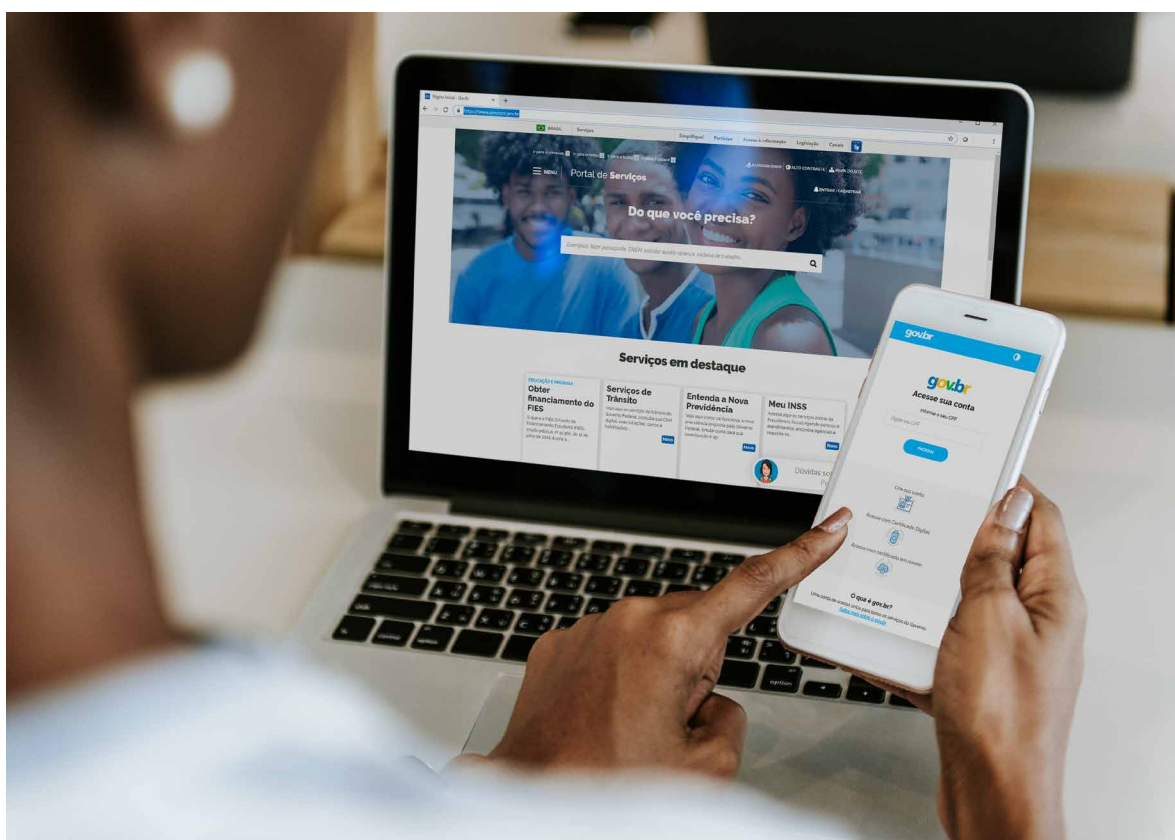


SEMINÁRIO INTERNACIONAL

Integração de Serviços Públicos para um Governo Centrado nos Cidadãos



PROGRAMAÇÃO

SEMINÁRIO INTERNACIONAL

Integração de Serviços Públicos para um Governo Centrado nos Cidadãos

13 AGO 🕒 8h30 às 18h

📍 Enap – Auditório

Campus Asa Sul – SAIS Área 2A – Brasília, DF

Objetivos

Este seminário tem como objetivo promover o debate de experiências nacionais e internacionais, com foco em possíveis soluções para os desafios da transformação digital e para a construção de governos mais efetivos, eficientes e abertos, com ênfase na prestação de serviços a cidadãos e empresas, adotando um enfoque multicanal.

O atual desafio da transformação digital ultrapassa a introdução de tecnologias digitais nas administrações públicas. Busca-se também integrar o uso de tecnologias digitais nos esforços de modernização do setor público, com a aplicação da concepção digital de forma transversal aos processos de tomada de decisões.

