Ações do setor	Marketing 😊	Colocar APP nas lojas ou serviço em Servidor; Valida compatibilidade 😞	Validação de CPF/Bureaus 😞	Verificação em lista restritiva 😞	SDK / OCR/ Tipificação Docs/ Documentos copia 😞	Facematch / prova de vida 😞	Geolocalização 😞	Identificação Device 😞	Validação senha forte 😞	Verificação de fraude 😞	Segundo Fator de Auth. 😞	Motor de crédito 😊
Meio de contato	App	Website	Whatsapp	Call Center	Agência	Parceiros (Correspondentes)	SMS	Email	Youtube	Facebook	Instagram	Twitter

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor	fraude	Alto custo de Aquisição do Cliente	liveness	falso negativo	Prova de vida	Rejeição	Demora no processo	Travamentos app
	Abandono de Jornada	processo burocrático	cliente muitas vezes não está com doc em mãos	Análise Manual	cliente tem vergonha de tirar selfie			



	Aumentar a agilidade	melhorar a ux	Identificação do Cliente	finalização do processo de abertura	Fidelização	identificação segura	Dados preenchidos de forma automática	Consentimento do Usuário
	Repetir o processo	Valor alto da base de consulta	Segurança	Aderência com Openbank	verificação documento de identidade	Verificação de Autenticidade de Docs Digitais	Redução de custos	Possibilidade de bloqueio geral do cadastro em caso de identificação de fraude
	Indicação para outros clientes	Fragilidade Docs de Identificação	Identificação única	Desburocratização	qualidade da foto do documento	Redução de fraudes		

Obs: o conteúdo da linha superior (mais clara) refere-se às dores e o das linhas seguintes (mais escuras), às oportunidades mapeadas. Estas informações não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Optin e Optout	Consórcio de alertas de Fraudes 🙌	Análise de fraude pelo histórico de utilização do ID Digital (Geolocalização/Quantidade, etc...)	Reportar fraude 🙌	Ouvir o negócio e o cliente	Criar histórico de geolocalização do Cidadão pelo App para atribuir conceito de Verificação de endereços
	Acesso aos dados biográficos e biométricos por meio de APIs	Utilizar aplicação Multibiométrica com maior nível de segurança: ex. biometria facial, com biometria de voz ou 4 fingers figurados como prova de vida, a fim de diminuir riscos da face por exemplo por ser amplamente divulgada em redes	Aplicação Multibiométrica para autenticação Omnichannel (Voz, Face, 4 fingers) 🙌	Id Digital ser reconhecido também fora do Brasil	Bloqueio geral do ID Digital pelo cidadão 🙌🙌🙌	Validação dos dados Biográficos e biométricos App to App- Após consentimento do cliente.



	sociais e filmagens passivas				
Validação/identificação por proximidade (NFC) ou Qr Code 🙌	Permitir que o usuário possa compartilhar dados selecionados com parceiros	Consentimento e revogação	ser uma opção de chave PIX	ID Digital possuir conceito de certificado de atributos, ou seja, carteiras de entidade de classes serem somadas ao ID Digital	Integrar ID Digital com maquinetas (POS), permitindo pagamento por aproximação ou leitura de QR Code.
Cidadão ter controle do que quer compartilhar com cada segmento/instituição 🙌	Ter prova de vida através do Id Digital 🙌🙌🙌	Validação cruzada com outras fontes de informação	Centralização de controle de informações do cidadão	Aplicar conceito de device insight somado a Biometria. Ex. Esta biometria já foi utilizada por X devices e vice e versa 🙌	Permitir assinatura digital de documentos/transações com validade jurídica
Validação de riscos dinâmicas	ID Digital com biometria para encontrar pessoas 🙌	ID Digital para controle de acessos (evitar acessos de pessoas falecidas)	Obter dados básicos, complementares e de identificação do cidadão	Abrir conta em banco apenas usando um connect do "Id Digital"	Facilitador de processos para o cidadão tanto na esfera pública quanto no setor privado (em empresas parceiras)
Integração com o Open Banking 🙌	Id Digital unir todos os documentos do cidadão (título eleitoral, passaporte, cnh, rg, cpf,...)	Unificação dos dados do cadastro com ID Digital e no consentimento		Id Nacional Único utilizado em todos os segmentos 🙌🙌🙌	Id Digital conectado ao Open Banking 🙌🙌🙌

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 8 (setores de educação, segurança, seguro e outros) - Jornada "GOV.br"



Ações do cidadão	Cidadão deseja consultar saldo do FGTS 😊	Cidadão abre o aplicativo do FGTS 😊	Cidadão fornece Login e Senha 😊	Cidadão resolve o Captcha 🙄	Se autenticação bem sucedida, abrir o aplicativo 😊
Ações do setor	setor envolvido embutiu o autenticador do GOV.br no aplicativo 😊	Setor fornece um aplicativo com o serviço 😊		Se o Captcha estiver OK -> Setor envia informações para Unidade autenticadora, esa responde se pessoa é ela mesma 😊	aplicativo recebe o token do usuário autenticado 😊
Meio de contato	Internet				

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e oportunidades dos clientes e do setor	Poderia ter suporte a MFA	poderia suportar algum token OTP cruzando com outra informação	Usar a base de biometria disponível como uma forma de garantir o cidadão como uma forma de autenticação a mais		
--	---------------------------	--	--	--	--

Obs: as dores e oportunidades mapeadas não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Poderia substituir todas as informações pessoais do indivíduo e Documentos, por exemplo, adicionar CNH, Dados de saúde, Certidões				
---------------	---	--	--	--	--

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)



Grupo 8 (setores de educação, segurança, seguro e outros) - Jornada "Contratação de seguro"

Ações do cidadão	Desejo de contratar seguro 😊	Buscar corretor de seguros ou canais diretos 😊	Identificar melhor proposta dentre as seguradoras 😊	Iniciar processo de formalização contratual 😊	Preenchimentos de perfil e entrega de documentos 😊	Aguardando a validação da seguradora as informações 😊	Efetuar o primeiro pagamento ou pagamento único para confirmar a contratação 😊	Fazer um processo online e sem burocracias	Recebimento da apólice e condições gerais do seguro
Ações do setor	Divulgação dos produtos 😊	Oferece acesso ao produto	Enviar proposta com os dados para verificação do cliente	Aceitação da documentação e das assinaturas eletrônicas na proposta	ajustar e personalizar as coberturas dentro da apólice	Processo de validação das informações e precificação definitiva	Envio de boleto ou forma de pagamento combinada com o cliente	Processo todo realizado pelas forma combinada entre as partes	Monitoramento da vigência da apólice e atendimento ao cliente em tempo integral
Meio de contato	Redes sociais, TV, Google	Presencial, telefone, app, site (email é um dos mais usados)	Presencial, telefone, app, site	Presencial, telefone, app, site					

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.

