



# SIMPLIFICAÇÃO EM MG

*Transformação de Serviços*

*Sejam bem vindos!*



PLANEJAMENTO  
E GESTÃO



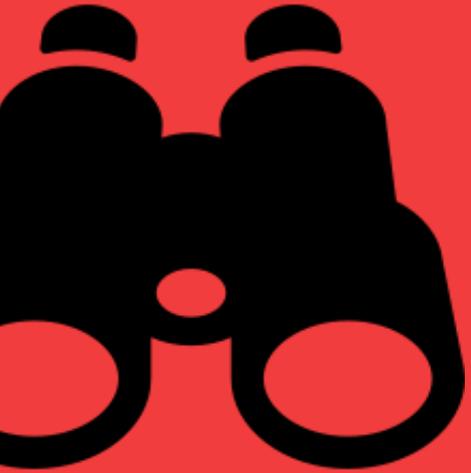
**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

**INOVA**

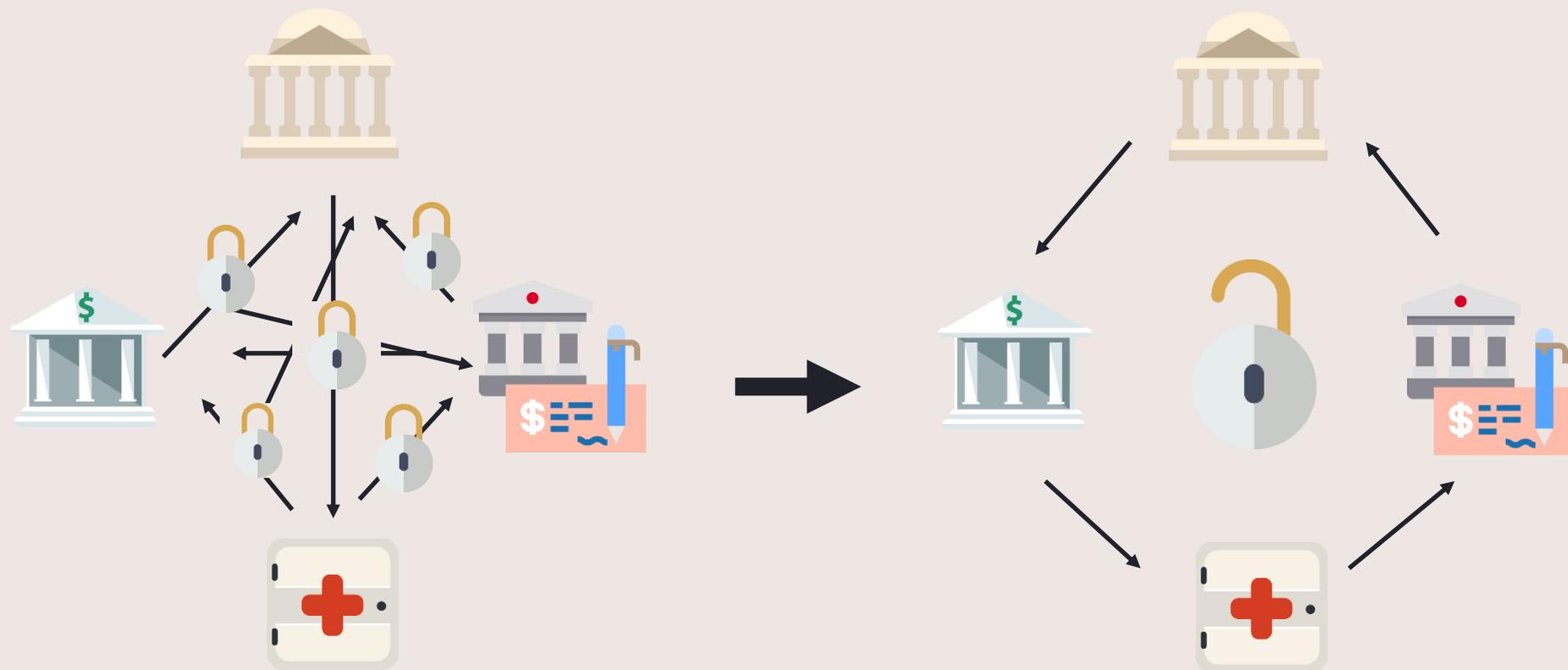
2ª Semana de Inovação

# Inovação e Simplificação



“Que estranho, onde quer que fixe meus olhos, sempre vejo as coisas do meu ponto de vista.”

Ashleigh Brilliant



É através de inovação que um hábito antigo se transforma em apenas uma recordação...



LEI 13.460/2017

DECRETO 47.441/2018

LEI 13.726/2018

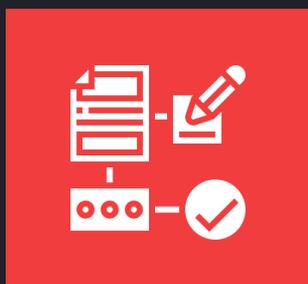




**COLABORAÇÃO**



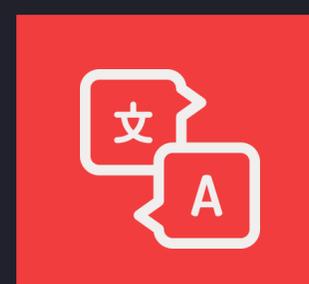
**COMPARTILHAMENTO**



**SIMPLIFICAÇÃO**



**NECESSIDADE**



**LINGUAGEM  
COMPREENSÍVEL**

# Política de *Simplificação*

---

2018

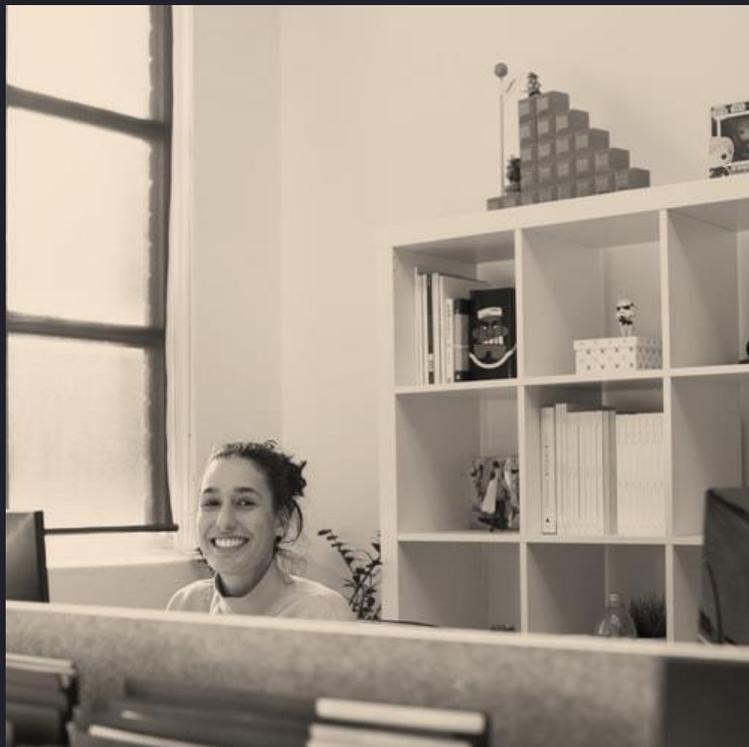
- Setembro ● Estruturação da Rede de Agentes
- Outubro ● Módulo I: Conceitos Iniciais
- Outubro ● Módulo II: Diagnóstico de Serviços
- Dezembro ● Apresentação do Diagnóstico

2019

- Maio ● Reestruturação da Rede de Agentes
- Maio ● Módulo I: Conceitos Iniciais
- Julho a Outubro ● Módulo III: Transformação de Serviços

● **Serviços Transformados**

# 2018



---

# 129

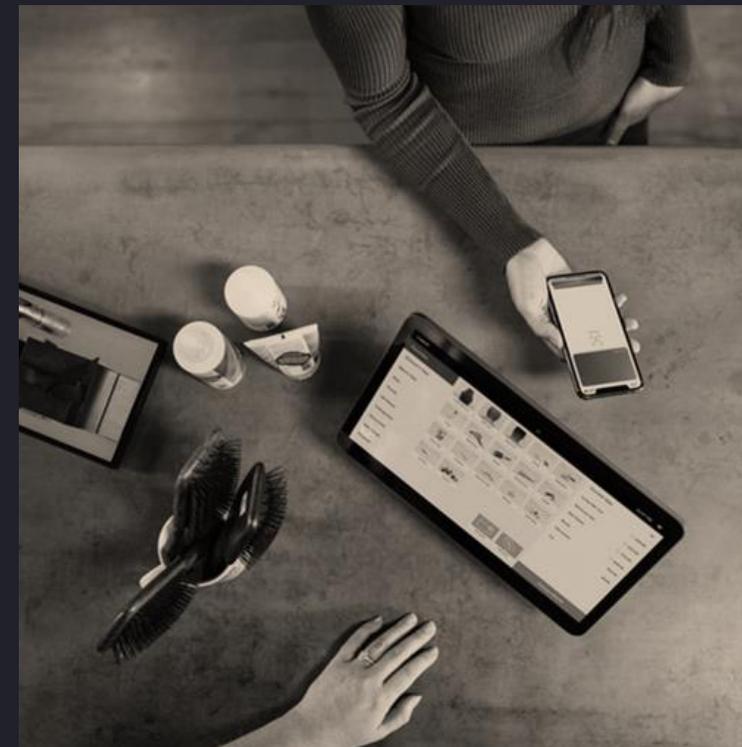
Agentes de Simplificação



---

# 52

Instituições



---

# 876

Serviços

# Diagnóstico de *Serviços*

O Diagnóstico de Serviços realizou o mapeamento e a análise de **52 órgãos e entidades** do Poder Executivo estadual e de **876 serviços** prestados. As informações levantadas servirão como subsídio para a priorização, simplificação e melhoria dos serviços públicos em ações futuras.

Estruturado sob duas perspectivas, **Análise da Instituição** e **Análise dos Serviços**, o Diagnóstico é uma avaliação que retrata a percepção informada pelos Agentes de Simplificação acerca da realidade e do contexto das instituições do poder executivo estadual e dos serviços por elas prestados em relação a aspectos relevantes para a implantação efetiva das diretrizes da **Política de Simplificação**, instituída pelo **Decreto nº 47.441, de 2018**.

O **Painel de Dados** foi elaborado com o objetivo de permitir aos gestores, servidores, usuários ou outro interessado, o acesso às informações completas levantadas no Diagnóstico de Serviços. Com fácil navegabilidade, a ferramenta permite a utilização de filtros (órgão e área temática) e busca por serviços específicos.



