

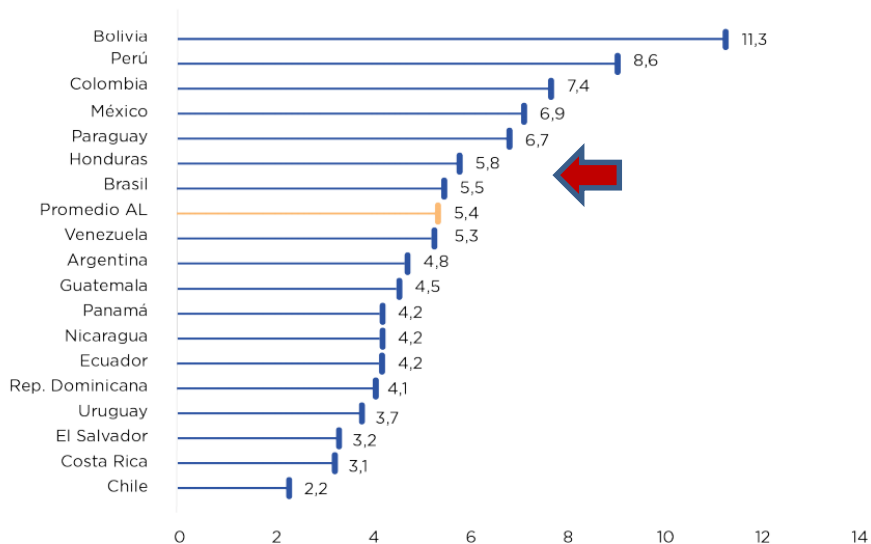
Seminário Internacional “Integração de Serviços para um Governo
Centrado nos Cidadãos”

**A centralidade dos serviços nas nova
Agenda Pública**

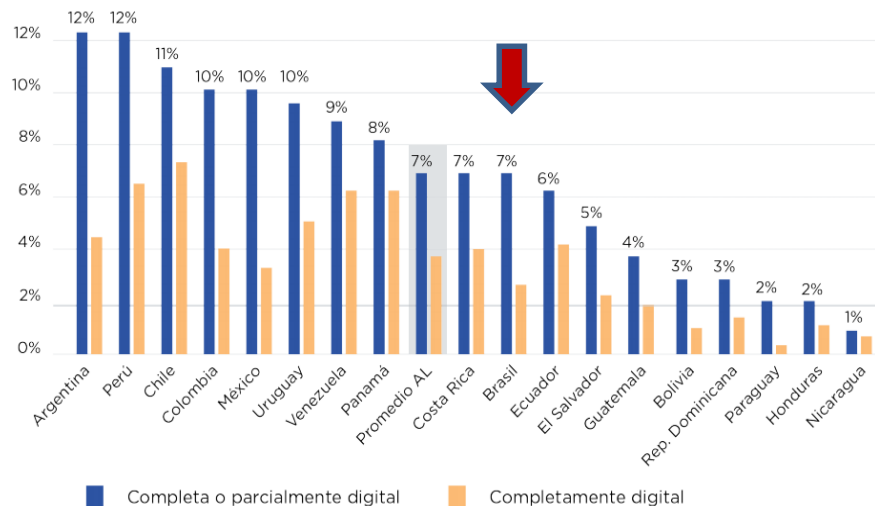
- *Peso nos gastos públicos*
- *Demanda social e confiança nas instituições públicas*
- *Potencial aberto pelas inovações tecnológicas*
- *Efeitos na competitividade nacional (custo Brasil)*

Trâmites no Brasil: ainda muito espaço para avançar

Horas necessárias para realizar um trâmite na América Latina



Uso de canais digitais (% de pessoas que fizeram o último trâmite online)



Fonte: BID – Latinobarómetro
“El Fin del Trámite Eterno”



VEJA COMO OS GOVERNOS ESTÃO INOVANDO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

INTEGRAR, SIMPLIFICAR e GERENCIAR

- *Superar a fragmentação institucional e da informação*
- *Reduzir a complexidade e os custos de transação*
- *Assegurar os recursos de governança e gestão da qualidade*
- *Intervenções multi-dimensionais: institucionais, tecnológicas, jurídicas, orçamentárias, culturais, etc*