Dores e	Rigidez regulatória	Normas e regras que não acompanham a evolução tecnológica (normas	Não há possibilidade de comprovação legal de
----------------	---------------------	---	--



oportunidades dos clientes e do setor	vigentes com mais de 30 anos de existência)	contratação por telefone (biometria de voz)
--	---	---

Obs: as dores e oportunidades mapeadas não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	QR code com informações importantes em acidentes	ID Digital ser um hub com todas as informações do cidadão	A ID Digital poderia ser o validador definitivo para formalização contratual	Botão dentro do contrato para assinatura via ID Digital	Integração com questionário de risco	Emitir alertas sobre documentos via ID Digital	Criar indicadores dentro da ID Digital
---------------	--	---	--	---	--------------------------------------	--	--

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

Grupo 8 (setores de educação, segurança, seguro e outros) - Jornada "Realização de Processo seletivo"

Ações do cidadão	Desejo de fazer curso superior 😊	Ter concluído o ensino médio 😊	Escolher o curso a ser realizado 😊	Escolher a IES	Realizar pré-inscrição para o curso desejado 😊	Comprovar conhecimento mínimo para ingresso (vestibular/Enem)	Apresentar documentação mínima necessária 🙄
Ações do setor	Fornecer informações sobre os cursos e condições mínimas para ingresso 😊	Validar o histórico do aluno e certificado de conclusão de Ensino Médio	Fornecer informações de grade curricular e valores 😊	Fornecer informações sobre a instituição e de sua regulação junto ao MEC	Fornecer formulário de inscrição (físico ou online) e lista de documentos mínimos	Fornecer prova de avaliação (em casos de vestibular)	Validar documentação do futuro ingresso
Meio de contato	Presencial E-mail WhatsApp Panfletos Redes Sociais	Correio Presencial E-mail WhatsApp	Presencial E-mail WhatsApp Panfletos Redes Sociais	Presencial E-mail WhatsApp Panfletos Redes Sociais	Presencial ou formulário do site da IES	Presencial ou formulário de avaliação online	Correio Presencial E-mail WhatsApp

Obs: as ações do setor e os meios de contato se relacionam à coluna das ações do cidadão.



Dores e oportunidades dos clientes e do setor	Rigidez na regulamentação	Dificuldade para validar históricos estudantis	Falta de um local único para validação de dados	Morosidade na atualização dos dados da IES dentro o e-MEC	Falta de apoio do governo para ingresso no ensino superior	Quando precisamos de informações válidas, não temos onde procurar
--	---------------------------	--	---	---	--	---





Obs: as dores e oportunidades mapeadas não estão dispostas de maneira cronológica em relação à jornada.

Ideias	Informações sociodemográficas para consulta/validação 🙌	Ter um banco único de consulta para coletar dados sobre o cidadão	Reporte de fraudes e prova de vida	Repositório de documentos, diplomas, para acesso fácil pela ID Digital 🙌	Validação biométrica
---------------	---	---	------------------------------------	--	----------------------

Obs: ao final da jornada, os representantes dos setores apontaram as ideias que consideraram mais relevantes (com emojis de palmas, transcritos acima)

8.4. Agrupamento das perguntas mais relevantes nos grupos focais em temas (Oficina 4)

Observação: as informações deste anexo seguem a uma legenda de cores, associando as respostas aos setores correspondentes:

	Setores bancário e financeiro
	Setor de Comércio e Serviços
	Setores de Aviação e Hotelaria
	Setores de Educação, Seguros e Segurança

1: Qual pode ser o impacto de uma falha de identificação?

Clusterização das respostas em grupo (cada setor é representado pela sua cor de identificação):

TEMA: Confiança na instituição (imagem) e segurança dos dados dos clientes
Outra pessoa pode se passar por mim e acessar meus dados pessoais e gerar danos ao utilizar o ID digital em serviços.
Fraude Prejuízo financeiro Risco de imagem e de reputação
Pode gerar impacto de perda financeira e também impacto na imagem no negócio
Problema da Imagem, Fraude
Fraude, perda de confiança
Fraude no processo. Vazamento de dados do usuário real. Consequências Jurídicas com LGPD, órgãos públicos, grau de confiabilidade de investimentos.



- fraude em transações, consulta a informações confidenciais, uso indevido de informações confidenciais, prejuízo a imagem da instituição
- fraude nas transações financeiras, prejuízo da imagem
- Vazamento de dados do cliente + Risco de imagem, reputacional
- Fraude, perda financeira, riscos judiciais e de imagem.

TEMA: Fraude
1.Fraude 2. Risco de Imagem 3. Impacto em UX
Fraude: processo checkin e embarque; processo de upgrade de cabine
Conceder o benefício a uma pessoa indevida
crimes de toda
Uma pessoa ou empresa se passar por outra e fazer uso dos dados já cadastrados ou efetuar cadastro em nome de outra pessoa/empresa
Furto de menor, evasão de algum fugitivo.
Fraude no acesso a um benefício que está visível no nosso app, dificuldade de acesso a um serviço
RG Falso Cartão Roubado
Fraude na emissão de diplomas; na validação do aluno durante provas e atividades; e na presença em aulas online
calote
Atender um cliente que não esteja apto para atendimento - Fraude
Acesso a dados financeiros, transações financeiras com fraude e diversos prejuízos relacionados
Falha em segurança e fraude financeira
Fraude transacional (clonagem, perda, extravio, roubo)

TEMA: Experiência ruim dos clientes

churn

Insatisfação do cliente

Conteúdo não chegar ao destinatário e gerar insatisfação do cliente

Cancelamento

A falha no sistema de identificação pode incapacitar o usuário de acessar o seu serviço

Insatisfação do Cliente!!! + Dificuldade no registro dos atendimentos (para orgs. de controle)

fraudador entrando no sistema + cliente verdadeiro tem uma experiência ruim

No setor de seguros uma falha de identificação pode levar a recusa no pagamento de um sinistro e ser classificada como fraude

Uma identificação com segurança é essencial para se criar uma relação de confiança, evitando fraude, possibilitando uma personalização de atendimento e assim a realização de processos seguros de forma online ou presencial.

Operações fraudulentas, account takeover, etc. + Experiência ruim para clientes legítimos

TEMA: Prejuízo jurídico/ demanda judicial

- Prejuízo financeiro em eventos de fraude
- Prejuízo de Imagem
- Ação Cível

TEMA: Perda financeira

invasão de conta e perdas
Fraudes financeiras, aumento de backoffice, processos civis, risco de imagem, queda no NPS
fraude de identidade, perdas financeiras
Perda de dinheiro e reputação
Concessão de crédito de forma indevida, fraudes.
Perda financeira
Fraude, perdas financeiras, processos judiciais, risco de imagem
1. Perda de Fraudes 2. Perdas Judiciais 3. Desgaste Relacionamento Comercial 4. Risco de Imagem
- Fraude tanto na abertura de conta, quanto em transações. - Risco de imagem ao banco - Desgaste na relação cliente/banco'
Pode resultar em uma falso negativo/positivo para uma empresa cliente nossa
- Confiabilidade do Usuário - Prejuízo Financeiro - Adoção - Imagem'
Fraude eletrônica e documental; Demanda Judicial; Fricção com cliente; Risco de imagem
Falha gera fissura na relação de confiança, acarreta Fraude e que traz perda financeira, experiência ruim do cliente envolvido, ações cíveis, reclamações em geral, também operacionalmente a organização.
Um ataque massivo de fraudes, além do apetite de risco da instituição, impactando o cidadão de bem
Prejuízo financeiro e de imagem para a instituição

2. Como o processo de identificação poderia melhorar?

Clusterização das respostas em grupo (cada setor é representado pela sua cor de identificação):

TEMA: Identificação biométrica

biometria digital e facial

Biometria facial otimizada; Risk score aprimorado

Reconhecimento facial e biométrico agilizando processos

desde a reserva até o check in - tipo face ID

Biometria integrada com aplicativos das empresas aéreas para compra, check in e embarque.

Biometria

Biometria de reconhecimento facial ocular ou voz

Com a utilização da biometria facial o processo de identificação poderá se tornar cada vez mais ágil, inovador, seguro e interoperável

Biometria facial, autenticação de múltiplos fatores, sincronização com outros serviços, blockchain

Biometria autenticada por entidade confiável, informações complementares, documentos com certificados,

Uso de outros fatores de identificação, como Biometria Facial.

A utilização de tecnologias que garantem a prova de vida para um id único identificado pode garantir mais segurança no processo, garantindo que ele é o proprietário das informações fornecidas.