[Para conhecer a metodologia de elaboração do Diagnóstico, clique aqui e baixe o Relatório do Diagnóstico de Serviços.](#)



52

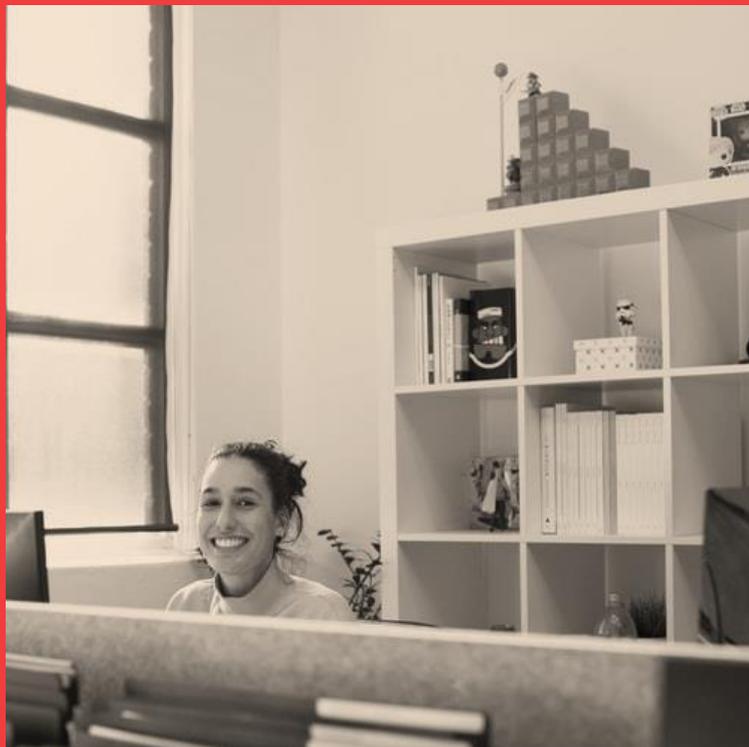
Instituições  
participantes

ANÁLISE INSTITUCIONAL

ANÁLISE DOS SERVIÇOS

Caso tenha alguma dúvida ou sugestão de análise de dados, entre em contato conosco: [simplificacao@planejamento.mg.gov.br](mailto:simplificacao@planejamento.mg.gov.br)

# 2019



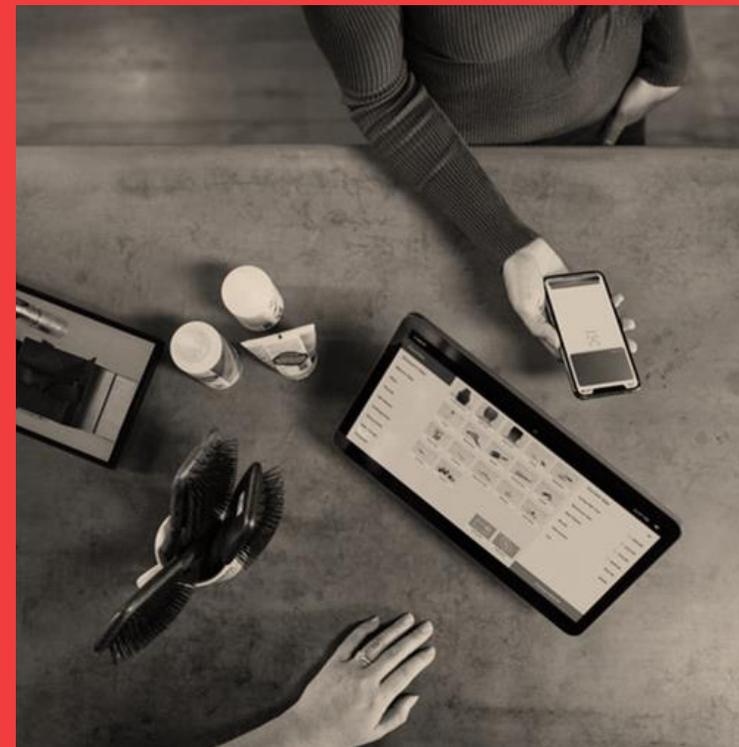
# 142

Agentes de Simplificação



# 58

Instituições



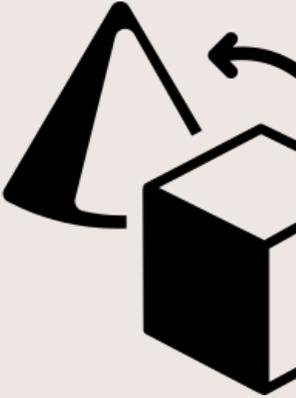
# 1.034

Serviços



1

**DESAPEGAR**



2

**BAIXAR  
A GUARDA**





**Experimentação**



**Empatia**

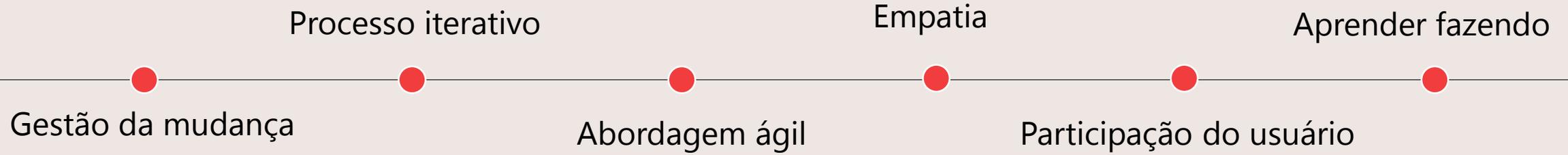
***Design  
Thinking***

É um modelo mental com foco nas necessidades do ser humano



**Colaboração**

# PREMISSAS



# ETAPAS

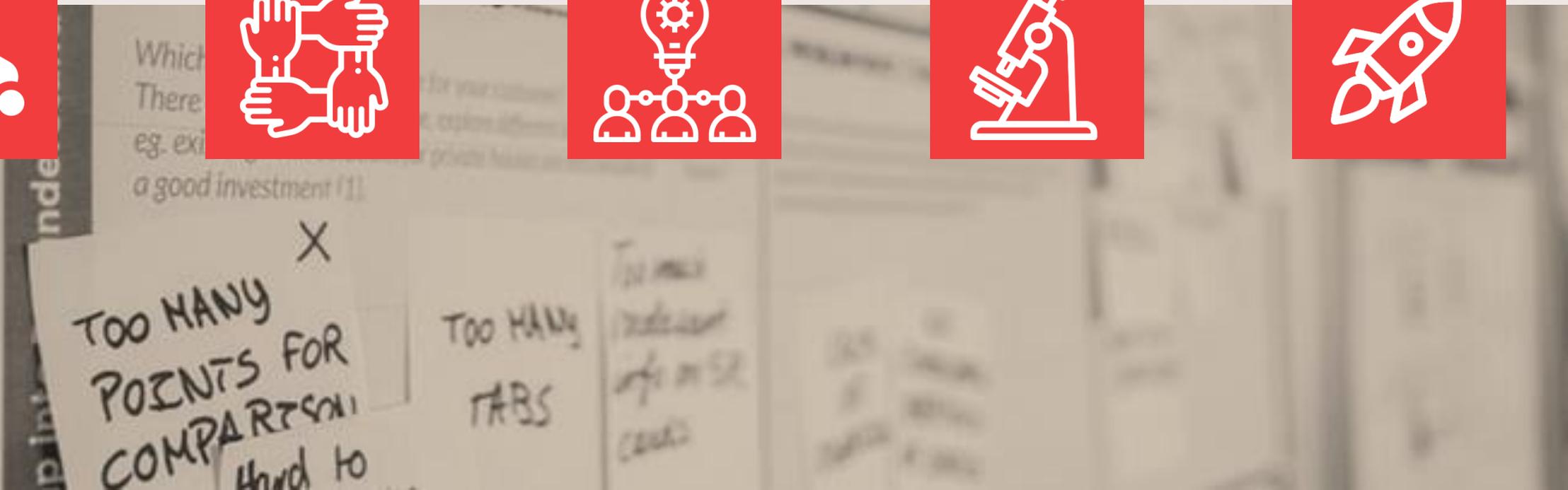
ALINHAR

APROXIMAR

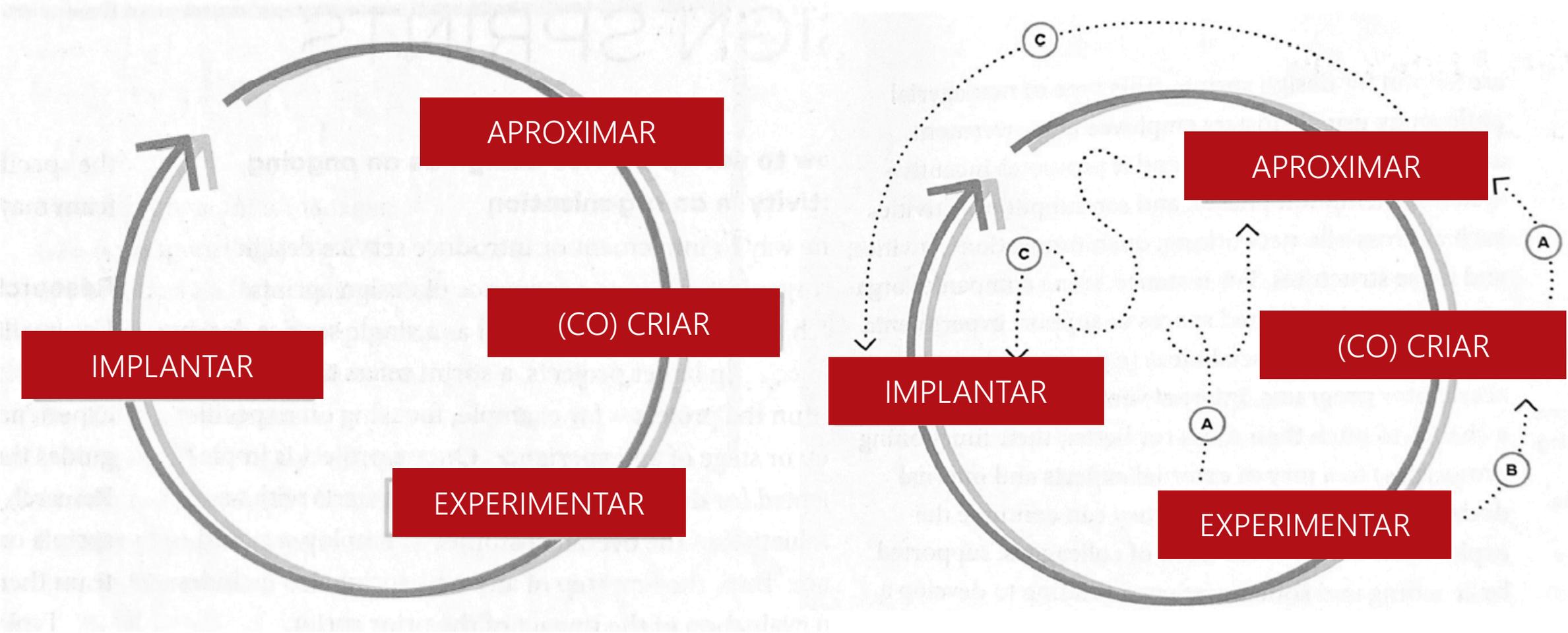
CO-CRIAR

EXPERIMENTAR

IMPLANTAR



# PROCESSO ITERATIVO





Número de serviços

**724**



Número de acessos

**1.100.000/** mês



Número de editores de serviço

**229**



Serviços adaptados à Lei 13.460

**100%**

# Digitalização

Autoserviço

**349 etapas**



Digital

**549 etapas**



Total de etapas

**1702 etapas**



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

## ÍNDICE DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**52,5%**

etapas digitalizadas

**20,3%**

Autosserviço

**32,6%**

Digital

## RANKING

#	Instituição	Serviços	Etapas digitalizadas
1	ARMBH	1	100,0%
1	CBMMG	1	100,0%
1	OGE	3	100,0%
4	DEER	18	90,0%
5	SEMAD	13	86,4%
6	SEDE	2	85,7%
7	GMG	5	83,3%
8	Prodemge	17	81,2%
9	Jucemg	20	81,0%
10	Igam	20	80,4%
11	FJP	23	77,8%

## SERVIÇOS CADASTRADOS NO PORTAL MG.GOV.BR



Dados extraídos do Portal mg.gov.br, referentes aos serviços do Poder Executivo Estadual de Minas Gerais.