A integração de serviços demanda ainda um repensar amplo dos processos de gestão e modelos de governança nas organizações, com reflexos em diversas áreas, tais como: orçamento; recursos tecnológicos; capital humano; adequações normativas; gestão e avaliação da qualidade dos serviços.

Novas formas de coordenação e de parcerias entre órgãos pertencentes a diferentes estruturas são necessárias para o efetivo atendimento ao cidadão. A implementação de uma gestão compartilhada de serviços administrativos demanda capacidades e mudanças estruturais, tanto na institucionalidade quanto na cultura organizacional vigente.

Além disso, a colaboração entre distintos níveis de governo deve ser buscada, através de modelos de governança que permitam a otimização dos recursos público e maximização da satisfação dos usuários.



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



PROGRAMAÇÃO

Mesa de Abertura

Os cidadãos e empreendedores demandam governos mais abertos, efetivos e com capacidade de resposta. Servir bem e com eficiência requer compreender bem as necessidades dos usuários e coordenar o uso dos diferentes recursos do governo para uma prestação integrada de serviços.

08h30 às 9h

Credenciamento e Café de Boas-Vindas

09h às 9h30

Sessão de Abertura

Paulo Uebel – Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Ministério da Economia.

Hugo Flores – Representante do BID no Brasil, Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID.

Diana Coutinho – Diretora de Seleção e Formação de Carreiras, Escola Nacional de Administração Pública – Enap.

Transformação Digital de Serviços *Experiência do Canadá*

9h30 às 10h45

Contextualização do tema da prestação de serviços – experiências internacionais

Pedro Farias – Especialista Principal em Modernização do Estado, Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

Experiência do Canadá: antecedentes, evolução e situação

Maryantonett Flumian – ex-Diretora Geral e responsável pela implementação do *Service Canada*, Canadá.

Experiência do Canadá: tecnologia e gestão estratégica para a prestação de serviços públicos.

Victor Abele – ex-Diretor Geral do *Service Canada*, Canadá.



Transformação Digital de Serviços no Brasil *Experiências e Desafios*

10h45 às 12h30

Meu INSS

Renato Rodrigues Vieira – Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

Experiência da Secretaria de Trabalho

Bruno Silva Dalcolmo – Secretário de Trabalho, Ministério da Economia.

Perfil dos usuários de serviços públicos digitais no Brasil a partir de suas habilidades e desafios para sua inclusão

Nicolau Reinhard, PhD – Professor Titular da Universidade de São Paulo – FEA/USP.

Moderação

Luís Felipe Monteiro – Secretário de Governo Digital, Ministério da Economia.

12h30 – Encerramento da sessão.

Modernização da Gestão na Prestação de Serviços Públicos *Experiências Internacionais*

14h às 16h

A Experiência da Espanha: Governança e Colaboração Governamental para a Prestação de Serviços

Aitor Cubo – Especialista Líder em Modernização do Estado do BID, ex-Diretor Geral de Administração Eletrônica da Espanha.

A Experiência do *ChileAtiende*: avanços, obstáculos e perspectivas

Paula Manque Díaz – Chefe da Divisão de Canais de Atenção a Clientes do *Instituto de Previsión Social – ChileAtiende*.

Isabel Silva Vial – Chefe do Canal Digital do *Instituto de Previsión Social – ChileAtiende*.

Moderação

Odilon Mazzini Junior – Secretário Especial Adjunto de Modernização do Estado, Presidência da República.

16h às 16h30 – Coffee break



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Modernização da Gestão na Prestação de Serviços Públicos no Brasil – *Experiências e Desafios*

16h30 às 18h

Experiência de São Paulo em integração de serviços – Poupatempo
Daniel Annenberg – Secretário de Inovação Prefeitura de São Paulo.

A experiência do Rio Grande do Sul na centralização e prestação de serviços digitais
Claudio Gastal - Secretário de Governança e Gestão Estratégica do Estado, Rio Grande do Sul.

Moderação

Cristiano Heckert – Secretário de Gestão, Ministério da Economia.

18h – Encerramento da sessão.