Combinação de fatores de autenticação sob conceito multi biométrico

Tecnologia é o nome do jogo! Processos biométricos bem construídos (por exemplo: liveness na captura e bases biométricas/biográficos robustas e seguras para validação) com camadas de proteção bem estruturadas (respeitando a criticidade dos serviços consumidos), em parcerias bem construídas entre os setores público e privado para trocas de conhecimentos, experiências, informações com segurança jurídica dando suporte a todo o ecossistema

TEMA: Base de dados confiável (segurança)



APIs com acesso às bases de dados confiáveis
no processo de validação de identidade e principalmente no cadastro inicial seria interessante consultar uma base nacional confiável que retornasse um score,
Uma base única, padronizada e segura. Ajudaria nos problemas de falsidade ideológica. Utilizar MFA
Com mais dados, melhora confiabilidade no onboarding
poder verificar todas as bases de dados disponíveis
Cruzamentos com base de dados confiável
Confiabilidade dos dados
Definir uma identidade única a partir de uma base de dados confiável
Em processo de identificação assertiva e com o nível da qualidade da identificação biométrica ou digital resultará em uma base mais confiável e com melhor qualidade de crédito no que tange o Score.
diversas fontes de checagem
Melhor interoperabilidade das bases governamentais e acesso público a informação
Construindo uma base de comparação confiável
Fonte de verdade de informação pessoal centralizada e padronizada.
Segurança comercial e jurídica com fé pública

TEMA: Múltiplos fatores de autenticação

Múltiplos fatores de autenticação diminuem o risco.
Autenticação por meio eletrônico através de agentes credenciados (Confirmação em duplo check por agentes, SMS com código, Login e senha, etc)



Uso de biometria com validação em base oficial Uso de outros elementos de validação digital combinados dentro de um ecossistema único

3. Prova de vida híbrida

Utilizando a combinação de fatores: Dados biométricos Rec. Facial+Histórico de Comportamento

Identificação do cliente evita perdas financeiras Melhora experiência do cliente

Identificar o cliente de forma única e autêntica, gerando eficiência operacional

TEMA: Experiência do cidadão

- Reconhecer e validar a identidade do cliente
- Melhorar a experiência do cliente

Fluxo simplificado porém assertivo para reconhecer usuário + Checagem dos usuários por meio de poucos dados de autenticação, com opções que o usuário escolhe

Diminuir a quantidade de documentos utilizados no processo de check in

Facilitar o cadastro para não prejudicar a adesão de todos

com algum processo automatizado, usando credenciais globais de identificação e vínculo

Garantindo a unicidade do cidadão e a ciência de que o cidadão está realmente contratando determinado serviço

Agilidade e usabilidade

ser o mais simples e rápido possível para cliente que não é fraude + dar uma impressão de segurança para o cliente, mas não uma sensação de empresas ou governo ser o papai dele

Um processo com mais verificações e ser simples

Velocidade Usabilidade



Tecnologia embarcada, onde o cliente faça uma jornada segura e transparente, sem fricção + Bases de informações verídicas e confiáveis para confirmar identidade do usuário

Identificação única para os clientes, independente da instituição. Validação de acesso (Ex.: 2 fatores) Processo 100% online respeitando questões de acessabilidade e UX.

ux passiva

- Melhoria da Usabilidade
- Adoção de Meios biométricos

Talvez a divulgação de vídeos rápidos para o público menos familiarizado com tecnologia

O principal problema que vejo é a usabilidade em alguns canais com clientes

TEMA: Uso de tecnologias e regras de sistemas

Chip e Senha são mecanismos eficientes para a fraude transacional. Protocolo 3DS deveria ser obrigatório para ecommerce

Digitalizando QR CODE

Uso de fontes externas digitais e remota

Sistema reconhecerem os dígitos e os zeros dos CPF

3. Quais vantagens você teria ao substituir a integração com google pela id digital?

Clusterização das respostas em grupo (cada setor é representado pela sua cor de identificação):

TEMA: Mais segurança



Mais segurança
1. Segurança comercial e jurídica com fé pública 2. Universalização do mecanismo de autenticação
Mais segurança
Incremento de segurança
O fato de termos diversos setores usando um serviço centralizado, nos dá a segurança de que existe a preocupação de garantir a unicidade do cidadão. Um contra-exemplo são as plataformas sociais não têm processos de validação que garantam que o perfil seja único.
- Segurança (Confiabilidade) - Dados confiáveis'
Confiança que o usuário é ele mesmo
Redução de riscos, pois no Google podemos ter várias ID's para a mesma pessoa e não tem garantia de identificação. O Google é muito frágil.
Atualmente não fazemos uso do google, porém entendo que a base nacional permite maior confiança no processo e futuro compartilhamento de informações de fraudes e tentativas de fraudes, rastreabilidade com a identificação digital
Identificação oficial e maior segurança dos dados biográfico e biométricos
Mais confiança, segurança, padronização.
Maior segurança e melhor integração com outros canais
Entendo que a chancela do governo traria maior confiabilidade e segurança para as informações e traria menor exposição às entidades com conflito de interesses em relação a autenticação dos dados.
Maior segurança
Utilizar dos selos e garantias de que já validaram os dados de quem informou, garantindo que ele é ele mesmo.
Maior segurança em utilizar algo mais atualizado
Maior confiabilidade e segurança



Maior segurança e confiabilidade

Vantagens de segurança na criação desse login

TEMA: Mais facilidade

Simplicidade de uso

Facilidade para o cliente

Massificação da Digitalização dos Cidadãos

Agilidade e Confiança

TEMA: Credibilidade

Se utilizássemos a vantagem seria a credibilidade.

Informações confiável e oficial

Fonte oficial (legal) de informação

Passaria confiança ao usuário

Confiabilidade. Fonte oficial. Fonte única de informações

- aumento de segurança. - informação oficial e certificada - melhor experiência!

Maior segurança e confiabilidade

Dados mais confiáveis e amplos

Confiabilidade

regulamentação local

TEMA: Acesso à base segura e a outros dado

Maior acesso ao órgão gestor das informações e possibilidade de interação com dados sob gestão da união

Maior qtd. de dados registrados em bases seguras e integradas nas orgs. governamentais + Firmar parcerias para enriquecer dados entre instituições, com o consentimento dos usuários, para atuar de forma mais orientada a dados e de maneira mais assertiva.

Utilização de outros dados pessoais para compartilhamento em aplicações. Somente se todas as aplicações que permitem a integração hoje sejam atendidas pelo ID Digital.

TEMA: Não usam

N;A

Não uso Google

Não utilizamos

Não sei dizer, não usamos

Não usamos atualmente o Google

não utilizamos essa forma de validação mas entendo que o movimento tem que acontecer de forma a unificar o modelo de identificação do cidadão nas relações público e privado.

Hoje eu não utilizo integração com terceiros

não sei avaliar

-'

Não temos integração com Google para processos com passageiros No momento não consigo avaliar.

-'
n/a
-'
Não se aplica nesse caso
Não utilizo esse método de autenticação unificado

TEMA: Mais riscos

Atualmente pouca.

Não vejo (apesar de não haver a "concorrência" com o parceiro, limitaria a identificação ao âmbito nacional).