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ÍNDICE DE  
TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL

52,5%

etapas digitalizadas

20,3%

Autosserviço

32,6%

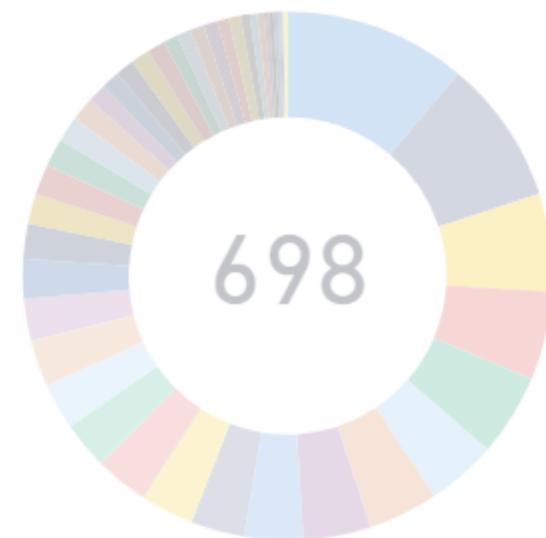
Digital

# Insi

- |    |        |
|----|--------|
| 1  | ARMB   |
| 1  | CBMM   |
| 1  | OGE    |
| 4  | DEER   |
| 5  | SEMAI  |
| 6  | SEDE   |
| 7  | GMG    |
| 8  | Proder |
| 9  | Jucem  |
| 10 | Igam   |
| 11 | FJP    |



SERVIÇOS CADASTRADOS NO  
PORTAL MG.GOV.BR



Dados extraídos do Portal mg.gov.br, referentes aos serviços do F

[bit.ly/digitalmg](https://bit.ly/digitalmg)

# Eixos de atuação



Simplificação de  
procedimentos



Inovação nos  
serviços públicos



Melhoria do  
relacionamento  
com o cidadão



# Indicador / Resultado

# Meta até 2022

Serviços simplificados, eliminando formalidades e exigências desnecessárias



**100**

Serviços transformados digitalmente



**100**

Canais de atendimento disponibilizados ao cidadão



**51**

Localidades atendidas com tecnologia 3G



**300**

Pesquisas de percepção do usuário em relação à prestação dos serviços públicos



**8**

Índice de Transformação Digital de Serviços Públicos – ITD



**60%**



# Cases de Sucesso

## IMA

---

Obter registro de estabelecimentos processadores de produtos de origem animal

## EMATER

---

Obter assistência técnica agropecuária e de bem estar social

## SISEMA

---

Consulta e requerimento de audiências públicas de licenciamento ambiental

Obter outorga de direito de uso de recursos hídricos

## SEF

---

Implantação da AF Virtual

# Transformação de serviços do IMA



PLANEJAMENTO  
E GESTÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.



Serviço de registro de estabelecimentos de  
produtos de origem animal

Serviço de registro de rótulo/produto de  
origem animal

*26 de novembro de 2019*

*Auditório JK*

*Cidade Administrativa*

*Belo Horizonte/MG*



# Conteúdo

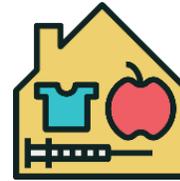
-  Principais diretrizes da política de simplificação
-  Legislações
-  Resultado do diagnóstico da instituição e dos serviços
-  Metodologia para projetos de Transformação de Serviços
-  Resultados obtidos
-  E agora?

# PRINCIPAIS DIRETRIZES DA POLÍTICA DE SIMPLIFICAÇÃO

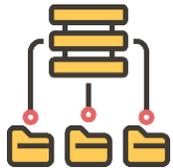
---



atuação integrada e colaborativa;



disponibilização de serviços públicos acessíveis e focados nas necessidades dos usuários;



disponibilização e compartilhamento de dados e informações;



utilização de linguagem simples e compreensível;



simplificação de procedimentos internos e de atendimento;



simplificação através da aplicação de soluções tecnológicas;



presunção de boa fé do usuário.

# LEGISLAÇÕES

---



LEI FEDERAL 13.460  
26jun2017

Normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.



DECRETO MG 47.441  
3jul2018

Institui a POLÍTICA DE SIMPLIFICAÇÃO administrativa no âmbito do Poder Executivo estadual voltada para a simplificação dos serviços públicos e do atendimento prestado aos usuários.



LEI FEDERAL 13.726  
8out2018

Racionaliza atos e procedimentos administrativos mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas.



LEI FEDERAL 13.874  
20set2019

Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica e estabelece normas de proteção à livre iniciativa e ao livre exercício de atividade econômica.

# Resultado do Diagnóstico da Instituição e dos Serviços



Quais são os serviços

**102**

serviços  
identificados  
prestados pelo  
IMA

Diagnóstico dos serviços

**65**

formulários  
preenchidos

Carta da Serviços

- Mapeamento
- Simplificação
- Otimização
- Atualização

# Número de serviços prestados pelo IMA por área



Rede  
Laboratorial

16

Certificação

18

Defesa Animal

32

Educação  
Sanitária

2

**Inspeção de  
Produtos**

**24**

Inspeção  
Vegetal

3

Inovação e  
Modernização

3

Assessoria de  
Comunicação

1

IMA

3



# Serviços relacionados à Gerência de Inspeção de Produtos de Origem Animal



**1. a 11. Obter registro de estabelecimentos de produtos de origem animal**

**12 e 13. Obter aprovação de reforma/ampliação de estabelecimentos industriais e agroindustriais de pequeno porte**

**14. Obter registro, alterações ou cancelamento de rótulo/produto de origem animal**

**15. Obter auditoria orientativa para implantação de serviços de inspeção municipais**

**16. Obter inclusão ou exclusão do estabelecimento de produtos de origem animal do Sisbi**

**17 a 21. Obter alteração no cadastro de indústrias de produtos de origem animal**

**22. Obter alteração da classificação do estabelecimento**

**24. Obter cancelamento de registro de indústrias de produtos de origem animal**

# METODOLOGIA PARA PROJETOS DE TRANSFORMAÇÃO DE SERVIÇOS





## OBJETIVO DA ETAPA

Entender o serviço sobre várias perspectivas e criar empatia com o usuário

## PRINCIPAIS AÇÕES

### Eixo 1: Compreender o processo

- 1.1 Principais atores
- 1.2 Principais etapas do serviço
- 1.3 Análise da legislação vigente
- 1.4 Análise dos sites e sistemas
- 1.5 Levantamento dos quantitativos do serviço
- 1.6 Benchmarking

### Eixo 2: Captar percepções

- 2.1 Percepção dos usuários do serviço
- 2.2 Percepção dos funcionários do IMA
- 2.3 Principais dúvidas recebidas nos canais de atendimento



## SOBRE O SERVIÇO

**PERFIL DO USUÁRIO:** Pequenos produtores de agricultura familiar, médios e grandes empresários, com e sem conhecimento técnico

**296 ESTABELECIMENTOS REGISTRADOS NO ESTADO**

**NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR REGISTRO:**

Carne, pescado, ovos e mel – 18

Leite – 23

Agroindústria de pequeno porte – 12

**TEMPO MÉDIO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Agroindústria de pequeno porte – 2 anos

Demais áreas – 1 ano ou mais

**NÚMERO DE ETAPAS PRESENCIAIS NECESSÁRIAS**

3 por tipo de registro

Agroindústria de pequeno porte - 1



**FALE CONOSCO**

**51%**

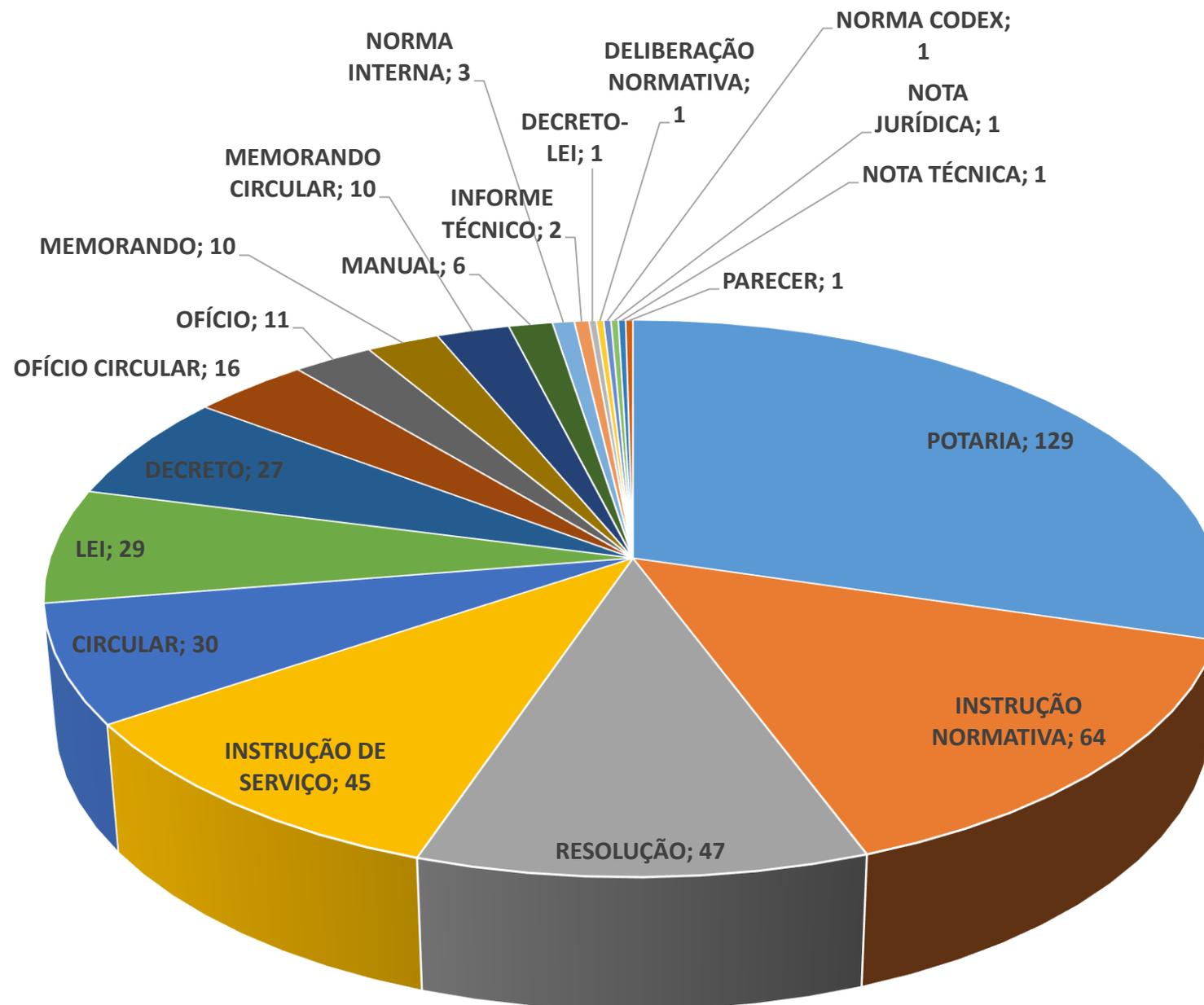
**dos contatos realizados tiveram como objeto dúvidas em relação às etapas do serviço.**

(dados de 01/01/2018 a 03/06/2019)