Pedro Farias
Stephen Goldsmith, Maryantonett Flumian,
Gustavo Mendoza, Jane Wiseman,
Miguel Porrúa, Paula Castilho Páez,
Ana Catalina Garcia e Gustavo Zanabria

Pedro Farias
Stephen Goldsmith
Maryantonett Flumian
Gustavo Mendoza
Jane Wiseman
Miguel Porrúa
Paula Castilho Páez
Ana Catalina Garcia
Gustavo Zanabria



<https://publications.iadb.org/handle/11319/7971>



Ensp

MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

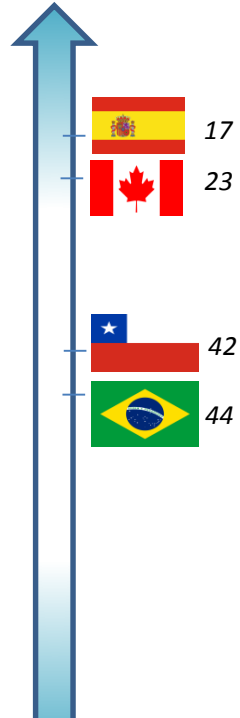


Service
Canada

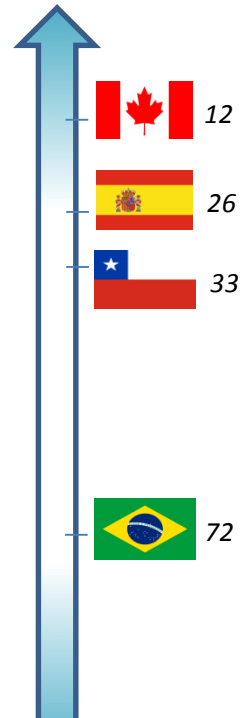


Rankings Internacionais

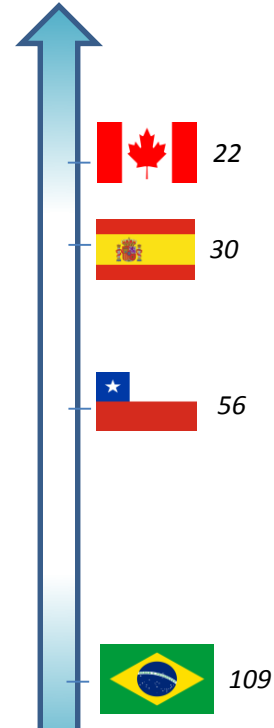
Índice de Desenvolvimento do Governo Eletrônico
ONU / 2018



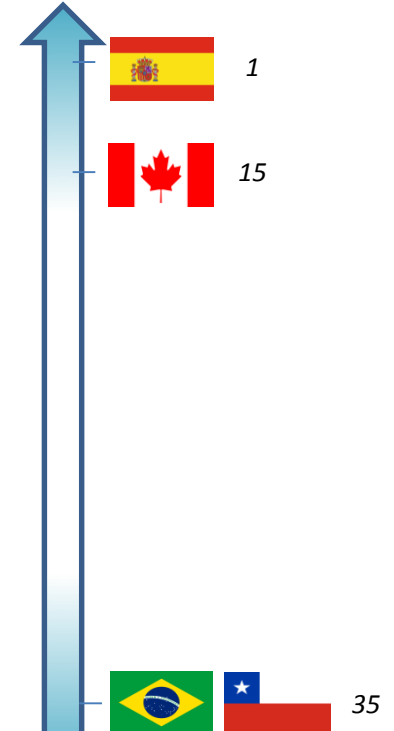
Índice de Competitividade Global
WEF / 2018



Doing Business
World Bank / 2019



Complexidade dos Procedimentos Regulatórios -
OCDE / 2018



Brasil: a oportunidade é agora!

- **Alinhamento institucional**
- **Avanços na transformação digital**
- **Liderança estratégica**
- **Capital humano qualificado**

Integração como catalisador de reformas:

- **modelo de gestão de serviços**
- **serviços administrativos compartilhados**
- **parcerias público-privado**
- **enfoques “omnichannel”, “no wrong door”, governo como plataforma**