Eu vejo mais risco que vantagens

Não uso atualmente, mas teria mais confiança no processo de onboarding

4. Que tipo de dado traz mais problemas/dificuldade para ser acessado ou validado?

Clusterização das respostas em grupo (cada setor é representado pela sua cor de identificação):

TEMA: Documentos físicos e endereço

Carteira de Trabalho

RG

Documentos físicos

O mais comum é a CNH Digital

CPF
CPF, RG, Endereço, Dados de contato
CPF (validação se não é uma fraude, se é a própria pessoa)
Dados de documentos escaneados; dados que não podem ser validados facilmente em bases de dados confiáveis. Ex.: Comprovantes
Endereço, documentos de classe, representantes legais, biometria
Autenticidade docs individuais (cpf, cnh, ctps, título de eleitor, etc)
Endereço Fixo
Dados de contato dos passageiros
Dados de contato do passageiro; documentos de viagem do passageiro;
Endereço, CPF

TEMA: Dados biográficos

Validação de dados cadastrais
Os documentos não podem ser confirmados em bases de dados
Não validamos documentos dos portadores
1. Documentos de Identificação devido a diversidade de tipologias 2. Dados cadastrais (CPF, Endereço, telefone e-mail etc.) devido a vazamentos de dados e utilizações indevidas
Validação de documento de Identificação (RG/CNH/etc). Telefone por não poder certificar que realmente é a pessoa que está comunicando, tanto ativo quanto passivo. Validação de Acesso pois é preciso garantir que é realmente o cliente quem está acessando e não alguém se passando por ele.
confirmação de dados



Garantir integridade da pessoa propriamente dita
Se é a própria pessoa; Documentos falsos ou de terceiros
Dados que identifiquem a pessoa, dados verdadeiros e atualizados
Dados pessoais sensíveis para realizar a validação da titularidade. Ex: Dados biométricos
Validação de dados pessoais de identificação
verificar que os dados recebidos são os da pessoa que tá acessando o sistema
Nome e Nome da mãe
Dados de nascimento quando incoerente entre BDs + E-mail antigo que o usuário não tem mais acesso para recuperar senha + Nome da mãe inconsistente nas BDs recebidas por parceiros.
veracidade foto documentos

TEMA: Dados biométricos, geolocalização
Biometria e históricos estudantis
Validado, fotos e fotos de documentos
- Biometria - Geolocalização - Device ID'
Biometria
Dados de Geolocalização
Dados biométricos - validação com fontes confiáveis/oficiais
Biometria facial (alto custo), geolocalização (permissão do usuário), endereço, email e telefone (baixa confiabilidade)
imagem do documento / liveness (prova de vida)

Idoneidade do documento de identidade - dados e foto

Qualquer um que use biometria como validação para identificação

dados biométricos

Dados com dígitos ou fotos (incompatibilidade de tipo de arquivo e leitura de dígitos)

TEMA: Outros dados

Contratações de seguros por telefone ainda carente de previsão legal explícita, causando grande judicialização em relação a biometria de voz, para comprovar a identidade do cliente.

Dados de faturamento das empresas

Dados referente a contratações e movimentações Empregado x Empregador

Qualquer dado que não seja de propriedade e conhecimento do dono.

5. Quais são os mecanismos de segurança para que o cliente saiba que a comunicação é de fato da sua empresa?

Clusterização das respostas em grupo (cada setor é representado pela sua cor de identificação):

TEMA: App/site

Ambiente seguro do site associado ao e-mail institucional (domínio)

App do Banco

As comunicações vir do aplicativo ou do endereço da empresa



E-mail domínio da empresa + Ambiente seguro dos sites + Autenticação via login e senha Pessoal
Todas as comunicações são feitas via Aplicativo.
App, site, tokens, políticas
Canais de Check In, Embarque, Site, Aplicativo, Call Center
Push do App, email do gerente da conta
No geral, pelos canais oficiais do banco. Porém as técnicas de phishing estão cada vez mais sofisticadas
Aplicativos oficiais da empresa
Possibilidade de confirmação em ambiente logado e documentos certificados digitalmente.
Todas as comunicações são feitas dentro do app ou via email redirecionando ao app.
Site, e-mail, sms, notificação no app
Buscamos fazer todos os processos com alunos e pais dentro dos AVAs ou diretamente nos polos educacionais
Uso de App próprio, ou cartão com chip no PC
Necessário transacionar sempre dentro de um canal do banco, com dispositivos de segurança validados.
Check In ou site

TEMA: E-mail institucional
mailing: domínio da empresa + Ambiente seguro dos sites
site, e-mail, notificação no app
canais oficiais, contato por email oficial, notificação pelo app
para mailing: domínio da empresa + HTTPS + comunicação prévia que será feita pesquisa via mailing + autenticação por usuário/senha

Hoje, porque entramos pouco em dados sensíveis, essa é uma requisição de baixo impacto. Email e id visual são o bastante para nos validar para o cliente.

TEMA: Estratégias de sensibilização e conscientização do usuário

Feita pelos bancos emissores de cartão

- Campanhas de Divulgação /Conscientização - Enforcement de Segurança'

Conscientização e comunicação dentro do aplicativo.

1. Conscientização por campanhas de comunicação dos canais oficiais

Comunicação e identificação clara aos clientes nos canais de atendimento

Temos comunicação por Email/Push/Redes sociais informando quais são os telefones/perfis oficiais.

domínio de bancos, tls/hsts, aplicativos em lojas oficiais assinados

divulgação clara

Comunicação via APP, domínio do e-mail, canal oficial do WhatsApp, contas oficiais nas redes sociais, propagandas. Comunicações impressas / cartas

A comunicação com o cliente é crucial em todos os canais eletrônicos.

Os mecanismos que dão essa garantia de que a comunicação seja nossa é App Oficial (push), conta comercial oficial no WhatsApp e e-mails originados por nosso domínio principal (evitamos o e-mail), Chat originado na landpage.

mensagem de push no app, conscientização constante do cliente para evitar ciladas em phishing que muitas vezes imita perfeitamente a identidade visual

Empresa realiza campanhas periódicas sobre os tipos de mensagens enviadas

comunicação em todas as plataformas (app, site, email, social,..)



TEMA: Outros

biometria facial, liveness, biometria de comportamento, geo localização

em alguns casos, verificações adicionais são levadas em consideração, podendo ser até mesmo uma videoconferência

Apresentação parcial de dados já coletado anteriormente

Fornecemos API para a utilização de nossas ferramentas e a relação com o cliente fica sob responsabilidade direta do cliente.





apresentação de dados registrados anteriormente ou confirmação de informações

Validação por histórico de interações dentro do ID Digital. Ex: Logs demonstrando a data e hora de um contato realizado. Ou por meio de validação por código recebido para conferência no ID Digital.

Poderia ter um registro que o cliente consegue conferir a validade no portal do ID. Se os dados da instituição conferem o cliente tem a segurança do contato legítimo + Penso na linha do Serasa que avisa o usuário quando um banco realiza uma sondagem no nome da pessoa

8.5. Clusterização de Dores e Oportunidades (Oficina 5)

Observação: as informações deste anexo seguem a uma legenda de cores, associando as respostas aos setores correspondentes:

	Setores bancário e financeiro
	Setor de Comércio e Serviços
	Setores de Aviação e Hotelaria
	Setores de Educação, Seguros e Segurança

Grupo 1 - Agrupamento de Dores e Oportunidades por temas

Validação de Dados
Dados de bureau não exaustivos
Atualização dos dados das bases (ex: óbito)
Base de dados da RF para acesso
Uma base com documentos confiáveis
acesso aos dados da RFB (dados qualificados) para processos de concessão de crédito, lavagem de dinheiro e fraude.
oportunidade: Ter uma ID Digital segura e unívoca para dispensar os documentos.
Falta de um local único para validação de dados
Custo elevado com serviços/bureaux externos
Quando precisamos de informações válidas, não temos onde procurar

Validação Biométrica

Biometria facial sem liveness

Usar a base de biometria disponível como uma forma de garantir o cidadão como uma forma de autenticação a mais

Biometria do aparelho

Biometria de voz emulada

Selfie com documento

Oportunidade: Base sólida de validação facial e garantia de que o cidadão é quem ele diz ser

Criar uma validação única.