## SOBRE O SERVIÇO

435 DOCUMENTOS DE  
20 TIPOS!

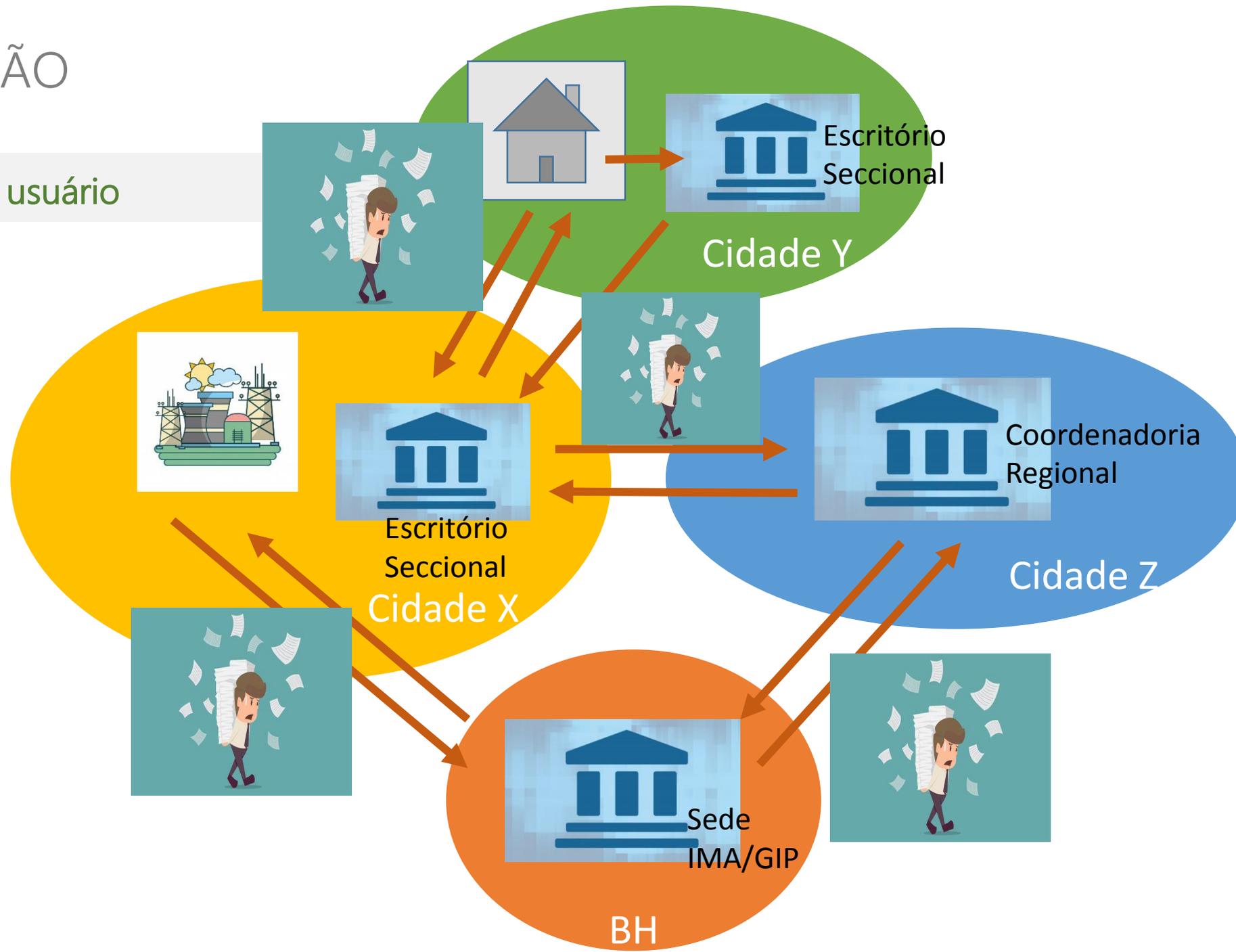


Escopo Normativo -Área de Inspeção de Produtos de Origem Animal

# IMERSÃO



Jornada do usuário





## PERCEPÇÃO DO SERVIÇO

### AVALIAÇÃO

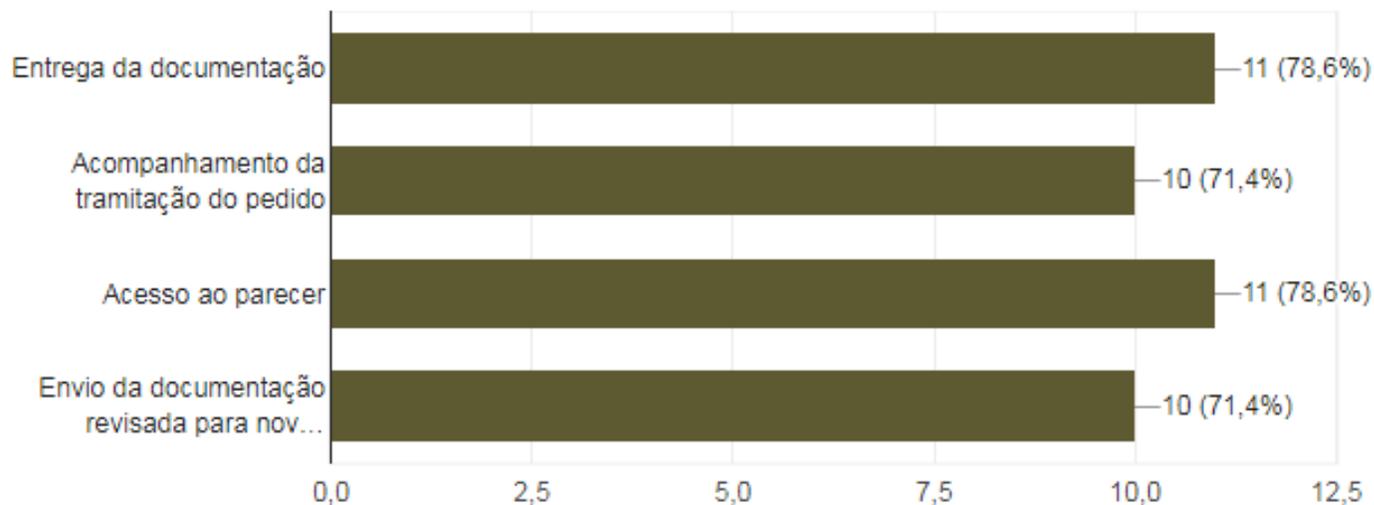
60% dos usuários do serviço o avaliam como bom ou ótimo

Para 62,5% dos servidores do IMA, o usuário tenderia a avaliar o serviço como regular ou ruim.

### DIGITALIZAÇÃO

86,7% dos usuários gostariam de poder realizar alguma etapa do serviço por meio digital

87,5% dos assessores de inspeção do IMA acreditam que parte do serviço pode ser digitalizada.



# IDEAÇÃO

## OBJETIVO DA ETAPA

Gerar e cocriar ideias e propostas de solução para o desafio alinhadas às expectativas do usuário.

## PRINCIPAIS AÇÕES

Questionários  
Oficina de Ideação



**Participantes** 27

Instituto Mineiro de Agropecuária | Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento | Secretaria de Estado de Saúde | Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão | Emater | Jucemg

**Ideais Geradas** 123

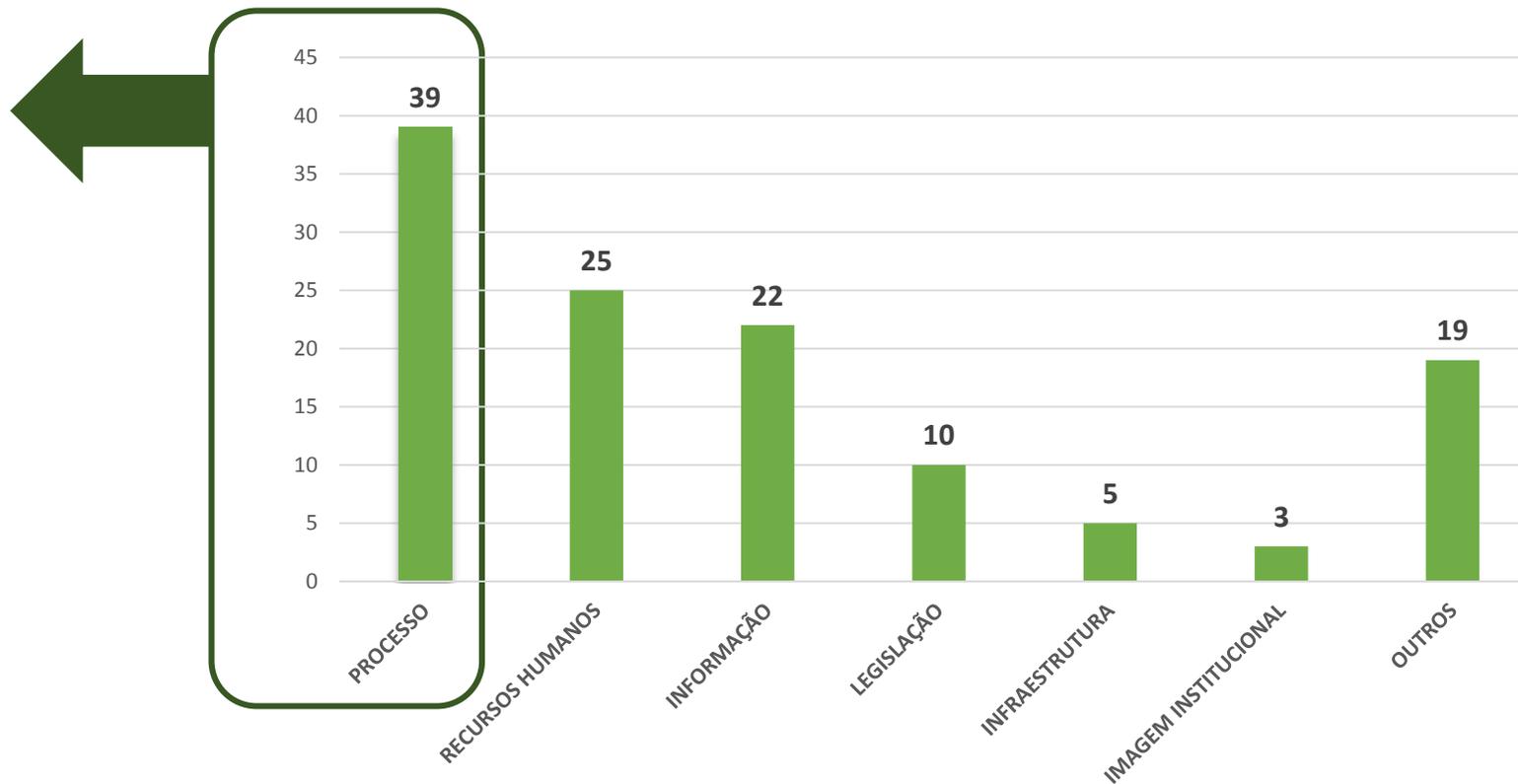




## IDEIAS CATEGORIZADAS E PRIORIZADAS

Ideias priorizadas conforme os seguintes critérios:

- Impacto no usuário
- Governabilidade





## RESULTADOS E DIRETRIZES

- Ambiente no SEI para o peticionamento eletrônico do registro de estabelecimento e rótulo de produtos de origem animal estruturado e testado.

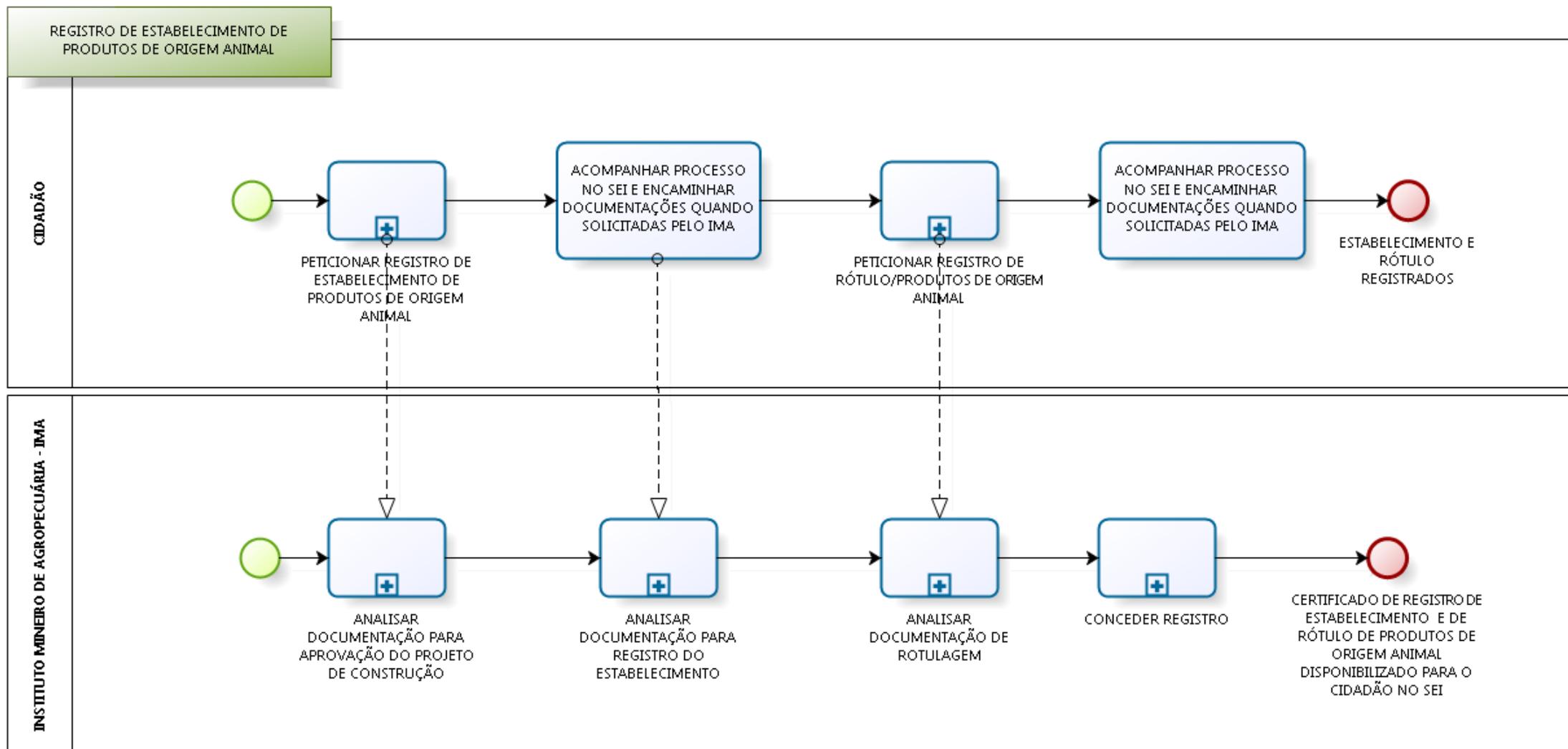
PROTÓTIPO  
ESTRUTURADO E  
EXPERIMENTADO

Requerimento de registro de  
estabelecimento de  
produtos de origem animal

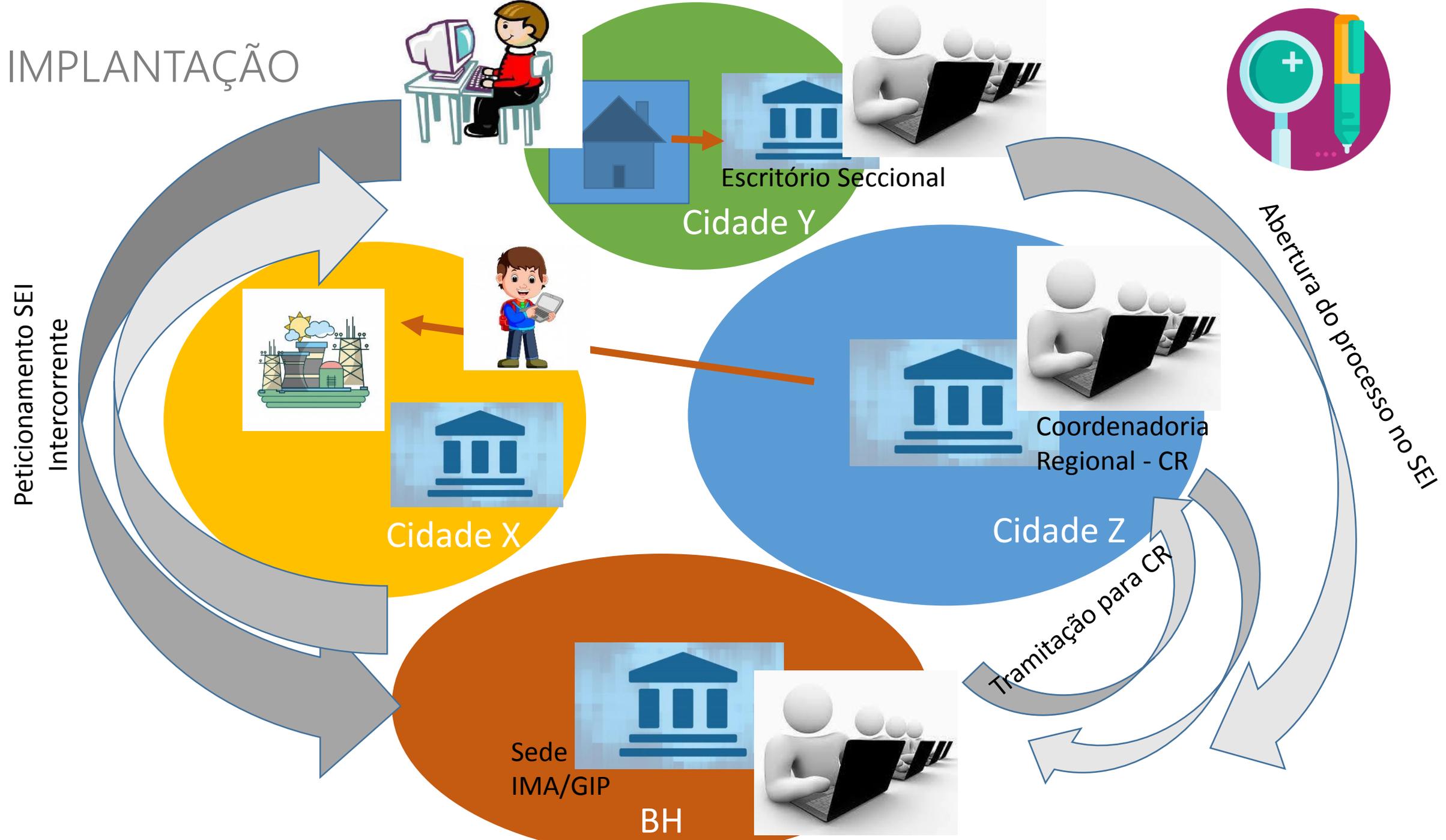
sei!MG

# IMPLANTAÇÃO

## REDESENHO DOS SERVIÇOS



# IMPLANTAÇÃO





## REDESENHO DOS SERVIÇOS

- Padronização das atividades



- Orientações claras para os funcionários do IMA
- Minimiza as chances de erros na execução das atividades

- Análise de processos de baixa complexidade realizada pela Coordenadoria



- Eliminação de etapas de retrabalho
- Maior agilidade no processo



## REDESENHO DOS SERVIÇOS

- Tramitação dos processos no SEI



- Eliminação do tempo gasto com tramitação física
- Eliminação do custo financeiro com tramitação física
- Menor risco de perda/extravio dos documentos
- Possibilidade de acompanhar o andamento do processos no SEI
- Controle de entrada e saída dos processos de registro
- Redução do número de documentos



## REDESENHO DOS SERVIÇOS

- Peticionamento dos serviços no SEI



- Cidadão pode solicitar o serviço sem a necessidade de se deslocar até uma unidade do IMA
- Para esses casos, os escritórios do IMA não precisarão receber a documentação física

- Certificados digitais



- Eliminação dos custos de impressão dos certificados
- Eliminação dos custos de entrega dos certificados
- Agilidade na disponibilização do certificado digital



## REDESENHO DOS SERVIÇOS

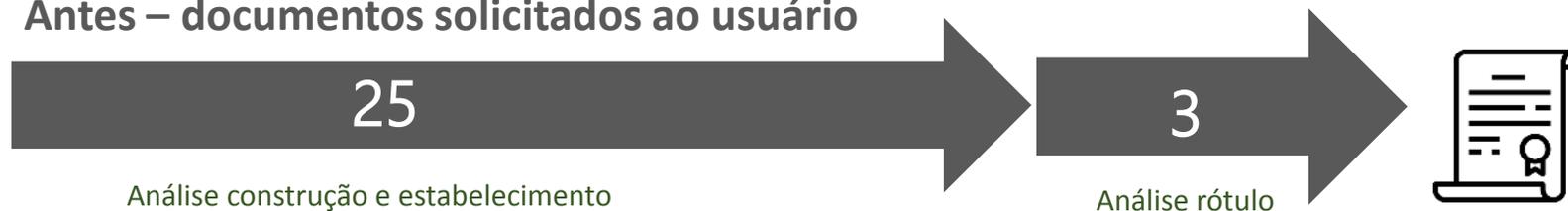
- Eliminação de exigências de documentos



- Alinhamento com a Política de Simplificação e exigências legais: revisão e simplificação de documentos
- Desburocratização



**Antes – documentos solicitados ao usuário**



**Depois**



A redução do número de documentos deve-se a eliminação dos documentos que não estão previstos em lei e dos documentos que podem ser providenciados internamente pelo IMA.

# IMPLANTAÇÃO



## DEMAIS REALIZAÇÕES

- Treinamentos da equipe da sede e das 20 Coordenadorias por videoconferência (mais de 90 servidores)
- Plano de Comunicação: divulgação interna (intranet e Agência Minas)
- Avaliação de sistemas de gerenciamento de processos de negócio (BPMS)

## PRÓXIMOS PASSOS

- Elaboração de Instruções de Serviço e de Portaria
- Divulgação do peticionamento para o cidadão
- Aquisição e implantação do sistema BPMS
- Revisão da legislação

E AGORA?



Vamos  
começar de  
novo!

Que alegria!

# Obrigada!

## Equipe IMA

Gerência de Inspeção de Produtos de Origem Animal: *Mariana Telles*

Coordenadoria de Inovação e Modernização em Defesa Agropecuária: *Luciana de Castro*

*luciana.castro@ima.mg.gov.br*



PLANEJAMENTO  
E GESTÃO

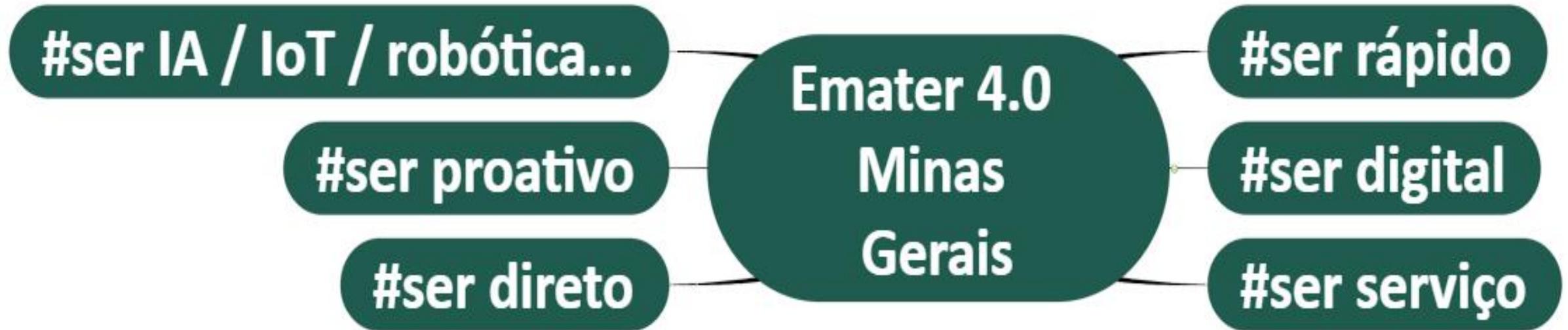


**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

# Emater 4.0

Como podemos facilitar o acesso à assistência técnica para os produtores rurais visando agilizar a prestação de serviços, via App ?



**Acreditamos que o verdadeiro propósito da tecnologia é ampliar as capacidades humanas e não as substituir!**

**Sistema Deméter**  
voltado para  
nossos técnicos,  
com ferramentas  
que vão  
**potencializar** o  
trabalho.

Módulos já  
desenvolvidos e em  
implantação!