Não há possibilidade de comprovação legal de contratação por telefone (biometria de voz)

Fraude

Perdas por fraude no processo

Segurança da identificação

Falta de mecanismos de confiança na identidade levando em conta um ecossistema digital

Criar uma positivação para a localização das pessoas (usar geolocalização, wifi, 3g, até mesmo atendimentos presenciais)

Oportunidade de criação de base nacional de score de comportamento de uma identidade em diversos serviços

Oportunidade de ter parte de identificação comum em diversos setores e com experiência semelhante

Prova de Vida / Liveness



Dor: qualidade das imagens

Detecção de Vida

Novas Tecnologias/funcionalidades

Identidade Digital descentralizada com diversos setores colaborativos (Blockchain)

Restore de backup indevido

Emulação de device

Outras formas de autenticação

Outro mecanismo de validação com mesmo nível de confiança da biometria com liveness

Device sem câmera

Combinação de camadas de autenticação

Poderia ter suporte a MFA

poderia suportar algum token OTP cruzando com outra informação

Foco no usuário

Impacto no cliente para validar a identidade

Dor: liveness no processo

Dor: muitos documentos

Dor: Identificar os clientes de forma positiva



Dor: Senão der certo, como ter suporte?

Atendimento aos clientes

Não Comprendemos o que quis dizer

Rigidez regulatória

Normas e regras que não acompanham a evolução tecnológica (normas vigentes com mais de 30 anos de existência)

Rigidez na regulamentação

Tempo de comunicação entre os processos.

Dificuldade para validar históricos estudantis

Morosidade na atualização dos dados da IES dentro o e-MEC

Falta de apoio do governo para ingresso no ensino superior

Grupo 2 - Agrupamento de Dores e Oportunidades por temas:

Dificuldade de UX

Baixo conhecimento digital

processo burocrático

Setor: Aliar segurança com experiência do cliente

clientes idosos X canais digitais 🙌

(Cliente) Dificuldade em encontrar condições claras



Cliente: Experiência ruim por não conseguir se resolver no Digital

melhorar a ux

Aumentar a agilidade

Demora no processo

Dados preenchidos de forma automática

Abandono de Jornada

Prova de vida

liveness

falso negativo

cliente tem vergonha de tirar selfie

Rejeição

Segurança

identificação segura

verificação documento de identidade

Verificação de Autenticidade de Docs Digitais

Falso positivo

Risco subestimado

Margem de erro versus usurpação de identidade

Muito difícil avaliar o risco



fraude
Dispositivo hackeado
Segurança
Redução de fraudes
Possibilidade de bloqueio geral do cadastro em caso de identificação de fraude
Aderência com Openbank

Barreiras técnicas
Demora de recebimento de SMS
Há muita diversidade de aparelhos
qualidade da foto do documento
Travamentos app

Oportunidade de redução de custo
Nem sempre tem um ATM próximo ao cliente
Canal ATM é caro e com difícil acesso
Redução de custos
Banca: Oportunidad de reducir # sucursales físicas

Privacidade



Oportunidade: Validação de dados do cliente, para concessão de serviços e produtos (cliente escolher que dados do governo quer compartilhar)

Consentimento do Usuário

Relacionamento com cliente

Fidelização

Indicação para outros clientes

Custos de checar id

Validação documental ainda muito analógica

Backoffice pesado de verificações

Se o usuário está em posse do documento

Custo de consultas aos Bureaus de crédito

Alto custo de Aquisição do Cliente

Muitos tipos de documento, especialmente RG

Muito complexo e caro validar os documentos

Muito complexo e caro validar se é o usuário real

Setor: custo elevado de toda a validação (bureaus, etc.)

Oportunidade: identificação inequívoca do cidadão, com dados seguros em um só lugar

Análise Manual



Falta informações confiáveis para prover crédito, por exemplo, logo na abertura.
Fragilidade Docs de Identificação
Valor alto da base de consulta
Falta de um doc único no Brasil
Oportunidade: Diminuir dependência de cartórios (não-repúdio reconhecido pelo Judiciário, como hoje é com ICP Brasil)
Oportunidade: documento único do cidadão
Identificação única
Desburocratização
Setor: dor de dificultar estrangeiros
Setor: Organizar dados para melhor oferta
Cliente: demanda mucho tiempo abrir una cuenta
finalização do processo de abertura
Validar doc de estrangeiros
Identificação do Cliente
Cliente: Muita burocracia para abrir uma conta
?????
banco -ofertas similares
Falta info externa para otimizar oferta com perfil

Repetir o processo

Grupo 3 - Agrupamento de Dores e Oportunidades por temas:

SCORE
Verificar score social
ter o id digital da empresa com score para permitir saber sobre a empresa
Avaliar a empresa e o score

DADOS
SE: Identificação de oportunidades de melhoria baseada nos dados pessoais
Manter arquivos de FNRH
"O que vão fazer com meus dados?"; "Quanto dado para preencher"
Validar a identidade e dados junto empresas de cartão
Recuperar os dados informados para a emissão da nota e ver a possibilidade da utilização do ID digital da empresa para emissão da nota fiscal
Dor: inserção manual dos dados a cada novo processo de check in
Dados cadastrais Nota fiscal
permitir registrar preferências no ID digital para forma e produtos que desejamos receber informações
Integração TRE para validar domicílio eleitoral
Dados errados necessitam serem corrigidos



SE: Utilizar dados para a segmentação + prospecção de novos clientes; SE: Utilizar dados para a comunicação direta

AUTENTICAÇÃO

CL (cliente): O cadastro nem sempre é fácil

CL: Processo de autenticação é moroso

Não consigo autenticar para realizar a compra

Identificar pelo ID digital para ter a garantia de quem autenticou é a pessoa

Identificar se o cartão é realmente do usuário

Dor: validação de documentos a cada check in realizado

CL: Uma senha para cada acesso

BIOMETRIA

Biometria Check In

Biometria Dados Cadastrais

Biometria facilita todo o Processo do cliente no Hotel

Oportunidade de despacho com a Biometria agilidade e fraude

oportunidade checkin biométrico agilidade

DOCUMENTOS

oportunidade de validação digital de documentos confiabilidade



Login com gov.br já validando informações; Validação de documentos específicos para consultas mais sensíveis

PAGAMENTO

Pagamento realizado porém sem opção de estorno

Excesso de bagagem exige retorno ao counter para realizar pagamento

Consumo cai direto na conta do cliente

VANTAGENS DE TER A ID NO SETOR

SE (setor): Contato mais próximo com o Cliente

Não será necessário realizar o checkout

Facilitar a jornada de consumo do cliente dentro do hotel

Servir de modelo para outros países

Dificuldade para emitir o documento fiscal eletrônico para vender online - Custo certificado Digital

Forma de possibilitar baixo custo para manter tudo digitalizado

SE: Entrega mais efetiva e personalizada

SEGURANÇA

Fraude

Maior segurança

Compartilhamento de dados seguros







Oportunidade: diminuição das fraudes
Utilização de documentos de terceiros
CL: Desconfiança com os dados do cartão de crédito; CL: segurança do site
Segurança - Garantir que o cliente é o detentor dos dados informados

SEM CLASSIFICAÇÃO
CL: Será que vai entregar?
Poxa, eu podia conseguir votar assim!
É da prefeitura, mas não é site da prefeitura
Capacitação de pessoas
Ausencia de CNPJ para estrangeiro emissão Nota Fiscal
Oferta e produtos em outro meios (redes sociais)
ID Digital cadastrar empresas por setor e controlar termos de forma central
Falta de infraestrutura de TI em grande parte dos hotéis
A empresa online existe? É confiável? Como confiro?
Não poder acessar lojas físicas

8.6. Clusterização de Ideias (Oficina 5)

Observação: as informações deste anexo seguem a uma legenda de cores, associando as respostas aos setores correspondentes:

	Setores bancário e financeiro
	Setor de Comércio e Serviços
	Setores de Aviação e Hotelaria
	Setores de Educação, Seguros e Segurança

Grupo 1 - Agrupamento de Ideias por temas

Fora do escopo da ID
7x24 SLAs!!!!
UHUU!!!
Fornecer leitor digital biométrico caso o cliente opte pela IF
Consortio de alertas de Fraudes",,"Destaques
PIX de valor R\$0,00 servir como autorização de dados básicos
Dados do número de telefone, ex.: há quanto tempo esse número é do cliente",,"Destaques
Aviso de que o número mudou de chip",,"Destaques
ser uma opção de chave PIX
Validação de riscos dinâmicas

Integrar ID Digital com maquinetas (POS), permitindo pagamento por aproximação ou leitura de QR Code.