Emater MG - Deméter

DATA DA VERSÃO: 03/05/2019  
VERSÃO: DEMETER-WEB-0.7.10-20190503.175451-782  
ESLOC: ARAXÁ

10847

Home

- Segurança
- Agenda Estratégica
- Ativ. Técnico
- Realidade Municipal
- ISA
- Ger. Matricial
- Certificação Café
- Inventário
- Minas Pecuária
- Custos de Produção
- BIP
- Gestão de Emp.
- Alertas
- Análise Solos
- Embrapa
- Crédito Rural

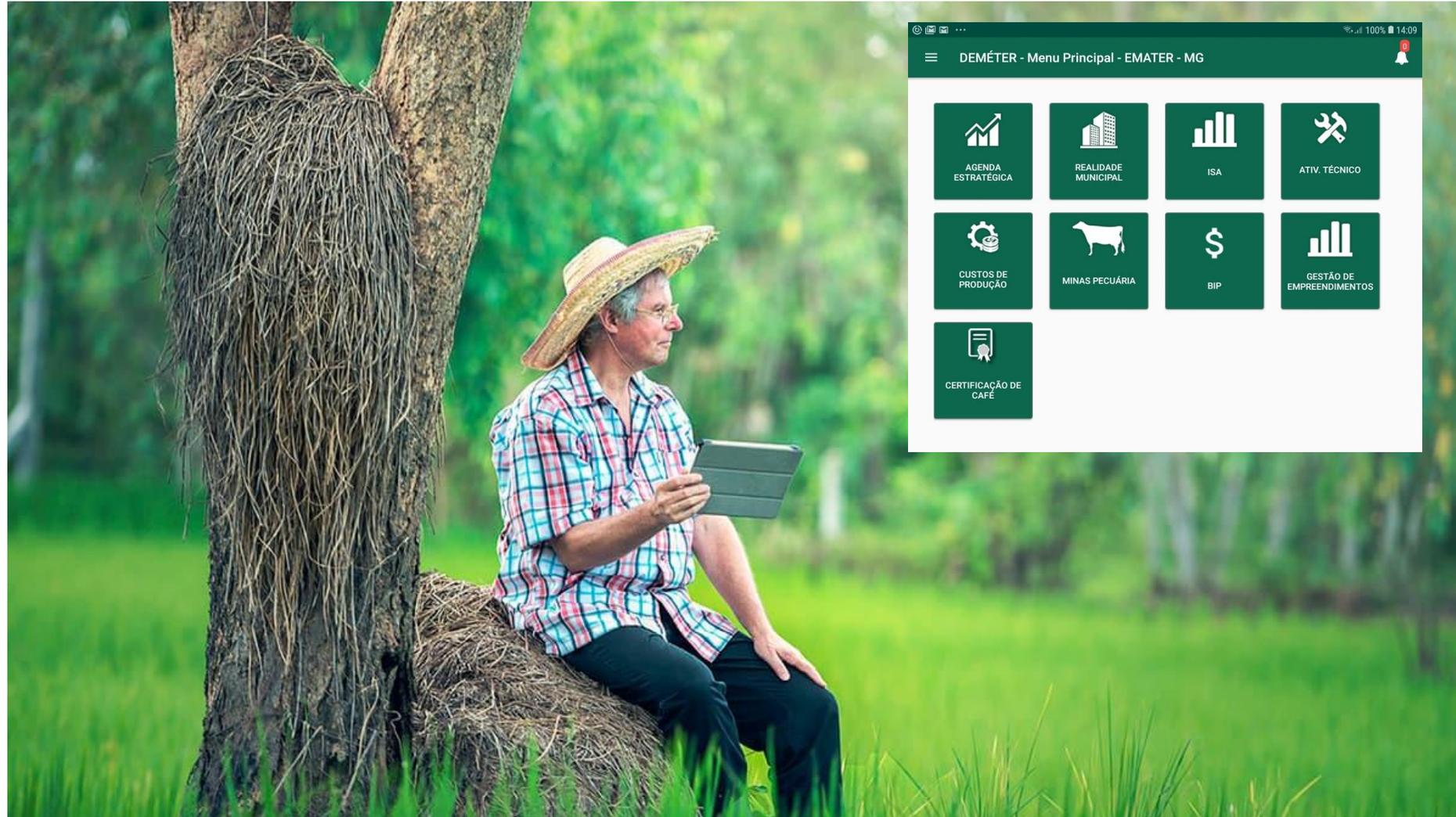
## O sistema DEMÉTER proporcionará:



- Aprimoramento na coleta de dados.
- Agilizar processos operacionais.
- Qualificar atendimento.
- Mais tempo no campo, menos tempo no escritório.
- Redes colaborativas.
- Os dados proporcionarão:
  - ⇒ Retorno do conhecimento para o agricultor.
  - ⇒ Fomento a novos negócios.
  - ⇒ Base de informações para diversificação de serviços.

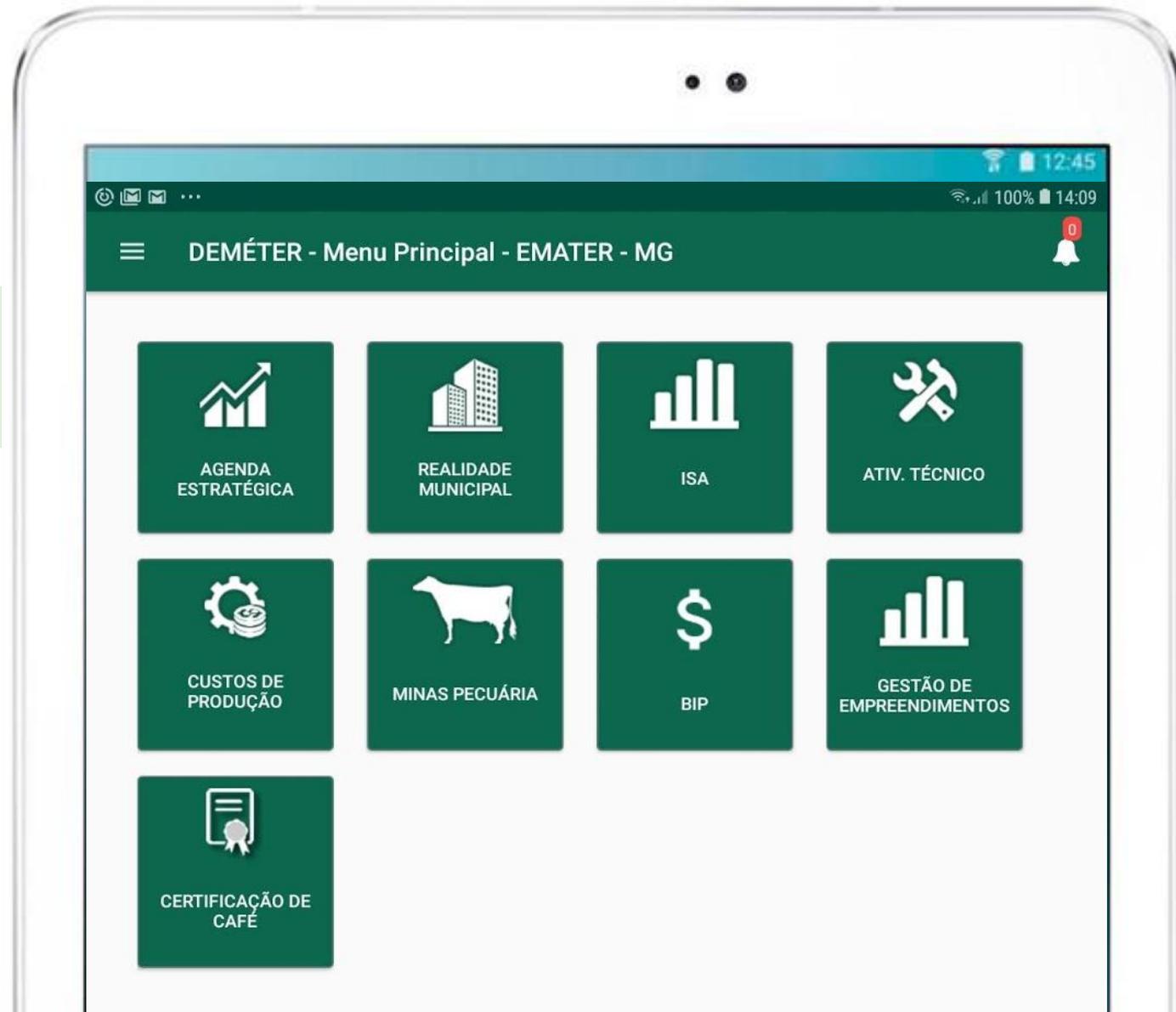


# Deméter Mobile



# Deméter Mobile

- Fácil de usar.
- Serviços técnicos na palma da mão.
- Ferramentas de suporte ao atendimento na propriedade do agricultor.
- Informação e conhecimento.



# Deméter – Perfil Agricultor – Aplicativo Mobile

Está prevista nova plataforma:

Maior  
interação  
técnicos e  
agricultores

Avaliação da  
satisfação  
atendimento

Agendamento  
de ATER

Dossiê do  
Produtor

Acesso à  
agenda de  
eventos

Biblioteca  
do  
Produtor

Notícias e  
avisos  
importantes

Aplicação de  
técnicas de  
aprendizado de  
máquina,  
**inteligência  
artificial**

# I.A. – Inteligência Artificial no processo produtivo



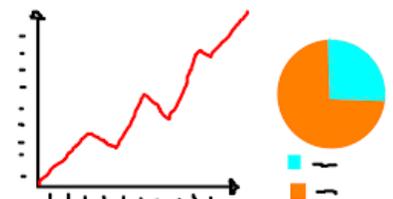
Dados e alertas climatológicos para gestão da produção

Alerta de pragas e doenças por região



Informações técnicas a partir do histórico do cliente

Custo de produção com base em perfis produtivos



# I.A. – Serviços Remotos

Canal para contato através de um chatbot.

Identificação de doenças e pragas através de fotos.

Aumentar a abrangência e alcance nos atendimentos.

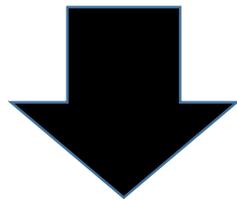
Qualificar e proporcionar maior agilidade ao atendimento.

Assistência técnica virtual (Conforme a escolha do cliente, a I.A. já irá estratificar os tipos de soluções)

**Reduzir custos.**

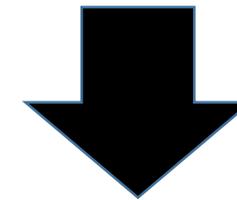
Ampliar base de dados dos sistemas de agricultura do Estado, permitindo análises para tomada de decisões.

Promover o acesso da agricultura familiar ao novo cenário da agricultura 4.0.



INFORMAÇÕES

**EMATER**  
Minas Gerais  
Conectando pessoas, ideias e soluções



CONHECIMENTO  
E  
PERSONALIZAÇÃO

# Obrigado!

## Membros do Comitê Simplificação

**Presidente:** Gustavo Laterza de Deus  
**Diretor Técnico:** Feliciano Nogueira de Oliveira  
**Diretor Adm. e Financeiro:** Cláudio Augusto Bortolini

- Carlos Alberto de Souza
- Elisângela Vieira de Souza
- Marcelo Franco
- Marcos Roberto Lopes
- Mário Fernando Pasquel Tejada Júnior

# POLÍTICA DE SIMPLIFICAÇÃO

Sistema Estadual de Meio Ambiente e  
Recursos Hídricos - SISEMA

SISEMA

## ***FOCO NA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS***

**O Sisema possui foco na simplificação dos seus serviços, sem prejuízo à qualidade técnica. Uma das diretrizes da Política de Simplificação é a digitalização de serviços, e o Sisema avançou nesse tema.**

**Possuímos peticionamento SEI para diversas etapas de serviços:**

- ▷ **Protocolo de documentos nas Suprams/Suppri**
- ▷ **Restituição de taxas**
- ▷ **Estudos Técnicos Ambientais - Fechamento de Minas**
- ▷ **Gestão Técnica de Projetos Ambientais - Áreas Contaminadas**
- ▷ **Gestão Técnica de Projetos Ambientais - Declaração de Carga Poluidora - DCP**
- ▷ **Fator de Qualidade - ICMS Unidades de Conservação Estaduais e Federais**
- ▷ **Fator de Qualidade - ICMS Unidades de Conservação Municipais**

## **FOCO NA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- ▷ **Serviço de Engenharia - Anuência INCRA**
- ▷ **Serviços de Engenharia - Retificação de Área**
- ▷ **Autorização de Pesquisa Científica**
- ▷ **Cadastro de Aula de Campo**
- ▷ **Criador Amador de Passeriformes da Fauna Silvestre Nativa**

**Além disso, temos os seguintes processos 100% digitais via SEI:**

## ***FOCO NA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS***

- ▷ **Autorizações prévias relativas a caracterização do processo de licenciamento ambiental digital;**
- ▷ **Autorização para intervenção ambiental vinculada a processo de licenciamento ambiental;**
- ▷ **Renovação de licença de instalação;**
- ▷ **Solicitações pós licenciamento ambiental;**
- ▷ **Outorga de direito de uso de recursos hídricos.**

## ***FOCO NA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS***

**Além disso, desenvolvemos:**

- ▷ **Sistema de Licenciamento Ambiental Digital**
- ▷ **Sistema de Consulta de Decisão de Licenciamento Ambiental**
- ▷ **Sistema de Consulta de Decisão de Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos**
- ▷ **Sistema de Consultas e Requerimento de Audiência Pública**

**EXPERIÊNCIA PARA COMPARTILHAR**

**COMO PODEMOS MODERNIZAR  
OS PROCEDIMENTOS DE  
CONSULTA E REQUERIMENTO DE  
AUDIÊNCIA PÚBLICA NOS  
PROCESSOS DE LICENCIAMENTO  
AMBIENTAL DO ESTADO DE  
MINAS GERAIS?**

**SISEMA**

## **PRINCIPAIS ENTREGAS**

 **Publicação da DN COPAM 225/2018**

 **Publicação da Resolução SEMAD nº 2683/2018**

 **Consultas e requerimentos de Audiências Públicas *online* - 25/07/2018**

***Modernização e simplificação do processo, facilitando a consulta, controle e requerimento de audiências públicas pela internet.***

 **Sistema entregue para a sociedade com custo ZERO!**

*EXPERIÊNCIA PARA COMPARTILHAR*

***COMO PODEMOS  
MODERNIZAR A  
GESTÃO DOS  
RECURSOS HÍDRICOS  
PARA OS USUÁRIOS DO  
ESTADO DE MINAS  
GERAIS?***

**SISEMA**

# PRINCIPAIS ENTREGAS

✓ **Publicação do Decreto 47.705 – 04/09/2019**

✓ **Publicação da Portaria IGAM 48 – 04/10/2019**

✓ **Protocolo de documentos via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) - 07/10/2019**

*Visando modernização e simplificação do processo, incluindo redução de documentos exigíveis no ato de formalização do processo de outorga.*



**Módulos de análise e caracterização do Sistema de Outorgas - 11/05/2020**



**Módulo de acompanhamento do Sistema de Outorgas - 29/11/2021**

**SISEMA**

## FACILITADORES E DIFICULTADORES/RISCOS



- **Política de Simplificação promovendo a cultura de se colocar no lugar do usuário**

- **Demanda do usuário por alguma mudança**
- **Alta gestão predisposta à modernização e simplificação**
- **Equipes integradas e dispostas à mudança**
- **Sistema de Outorgas inserido como ação do Projeto Estratégico “Inovação na Regularização e Fiscalização Ambiental”**

- **Infraestrutura tecnológica disponível**

- **Situação financeira do Estado**

- **Rotatividade dos profissionais envolvidos no projeto**



## PRINCIPAIS LIÇÕES APRENDIDAS



- **Planejar melhor a comunicação ao usuário acerca das mudanças normativas e procedimentais – Plano de Comunicação**
- **Mapear as áreas da organização possivelmente impactadas pela mudança e envolver desde o início do processo**
- **Comunicação da equipe envolvida não possuía atravessadores, havendo muita integração.**

## ***TIME ENVOLVIDO NO PROJETO DE MUDANÇA***

- ▷ **Agentes de Simplificação - Semad e Igam**
- ▷ **Administradores SEI – Semad e Igam**
- ▷ **Diretoria de Planejamento e Regulação – Igam**
- ▷ **Superintendência de Tecnologia da Informação Sisema**
- ▷ **Assessoria de Gestão Regional – Sisema**
- ▷ **Assessoria Estratégica - Sisema**

## ***PATROCINADORES DA MUDANÇA***

- ▷ **Germano Vieira – Secretário de Meio Ambiente**
- ▷ **Marília Melo – Diretora Geral do Igam**



**SISEMA**



# OBRIGADA!

**Daniela Fonseca**

**[daniela.fonseca@meioambiente.mg.gov.br](mailto:daniela.fonseca@meioambiente.mg.gov.br)**

Agente de Simplificação – Semad e Feam



**SISEMA**



**Implantação do Atendimento  
Virtual na SEF**

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇOS DA SEF/MG



## SIARE

Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual: é o sistema institucional para **solicitação e execução de serviços**. Alguns são de livre acesso, outros de acesso restrito mediante senha de segurança específica, oferecidos exclusivamente para contribuintes, contabilistas e empresas contábeis inscritos no cadastro de Contribuintes ou Produtor Rural Pessoa Física.

## FALE CONOSCO

Sistema para **prestação de serviços de atendimento ao público externo**. Há o preenchimento de um formulário e através de uma equipe o esclarecimento a nível de Estado, das dúvidas operacionais dos sistemas e serviços, e também sobre legislação (sem efeitos próprios da Consulta nos termos do RPTA).

## FALE COM A AF

Sistema de evolução do Fale Conosco **porque acrescenta ao esclarecimento de dúvidas a solução do serviço**. Por exemplo: contribuinte que pagou o IPVA incorretamente (duplicidade de parcelas) e a CDT está positiva. Ao fazer o registro e anexar os comprovantes do pagamento o atendente fará o acerto, independentemente da sua circunscrição.

# FALE COM A AF: Belo Horizonte e Contagem



**SEF** Secretaria de Estado de Fazenda

Agendamento em BH

Fale com a AF

DIÁRIO ELETRÔNICO Secretaria de Estado de Fazenda

Portal de Transparência do Estado de Minas Gerais

Digite aqui... Buscar

INTRANET DÚVIDAS FALE CONOSCO MAPA DO SITE NOTÍCIAS ACESSIBILIDADE AJUDA

**ClickSEF** Fale com a AF

**TAXA DE INCÊNDIO 2019**  
Clique aqui para imprimir o DAE

Assunto

<Selecione>

DES

- AF BH > RETIFICAÇÃO DE DAE
- AF BH > TAXA DE INCÊNDIO - INCLUSÃO/ALTERAÇÃO/EXCLUSÃO
- AF CONTAGEM > AJUSTAR CADASTRO DE OFÍCIO RFB X SEF
- AF CONTAGEM > ALTERAR E-MAIL NO SIARE
- AF CONTAGEM > CERTIDÃO PARA COMPROVAÇÃO DE NÃO INSCRITO
- AF CONTAGEM > CREDENCIAMENTO/DESCREDENCIAMENTO EFD (ERRO SIARE)

<Selecione>

Governo

Servidores Fazendários

ecionar

ecionar

ecionar

ecionar

ecionar

RSS - O que é RSS

ma financeira e administrativa do IPSEMG

ação fiscal mira indústria de rações pet

restas contas do 2º quadrimestre à Assembleia Legislativa



# Piloto – FALE COM A AF BH e Contagem

- **Atuação** – Atendimento de serviços antes realizados presencialmente nas AFs, passaram a ser prestados eletronicamente no Fale com a AF.
- **Composição:** Piloto realizado nas AF BH e Contagem desde Abril de 2018.
- **Ganhos observados:**
  - Redução de mais de 30% do fluxo do atendimento presencial.
  - Redução de até 62% do custo cidadão\*
  - Redução de 7 para 1 servidor necessário para conclusão de um serviço, com consequente redução do custo Estado.
  - Redução do tempo de atendimento ao contribuinte e melhor alocação dos recursos humanos disponíveis na unidade.
  - Pesquisa de Satisfação de 85,71% em 2018 e mais de 26 mil atendimentos prestados.

\* Calculado no método do “Kit de transformações do serviço público do Ministério do Planejamento”.



## OBJETIVO DO PROJETO

- Prestação dos serviços interativos da SEF ao contribuinte/cidadão de forma eletrônica, permitindo ao usuário a solicitação, o acompanhamento e o recebimento on-line sem necessidade da presença física nas Administrações Fazendárias.
- Redefinição da estrutura de atendimento da SEF (SRE) por meio da descentralização dos serviços.
- Execução descentralizada dos serviços, independentemente do município de origem do usuário/solicitante.



## RESULTADO(S) E IMPACTO(S) ESPERADO(S):

O atendimento e entrega dos serviços aos usuários de forma eletrônica realizados por grupo de atendentes especializados distribuídos pelo Estado.

## BENEFÍCIOS:

BENEFÍCIOS	PARA O CIDADÃO	REDUÇÃO CUSTO = 46,32%	Elimina Deslocamento Elimina Impressão de documentos
		MELHOR RELACIONAMENTO COM O CONTRIBUINTE	Permite avaliação do atendimento Réplica Agilidade Redução da burocracia
	PARA O GOVERNO	Diminuição do custo estrutural Aumento da produtividade do servidor Otimização da alocação de recursos humanos Quebra de circunscrição do conhecimento Viabilização do Home Office / Teletrabalho Mensuração de resultados Gestão e controle do trabalho Mensuração e padronização de prazos Banco de conhecimentos - Produção de conhecimento reutilizável Possibilita futuro Chat bot - Gestão de Conhecimento	



## ABRANGÊNCIA DO PROJETO:

1. Levantamento dos serviços da SEF (SRE) e definição dos serviços que serão incluídos na AF Virtual.
2. Identificação de um serviço para implantação (Piloto).
3. Indicação do responsável técnico e atendentes do Piloto.
4. Definição da estrutura de atendimento e de prestação do Piloto na AF Virtual/SIARE.
5. Criação da área de atendimento no sistema e configuração de parâmetros.
6. Implantação, acompanhamento e avaliação do piloto.
7. Novas definições para implantação dos demais serviços.

# ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO AF VIRTUAL



## Serviço

Serão incluídos em uma mesma área os Serviços relacionados a um só processo e que possuam orientação e suporte correspondente na mesma “Divisão do Órgão Central” .

Também serão observados nesta primeira fase de implantação a inclusão de serviços que não possuam impedimento para tratamento com quebra de circunscrição.

## Pessoas

A alocação de pessoas por área deverá observar o quantitativo necessário por serviço e a qualificação dos envolvidos para cada serviço.

As Superintendências Regionais deverão indicar os especialistas para os tipos de serviço criados e a característica do Servidor (se tem perfil de supervisor ou atendente).

## Tempo

Agrupar os serviços de uma mesma área preferencialmente com o mesmo tempo de resposta/execução.

# Concepção Geral da AF Virtual – Núcleos Especializados por Processos



## NÚCLEO TAXA DE INCÊNDIO

- Solicitação de Isenção e Imunidade da Taxa de Incêndio
- Inclusão/Alteração/Exclusão do Cadastro da Taxa de Incêndio
- Inclusão e exclusão de taxa de incêndio
- Dúvidas relacionadas sobre o assunto

## NÚCLEO RECONHECIMENTO DE ISENÇÃO

- Solicitação de Reconhecimento de Isenção do ICMS por condutores profissionais autônomos
- Solicitação de Isenção de ICMS/IPVA por portador de deficiência física, visual, mental severa ou profunda ou autista.

**AF VIRTUAL**

## NÚCLEO IPVA/TRLAV

- Baixa de Pagamento (Sem Autuação)  
IPVA / TRLAV - Acerto de Pagamento
- IPVA - Registrar Fim de Isenção
- Isenção ICMS/IPVA - Inclusão de Nota Fiscal
- IPVA Autuado - Regularizar Impedimento/Protesto
- Parcelamento - Acertar Parcela

## NÚCLEO DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

- Backup de Arquivo XML – NF-e
- Credenciamento/Descredenciamento ao EFD (erro SIARE)
- Dúvidas relacionadas sobre o assunto

# Concepção da AF Virtual – Estrutura de Pessoal / Atribuições



## NÚCLEO IPVA/TRLAV

- Baixa de Pagamento (Sem Autuação)
- IPVA / TRLAV - Acerto de Pagamento
- IPVA - Registrar Fim de Isenção
- Isenção ICMS/IPVA - Inclusão de Nota Fiscal
- IPVA Autuado - Regularizar Impedimento/Protesto
- Parcelamento - Acertar Parcela

## ATENDENTES

## SUPERVISOR DE NÚCLEO

Servidor lotado na Divisão do Órgão Central e indicado pela coordenação da respectiva divisão.

- Supervisionar o fluxo de consultorias atendidas na área, bem como o cumprimento de prazos pré-definidos.
- Realizar o acompanhamento e manutenção do status dos consultores no que se refere a ausências e/ou necessidade de reposição ou realocação dos consultores.
- Supervisionar o conteúdo das consultorias prestadas no intuito de identificar possíveis problemas sistêmicos, e acionar a área responsável para tratamento dos problemas.
- Repassar ao Supervisor de Núcleo problemas ou oportunidades de melhorias identificados nos processos e ou legislações envolvidas nos serviços de modo a viabilizar um processo de "Legalidade de execução do serviço eletronicamente" e "Simplificação de Processos".