Gestão de dados pessoais

Gestão de consentimentos no Gov.BR

Permitir que o usuário possa compartilhar dados selecionados com parceiros

Escolha pelo cliente de quais dados quer compartilhar

Consentimento e revogação

Consentimento e compartilhar dados do cliente, (Receita) para pedir menos dados no cadastro",,"Destaques

Aviso de dados de contato do cliente atualizados no Gov.BR para os consentimentos já autorizados",,"Destaques

Cidadão ter controle do que quer compartilhar com cada segmento/instituição",,"Destaques

Centralização de controle de informações do cidadão

Unificação dos dados do cadastro com ID Digital e no consentimento",,"Destaques

Validação dos dados Biográficos e biométricos App to App- Após consentimento do cliente.

Identidade única

Documento único",,"Destaques

DNI con biometria en mobile phone",,"Destaques

Documento único autenticado pelo Gov.BR",,"Destaques

Id Nacional Único utilizado em todos os segmentos",,"Destaques



ID Digital possuir conceito de certificado de atributos, ou seja, carteiras de entidade de classes serem somadas ao ID Digital

Id Digital unir todos os documentos do cidadão (titulo eleitoral, passaporte, cnh, rg, cpf,...)

Validação Facial

Ter prova de vida através do Id Digital","Destaques

Prova de vida no SDK Gov.BR

Combinar formas de autenticação

Validação cruzada com outras fontes de informação

Aplicação Multibiométrica para autenticação Omnichannel (Voz, Face, 4 fingers)","Destaques

Utilizar aplicação Multibiométrica com maior nível de segurança: ex. biometria facial, com biometria de voz ou 4 fingers figurados como prova de vida, a fim de diminuir riscos da face por exemplo por ser amplamente divulgada em redes sociais e filmagens passivas","Destaques

Análise de fraude pelo histórico de utilização do ID Digital (Geolocalização/Quantidade, etc...)","Destaques

Funcionalidades novas

Opção de cartório digital, com repositório no Gov.br

Assinatura digital com não repúdio garantido (ICP like)

Assinatura Digital feita por SDK do gov.br

Validação/identificação por proximidade (NFC) ou Qr Code.



- Permitir assinatura digital de documentos/transações com validade jurídica
- Id Digital conectado ao Open Banking", "Destaques
- Integração com o Open Banking", "Destaques
- Abrir conta em banco apenas usando um connect do "Id Digital"
- ID Digital com biometria para encontrar pessoas
- Autenticação pelo GOV.br Autentica
- Id Digital ser reconhecido também fora do Brasil
- Aplicar conceito de device insight somado a Biometria. Ex. Esta biometria já foi utilizada por X devices e vice e versa.
- Criar histórico de geolocalização do Cidadão pelo App para atribuir conceito de Verificação de endereços
- Bloqueio geral do ID Digital pelo cidadão", "Destaques

Já contemplado na ID

- Retorno de documentos autenticados pelo gov.br
- fornecer log de transações
- Acesso aos dados biográficos e biométricos por meio de APIs
- Reportar fraude", "Destaques
- Obter dados básicos, complementares e de identificação do cidadão

Foco no cidadão



Facilitador de processos para o cidadão tanto na esfera pública quanto no setor privado (em empresas parceiras)

Sem classificação

ID Digital para controle de acessos (evitar acessos de pessoas falecidas)

Optin e Optout

Grupo 2 - Agrupamento de Ideias por temas

ID auto-soberana: integração da ID em uma rede compartilhada de informações e responsabilidades

Identidade Digital descentralizada com diversos setores colaborativos (Blockchain)";";Destaques

Identidade Digital descentralizada com diversos setores colaborativos (Blockchain)

Ter uma ID Única para todo Cidadão

Biometria de voz

Base de dados de voz

Base de biometria de voz do governo

Biometria de voz emulada

Liveness

Garantir segurança na Biometria Facial";";Destaques

Biometria com Liveness",,"Destaques
Detecção de Vida
Transações com Reconhecimento Facial
Validação biométrica com retorno de score de similaridade
SDK de verificação da qualidade da imagem capturada (biometria)
Prova de vida feita pelos bancos e aceita pelo governo

Outras biometrias

100% população com dados biométricos",,"Destaques
Base dados biométricos
Base de digitais
Biometria comportamental
Outro mecanismo de validação com mesmo nível de confiança da biometria com liveness
Outro mecanismo de validação com mesmo nível de confiança da biometria com liveness
Biometria do aparelho

Geolocalização

Geolocalização
Fazer captura de geolocalização, geolP, wifi próximas, etc



Criar uma positivação para a localização das pessoas (usar geolocalização, wifi, 3g, até mesmo atendimentos presenciais)

Informar os dados geolocalizados da captura da informação

Integração com base de dados

Base de dados segura para endereço

Base de dados única de óbitos

Integrar com os cartórios

Integrar com o Cadastro Positivo

Integrar a ID Digital com as informações do GOV de óbito, SRF por ex.

Acesso às bases de dados da RF

Garantir a integração das informações dos setores com o governamental expandindo o acesso da base.

Integrar com o sistema Penitenciário

Autenticação

Métodos autenticação alternativos e robustos",,"Destaques

Autenticação contínua

Combinação de camadas de autenticação

Funcionalidades



- Permitir que cada ID gere um certificado Digital
- Disponibilizar a informação qualificada dos documentos",,"Destaques
- Selfie com documento
- interações com mais serviços no app da ID
- Compartilhar documentos para assinatura de diversos CPFs

Segurança e privacidade

- Base de dispositivos hackeados para riskscore
- Avisos de vazamento de dados
- Perdas por fraude no processo
- Demonstrar no app do cidadão o uso da sua ID no mercado.
- Verificações de segurança progressivas conforme contratação de serviços (início com produto básico)
- instituições retroalimentarem comportamentos suspeitos em uma base
- Coleta do consentimento do responsável legal de menores de 12 anos.
- Aviso às empresas caso alguma fraude seja identificada na origem (TSE - Biometria)

Classificação das IDS

- Criar um Score para o cidadão",,"Destaques
- Criar um rating (score) para a identidade
- Segmentar a qualidade da Identidade

Score de reputação do usuário ("Reclame Aqui PF Positivo e Negativo");,"Destakes

junto com id retornar score comportamental do uso de ids

Criar um tracking do uso da ID para avaliar comportamental

Sem Classificação

ID para CNPJ

Uso de contexto ampliado

Grupo 3 - Agrupamento de Ideias por temas

Autenticação/identificação

Id digital da empresa que permita ter segurança de que a empresa é ela mesma na negociação";,"Destakes

Oferecer múltiplos fatores de autenticação caso o usuário esqueça de algumas das formas de acesso

Remodelagem do processo de cadastro (ampliação dos meios para o processo - físico ou virtualmente)

Criação de iniciativas para as empresas para segmentação e prospecção de clientes

Id digital do cliente que permita ter segurança de que ele é ele mesmo ao realizar a venda";,"Destakes

Remodelagem do processo de autenticação pela utilização da ID

Autenticação única para qualquer site integrada ao sistema governamental";,"Destakes

Gov.br como opção SSO

Chave de acesso do brasileiro: CPF e do estrangeiro: Passaporte/ID";,"Destakes

UX/UI

Realizar cadastros simples e rápidos utilizando o ID digital confiável

"monitor LGPD" para o cidadão gerenciar no gov br(que empresas usaram seus dados para que)";,"Destaques

Botão dentro do contrato para assinatura via ID Digital

QR code com informações importantes em acidentes";,"Destaques

Score

Criar score que gere confiabilidade para o cliente na compra e reconhecimento para a empresa

Criar indicadores dentro da ID Digital";,"Destaques

Integração

Integração para consultar bases diversas do governo (TRE, SUS, etc)";,"Destaques

Sistemas de acompanhamento de entrega integrado a ID

maior integração dos órgãos para abertura de empresa

integrar documentos empresariais (alvarás etc)

Integrar programa fidelidade

Integração dos sistemas de pagamentos e bancários com a ID";,"Destaques

Permitir integrar demais serviço de logística através do id digital (correios, ifood, workplaces etc)

Banco de dados unificado pelo governo (nacional e internacional)";,"Destaques

Integração com questionário de risco



- Padronização dos dados em um local único
- Ter um banco único de consulta para coletar dados sobre o cidadão
- Compra de passagens via ID Digital

Assinatura digital

- Permitir através do ID digital da empresa e do cidadão realizar assinaturas eletrônicas e firmar os contratos sem o Certificado Digital", "Destaques
- Para serviços que precisem de documentos, permitir autenticar através da assinatura eletrônica do id Digital
- Permitir emitir os documentos fiscais através dos selos do ID digital sem a necessidade do Certificado Digital

Biometria

- Validação biométrica no check in
- Validação biométrica

Comunicação

- Investir em comunicação e educação cidadã para valorizar a privacidade e cidadania digital

Segurança

- Reporte de fraudes e prova de vida

Serviço de Notificações

Emitir alertas sobre documentos via ID Digital

Consumo de dados para validação

Informações sociodemográficas para consulta/validação",,"Destaques

A ID Digital poderia ser o validador definitivo para formalização contratual",,"Destaques

ID Digital ser um hub com todas as informações do cidadão",,"Destaques

Cliente que permite compartilhar os dados de comp. do consumidor ganha benefícios",,"Destaques

ID Digital possibilitando o armazenamento de dados de aquisições e vendas para histórico

Poderia substituir todas as informações pessoais do indivíduo e Documentos, por exemplo, adicionar CNH, Dados de saúde, Certidões

Repositório de documentos, diplomas, para acesso fácil pela ID Digital",,"Destaques

Disponibilizar para a empresa todos os dados indicados como úteis no DIA 1",,"Destaques

Padronização do modelo de consulta de dados para estrangeiros e brasileiros",,"Destaques

8.7. Participantes das Oficinas

Lista de participantes das oficinas 1, 4, 5 e 6:

n°	Nome	E-mail	Instituição	Oficina 1	Oficina 2	Oficina 3	Oficina 4
				18/03/21	09/04/21	07/05/21	17/05/21
1	Adriana Phillips Ligiéro	adriana.ligiero@enap.gov.br	Enap		1		
2	André de Lima Machado	andre.lima@economia.gov.br	SGD		1		1
3	Daniela Santos Cordeiro Baldez	daniela.baldez@economia.gov.br	SGD	1		1	1
4	Edson Santos Martins Leite	edson.leite@economia.gov.br	SGD	1	1	1	
5	Eduardo Magalhães de Lacerda Filho	eduardo.lacerda@presidencia.gov.br	SEME/PR	1	1		
6	Elza Maria Del Negro Barroso Fernandes	elza.fernandes@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1
7	Germana Almeida	germana.almeida@economia.gov.br	SGD		1	1	
8	Hudson Vinicius Mesquita	hudson.mesquita@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1
9	Jordana Garcia Evangelista	jordana.evangelista@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1
10	Livio Pitangueira de Avelino	livio.avelino@economia.gov.br	SGD		1	1	1
11	Luciana Babilônia de Melo Machado de Sousa	luciana.melo@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1
12	Luciano Maduro Alves de Lima	luciano.maduro@enap.gov.br	Enap		1	1	
13	Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Júnior	luiz.m.ribeiro@economia.gov.br	SGD	1	1		1
14	Luiza Helena Ribeiro da Silva Lima	luiza.lima@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1



15	Maria Soledad Maroca de Castro	maria.maroca@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1
16	Pedro Marcante Arruda dos Santos	pedro.marcante@enap.gov.br	Enap		1		
17	Pollyanna Carla Oliveira Dias	pollyanna.dias@economia.gov.br	SGD	1	1	1	
18	Rafael Abraão Rodrigues Lago	rafael.lago@economia.gov.br	SGD		1	1	1
19	Raquel Santos Moura Gonçalves de Oliveira	raquel.santos@economia.gov.br	SGD	1	1	1	1
20	Samia Franca Firmino Pinto	samia.firmino@economia.gov.br	SGD	1	1	1	
21	Sandro Leite Furtado	sandro.furtado@economia.gov.br	SGD	1			1
22	Sylvio Cezar Koury Musolino filho	koury@presidencia.gov.br	SEME/PR	1			
TOTAL DE PARTICIPANTES				15	19	15	13

Lista de participantes das oficinas 2 e 3:

n°	NOME	INSTITUIÇÃO	SETOR	EMAIL	Oficina 2 25/03/21	Oficina 3 26/03/21
1	Alexander Alvarenga de Melo	SEBRAE	Comércio e Serviço	alexander.melo@sebrae.com.br	1	1
2	Alexandre Cardoso de Avila	CNT (SEST/SENAT)	Comércio e Serviço	alexandreavila@sestsenat.org.br	1	1
3	Alexandre Gonzatti Souza	BANRISUL	Bancário e financeiro	alexandre_gonzatti_souza@banrisul.com.br	1	1
4	Amanda Makino	ME	Governo	Não informado	1	
5	André Coelho	ABFINTECHS	Bancário e financeiro	andre@saffe.ai	1	1
6	Augusto Henriques	COLAB.RE	Outros	augusto.henriques@colab.re	1	
7	Bruno Ribeiro da Fonseca	BRADESCO	Bancário e financeiro	bruno.fonseca@bradesco.com.br	1	
8	Cesar Alison Monteiro Paixão	BRADESCO	Bancário e financeiro	cesar.paixao@bradesco.com.br	1	1



9	Claudia Cardoso	ABEAR	Aviação	claudia.cardoso@latam.com	1	1
10	Claudia Regina Tachira	FEBRABAN	Bancário e financeiro	claudia.tachira@santander.com.br	1	1
11	Daiana Martins	ABMES	Ensino	abmes@abmes.org.br	1	1
12	Daniel Reis de Almeida Prado	ABBC	Bancário e financeiro	daniel.prado@grupopan.com	1	1
13	Danny Kabiljo	PALAlA	Outros	dkabiljo@fullface.com.br	1	1
14	Danusa Isis	ABECS	Bancário e financeiro	danusa@abecs.org.br	1	
15	Diego Gonzales	MERCADO LIVRE	Comércio e Serviço	diegog@mercadolibre.com	1	
16	Diego Perez	ABFINTECHS	Bancário e financeiro	Não informado	1	
17	Diego Ramos Cardoso de Almeida	SEBRAE	Comércio e Serviço	diego.almeida@sebrae.com.br	1	1
18	Diego Ribeiro	Não informado	Governo	Não informado	1	
19	Edgard Vicente Fernandes Junior	SEBRAE	Comércio e	edgard.junior@sebrae.com.br	1	1



			Serviço			
20	Eduardo Magalhães de Lacerda Filho	SEME	Governo	eduardo.lacerda@presidencia.gov.br	1	
21	Eli Carnette	FEBRABAN	Bancário e financeiro	eli.carnette@agibank.com.br	1	1
22	Elielson Goncalves de Almeida	CNC	Comércio e Serviço	elielsonalmeida@cnc.org.br	1	1
23	Elienai Câmara	CNC	Comércio e Serviço	elienaicamara@cnc.org.br	1	1
24	Érica Campos Drumond	ABIH	Hoteleiro	erica@redondoequadrado.com.br	1	1
25	ESLEY HENRIQUE	NUBANK	Bancário e financeiro	esley.henrique@nubank.com.br	1	1
26	Fabiana Eduardo Saenz	MERCADO LIVRE	Comércio e Serviço	fabiana.saenz@mercadolivre.com	1	1
27	Fabio Fekete de Noronha	FEBRABAN	Bancário e financeiro	fabio.noronha@febraban.org.br	1	
28	Fausto Leite	FEBRABAN	Bancário e financeiro	fausto.leite@caixa.gov.br	1	