# Concepção da AF Virtual – Estrutura de Pessoal / Atribuições



## NÚCLEO IPVA/TRLAV

- Baixa de Pagamento (Sem Autuação)
- IPVA / TRLAV - Acerto de Pagamento
- IPVA - Registrar Fim de Isenção
- Isenção ICMS/IPVA - Inclusão de Nota Fiscal
- IPVA Autuado - Regularizar Impedimento/Protesto
- Parcelamento - Acertar Parcela

## ATENDENTES

## SUPERVISOR DE ATENDIMENTO

- Criar área de atendimento no sistema, configurar parâmetros de área e inserir carga inicial de atendentes e consultores indicados pelas regionais.
- Criação e/ou alteração dos assuntos que serão atendidos na área dentro do Sistema SEF Atendimento.
- Supervisionar o fluxo de mensagens atendidas na área, com redistribuição do trabalho, caso seja necessário.
- Gerir a execução de prazo para atendimento da e atingimento da meta de avaliação definida na Pesquisa de Satisfação.
- Treinar e orientar os novos supervisores e atendentes quanto a utilização do aplicativo SEF Atendimento.
- Realizar o acompanhamento e manutenção de status dos atendentes no que se refere a ausências e necessidade de reposição ou realocação dos atendentes.
- Subsidiar os atendentes e suas respectivas chefias regionais quanto aos relatórios mensais relativos a Satisfação e Produtividade e dar publicidade dos resultados.
- Supervisionar os atendimentos prestados, identificando possíveis problemas sistêmicos, e acionar a área responsável para tratamento de problemas.
- Repassar ao Supervisor de Núcleo problemas ou oportunidades de melhorias identificados nos processos e ou legislações envolvidas nos serviços de modo a viabilizar um processo de "Legalidade de execução do serviço eletronicamente" e "Simplificação de Processos".
- Verificar oportunidade de extração de conhecimento pra inserção no Banco de Conhecimentos.

# Concepção da AF Virtual – Estrutura de Pessoal / Atribuições



## NÚCLEO IPVA/TRLAV

- Baixa de Pagamento (Sem Autuação)
- IPVA / TRLAV - Acerto de Pagamento
- IPVA - Registrar Fim de Isenção
- Isenção ICMS/IPVA - Inclusão de Nota Fiscal
- IPVA Autuado - Regularizar Impedimento/Protesto
- Parcelamento - Acertar Parcela

## ATENDENTES

## ATENDENTES

Servidores indicados pelos Superintendentes Regionais.

- Responder a demanda no prazo determinado de acordo com o Assunto/Área.
- Comprometer-se com o atingimento da meta de avaliação Ótimo+Bom na Pesquisa de Satisfação e com a manutenção do padrão formal de respostas do Atendimento Eletrônico.
- Comprometer-se no tratamento de cada demanda de forma a garantir o atendimento ao contribuinte na plenitude de seus direitos, sem, no entanto, perder de vista a garantia da legalidade.
- Comunicar ao Supervisor de Núcleo ou ao Supervisor de Atendimento da DAO, quando for se ausentar do trabalho (por motivo de férias, licença médica, e outros), informando o período em que permanecerá ausente, propiciando a redistribuição da atividade entre os outros respondentes ou indicando um substituto para execução da tarefa se for o caso.

# Concepção da AF Virtual – Estrutura de Pessoal / Atribuições



## NÚCLEO IPVA/TRLAV

- Baixa de Pagamento (Sem Autuação)
- IPVA / TRLAV - Acerto de Pagamento
- IPVA - Registrar Fim de Isenção
- Isenção ICMS/IPVA - Inclusão de Nota Fiscal
- IPVA Autuado - Regularizar Impedimento/Protesto
- Parcelamento - Acertar Parcela

## CONSULTORES

## SUPERVISOR DE CONSULTORIA

Servidor lotado na Divisão do Órgão Central e indicado pela coordenação da respectiva divisão.

- Supervisionar o fluxo de consultorias atendidas na área, bem como o cumprimento de prazos pré-definidos.
- Realizar o acompanhamento e manutenção do status dos consultores no que se refere a ausências e/ou necessidade de reposição ou realocação dos consultores.
- Supervisionar o conteúdo das consultorias prestadas no intuito de identificar possíveis problemas sistêmicos, e acionar a área responsável para tratamento dos problemas.
- Repassar ao Supervisor de Núcleo problemas ou oportunidades de melhorias identificados nos processos e ou legislações envolvidas nos serviços de modo a viabilizar um processo de “Legalidade de execução do serviço eletronicamente” e “Simplificação de Processos”.

## PILOTO 1

## Atendimento Virtual IPVA/TRLAV



### 1. Identificação dos serviços para implantação do Projeto Piloto:

Para o piloto foi selecionado os serviços do Processo IPVA/TRLAV:

- 2.1. IPVA : Baixa de Pagamento (Sem Autuação)
- 2.2. IPVA / TRLAV : Acerto de Pagamento
- 2.3. IPVA : Registrar Fim de Isenção
- 2.4. ISENÇÃO ICMS/IPVA : Inclusão de Nota Fiscal
- 2.5. IPVA AUTUADO : Regularizar Impedimento/Protesto
- 2.6. PARCELAMENTO : Acertar Parcela

## PILOTO 1

## Atendimento Virtual IPVA/TRLAV



### 2- Identificação dos serviços para implantação do Projeto Piloto

Além do atendimento e execução do serviço (Piloto), os atendentes farão o atendimento das dúvidas relacionadas aos serviços. Dúvidas de:

- IPVA: Arrematação/Leilão
- IPVA: Autuação
- IPVA: Baixa de Pagamento com parcelamento ou autuação
- IPVA: Bom Pagador IPVA
- IPVA: Isenção/Imunidade
- IPVA: Legislação IPVA
- IPVA: Locadora de Veículo
- IPVA: Pagamento/Emissão de Guia
- IPVA: Protesto Extrajudicial
- IPVA: Recurso Base de Cálculo IPVA
- IPVA: Restituição
- IPVA: Taxa de Licenciamento - TRLAV
- TAXAS: Taxas do DETRAN



**PILOTO 1**



**Atendimento  
Virtual  
IPVA/TRLAV**



### **3. Indicação do responsável técnico e atendentes do Piloto.**

Considerando o quantitativo de serviço e o tempo gasto realizamos a projeção do quantitativo de servidores necessários para o atendimento do Piloto. Foi definido a seguinte equipe:

- 1 Supervisor Regional SRF
- 1 Supervisor de Atendimento DAO / SAIF
- 1 Supervisor de Consultoria DCP / SUCRED
- 1 Supervisor de Consultoria DGA / SAIF
- 25 Atendentes ativos nas Regionais (SRF)
- 5 Atendentes feristas SRF

**PILOTO 1**

**Atendimento  
Virtual  
IPVA/TRLAV**



### **3. Identificação dos especialistas e do responsável técnico do assunto**

As próximas entregas dependerão da indicação pelas SRF, dos servidores que comporão a equipe, possibilitando a continuidade da implantação da AF/Virtual.

#### **Entregas previstas:**

- Revisão e padronização dos serviços prestados
- Reestruturação da área de atendimento no site institucional
- Criação da área de atendimento no sistema com a inclusão da equipe e configuração de parâmetros
- Treinamento dos servidores responsáveis pelo atendimento
- Implantação, acompanhamento e avaliação do piloto
- Novas definições para implantação dos demais serviços.

## PILOTO 2

## Reconhecimento de Isenção do ICMS e IPVA



1. Levantamento dos serviços de maior volume executados pelas Unidades Fazendárias, com apresentação do Projeto às Superintendências Centralizadas e SRF/BH para decisão quanto ao serviço para Projeto Piloto.
2. Definição do Projeto Piloto 2 com o serviço “Isenção de ICMS/IPVA para deficientes físicos e taxistas” a ser realizado na SRF/Uberlândia.
3. Solicitação e recebimento da área de TI da SEF, de uma Análise de impacto a nível de sistemas (SIARE/SICAF) da tramitação dos processos com a implantação da AF/VIRTUAL.
4. Definição pela inclusão na estrutura organizacional da SRF/Uberlândia, da AF/VIRTUAL / Isencao\_ICMS\_IPVA, unidade para qual serão direcionadas todas as Solicitações de Reconhecimento de Isenção.

## PILOTO 2

## Reconhecimento de Isenção do ICMS e IPVA



5. Encaminhamento de proposta de alteração da legislação aplicada ao reconhecimento de isenção de ICMS/ IPVA, ampliando a decisão do processo para os Chefes de Administrações Fazendárias da circunscrição das Superintendências e não somente ao Chefe da circunscrição do contribuinte, de forma a possibilitar a centralização do serviço na AF/VIRTUAL/ Isencao\_ICMS\_IPVA (Minuta alteração RIPVA em andamento).
6. Confeção do Projeto Piloto AF/VIRTUAL Isencao\_ICMS\_IPVA para análise e crítica pela SRF/Uberlândia e órgãos envolvidos.
7. Solicitação de Inclusão dos Formulários que serão direcionados aos Contribuintes no SEI (Deferimento ou Indeferimento da solicitação).

## PILOTO 2

## Reconhecimento de Isenção do ICMS e IPVA



Considerando o quantitativo de serviço e o tempo gasto foi realizada projeção do quantitativo de servidores necessários para o atendimento do Piloto na Superindência regional. Foi definida a seguinte equipe:

- 1 Supervisor Regional SRF
- 1 Chefe de AF
- 4 Analistas (especialistas no assunto)

# AF Virtual - Base Legal



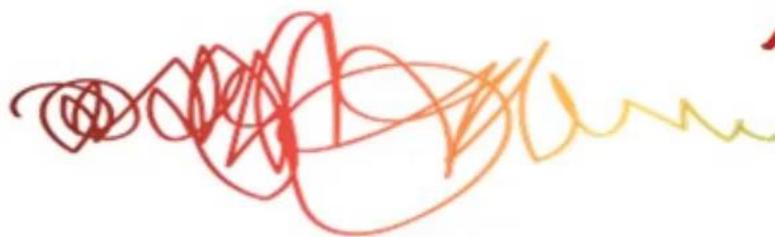
<b>EMBASAMENTO LEGAL</b>	<b>DECRETO Nº 47.348/2018 - Atribuições SEF</b>	<b>Art. 34</b>	<b>SAIF</b> - Gestão e monitoramento do atendimento V - estabelecer diretrizes e normas relativas às atividades de atendimento ao público;
		<b>Art. 35</b>	<b>DICADE - VI</b> - planejar, executar e supervisionar o atendimento e a orientação ao público externo disponibilizados pela SEF nos canais eletrônico e telefônico; VII - disciplinar e monitorar o procedimento do atendimento presencial ao público externo realizado pelas administrações fazendárias da SEF. <b>DAO - V</b> - Divisão de Atendimento e Orientação: a) Coordenação de Atendimento Eletrônico.
	<b>DECRETO 47.441/2018 - Simplificação Administrativa</b>	<b>Art. 3º</b>	<u>Política de simplificação</u> - VII – aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os serviços públicos e o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, assim como para facilitar a autenticação e a identificação dos usuários nos serviços públicos digitais;
		<b>Art. 6º</b>	<b>Princípios § 2º – Os órgãos e entidades, considerando a natureza e os usuários dos serviços, adotarão, preferencialmente, a prestação de serviços por meio eletrônico.</b> <b>§ 3º – O atendimento eletrônico equipara-se, para fins administrativos, ao atendimento presencial.</b> <b>§ 4º – As certidões de fatos de interesse do usuário serão emitidas, preferencialmente, em formato digital, no sítio eletrônico do órgão ou entidade pública competente.</b>
		<b>Art. 16</b>	Reconhecimento/autenticação documentos - § 3º – A apresentação dos originais dos documentos convertidos para formato digital enviados na forma do § 1º será necessária nas hipóteses em que a legislação expressamente o exigir ou na hipótese prevista no § 5º deste artigo.
		<b>Art. 17</b>	Penalidades por descumprimento
		<b>Art. 21</b>	Vigência: 20/06/2019



Obrigado!



Programa de Desenvolvimento dos  
*Agentes de Simplificação*



Obrigada!

Contato:

[simplificacao@planejamento.mg.gov.br](mailto:simplificacao@planejamento.mg.gov.br)

Superintendência Central de Inovação e Modernização  
da Ação Governamental

Subsecretaria de Gestão Estratégica

Superintendência Central de Canais de Atendimento  
Superintendência Central de Governança Eletrônica

Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços

PLANEJAMENTO  
E GESTÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.