29	Felipe Laloni	NUBANK	Bancário e financeiro	felipe.laloni@nubank.com.br	1	1
30	Felipe Lopes da Silva	Serpro	Governo	felipe-lopes-silva@serpro.gov.br	1	1
31	Felipe Lopes de Castro Albuquerque	CNT (SEST/SENAT)	Comércio e Serviço	castroalbuquerque@sestsenat.org.br	1	
32	Felippe Galeb	MASTERCARD	Bancário e financeiro	Felippe.Galeb@mastercard.com	1	1
33	Fellipi Cocharero Pignatti	ABEAR	Aviação	fellipi.pignatti@latam.com	1	1
34	Fernanda Caraballo	MASTERCARD	Bancário e financeiro	Fernanda.Caraballo@mastercard.com	1	1
35	Fernando de Pinho Gomes	FEBRABAN	Bancário e financeiro	fernando.gomes@safra.com.br	1	1
36	George Marcel Monteiro Arcuri Smetana	BRABESCO	Bancário e financeiro	george.smetana@bradesco.com.br	1	1
37	Gislene Marcilio Correa	FEBRABAN	Bancário e financeiro	gislene.correa@febraban.org.br	1	
38	Graciela Perotti	CNseg	Seguros	graciela.perotti@cnseg.org.br	1	1



39	Guilherme Favaro	FEBRABAN	Bancário e financeiro	gfavaro@santander.com.br	1	
40	Heber Maia	Não informado	Não informado	Não informado	1	
41	Henrique Chagas	NUBANK	Bancário e financeiro	henrique.chagas@nubank.com.br	1	1
42	Hugo Vinicius De Jesus Aguiar	ABBC	Bancário e financeiro	hugo.aguiar@bancobs2.com.br	1	1
43	Igor Moraes	ABFINTECHS	Bancário e financeiro	igor.moraes@idwall.co	1	1
44	Iuri Camargo	TSE	Governo	iuri.camargo@tse.jus.br	1	1
45	Joaquin Fernandez	NUBANK	Bancário e financeiro	joaquin.fernandez@nubank.com.br	1	1
46	José Odécio Rodrigues Júnior	ABIH	Hoteleiro	jodecioadv@gmail.com	1	
47	Josemari Trein	BANRISUL	Bancário e financeiro	josemari_trein@banrisul.com.br	1	1
48	Juliana - PMBCS	Não informado	Ensino	Não informado	1	



49	Karina Praça	CNC	Comércio e Serviço	karinapraca@cnc.org.br	1	1
50	Kevin Lira	Amazon	Comércio e Serviço	kevinlir@amazon.com	1	1
51	Leandro Sachini	BANRISUL	Bancário e financeiro	leandro_sachini@banrisul.com.br	1	1
52	Leonardo Rebitte	Empresa Combate à Fraude	Segurança	leonardo.rebitte@combatea fraude.com	1	1
53	Lucas Silva Carvalho	Simply	Bancário e financeiro	lucas.carvalho@simply.com.br	1	1
54	Luciana Araújo	Simply	Bancário e financeiro	Não informado	1	1
55	Luciane Ferreira	ABECS	Bancário e financeiro	luciane@abecs.org.br	1	
56	Luis Felipe Monteiro	ME	Governo	agenda.sgd@economia.gov.br	1	
57	Luis Gustavo Tintel Lima	CNseg	Seguros	luislma@cnseg.org.br	1	1



58	Luiz Antônio Jucá Serão	SEBRAE	Comércio e Serviço	luiz.serao@sebrae.com.br	1	1
59	Luiz Carlos Bezerra	CNT (SEST/SENAT)	Comércio e Serviço	luizbezerra@sestsenat.org.br	1	1
60	Luiz Maurício Zonta	FEBRABAN	Bancário e financeiro	zonta@bb.com.br	1	1
61	Manuela Valadares	Não informado	Não informado	Não informado	1	
62	Marcelo Bellini Garcia	MASTERCARD	Bancário e financeiro	Marcelo.BelliniGarcia@mastercard.com	1	1
63	Marcelo Grimaldi	FEBRABAN	Bancário e financeiro	mgrimaldi@santander.com.br	1	1
64	Marcelo Sechieri Costa Neves	ABBC	Bancário e financeiro	mneves@abbc.org.br	1	1
65	Marcos Tognato da Silva	ABEAR	Aviação	mtsilva@voegol.com.br	1	
66	Maria Inês Baque	Amazon	Comércio e Serviço	mbbaque@amazon.com	1	1



67	Mateus Lima Dornelas	CNC	Comércio e Serviço	mateusdornelas@cnc.org.br	1	1
68	Matias Vargas	ABEAR	Aviação	matias.vargas@latam.com	1	
69	Michaelle Santo (Visa)	ABECS	Bancário e financeiro	micsanto@visa.com	1	1
70	Patricia Fernandes	ABBC	Bancário e financeiro	patricia.fernandes@original.com.br	1	1
71	Patricia Garbin	MASTERCARD	Bancário e financeiro	Patricia.Garbin@mastercard.com	1	1
72	Paulo Henrique Thomaz	BRADESCO	Bancário e financeiro	paulo.h.thomaz@bradesco.com.br	1	1
73	Paulo Roberto Mello Correia	BRADESCO	Bancário e financeiro	paulo.correia@bradesco.com.br	1	1
74	Raissa Nouh	ABECS	Bancário e financeiro	raissa.nouh@elo.com.br	1	
75	Raquel Maciel Gutierrez	BRADESCO	Bancário e financeiro	raquel.maciel@bradesco.com.br	1	



76	Renato Reis Costa	ABBC	Bancário e financeiro	renatoc@pbtech.net.br	1	1
77	Ricardo Andres Roman Jr	ABIH	Hoteleiro	ricardojr@interamericanetwork.com	1	1
78	Rodrigo Costa Colossi	Unibanco/ Itaú	Bancário e financeiro	rodrigo.colossi@itau-unibanco.com.br	1	1
79	Rodrigo Gutierrez	Não informado	Não informado	Não informado	1	
80	Ronald Ulthurralt	MERCADO LIVRE	Comércio e Serviço	ronald.althurralt@mercadolibre.com		1
81	Sandro Nunes Vieira	Não informado	Não informado	Não informado	1	
82	Seikazu Tamashiro Filho	Não informado	Não informado	Não informado	1	
83	Sérgio Henrique Moreira Sousa	CNC	Comércio e Serviço	sergiosousa@cnc.org.br	1	1
84	Silvia Regina Peroza Ramos vieira	Unibanco/ Itaú	Bancário e financeiro	silvia.peroza@itau-unibanco.com.br	1	1



85	Sylvio Cezar Koury Musolino filho	SEME	Governo	koury@presidencia.gov.br	1	1
86	Thaís Souza	Bradesco	Bancário e financeiro	Não informado	1	
87	Thiago Daniel	ABECS	Bancário e financeiro	thiago.daniel@itau-unibanco.com.br	1	
88	Victor Aird	CNseg	Seguros	victor.aird@itau-unibanco.com.br	1	
89	Virgilio Costa Matos	CNT (SEST/SENAT)	Comércio e Serviço	virgiliomatos@sestsenat.org.br	1	1
90	Vivian Lameiras Rossi	Unibanco/ Itaú	Bancário e financeiro	vivian.rossi@itau-unibanco.com.br	1	1
91	Vivian Martins Bertelli Costa	COLAB.RE	Outros	vivian.costa@colab.re	1	1
TOTAL DE PARTICIPANTES					89	61