

The logo features a large, stylized number '50' in a golden-yellow color. The '0' is a thick, open circle. Inside the circle, there is a blue geometric logo consisting of several overlapping shapes that form a central circle. Below the '50' is the text 'Receita Federal' in a bold, blue, sans-serif font. Underneath that, the word 'ANOS' is written in a golden-yellow, outlined, sans-serif font. At the bottom of the logo, the years '1968 - 2018' are written in a smaller, grey, sans-serif font.

**50**  
**Receita Federal**  
**ANOS**  
1968 - 2018

# **Seminário Internacional Transformação Digital nos Serviços Públicos**

**A entrega de serviços públicos digitais no Brasil  
Cenário dos órgãos governamentais**

***Juliano Brito da Justa Neves***

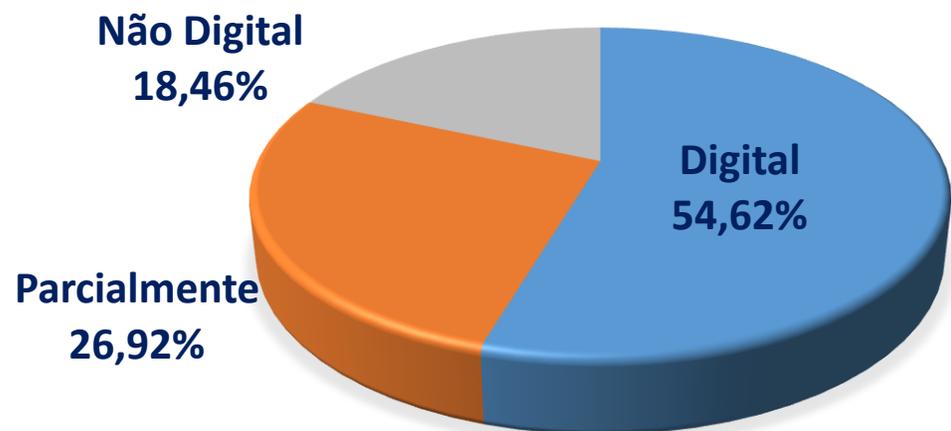
Subsecretário de Gestão Corporativa Substituto

05 de novembro de 2018

# Onde Estamos



### Digitalização dos Serviços



### Raio X

**130** serviços públicos de atendimento prestados, ou **7,44%** dos serviços públicos federais

As **Empresas** são o público alvo mais frequente, atendidas por **70,70%** dos serviços

Em **70%** dos serviços a **execução** é realizada pelo próprio órgão

**91,54%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário

São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço

O usuário precisa apresentar em média **3 documentos** para concretizar um serviço do órgão

## Cenário Atual

**134** serviços disponíveis no e-CAC

**63** permitem a utilização de código de acesso

Corresponde a **47%** dos serviços do e-CAC

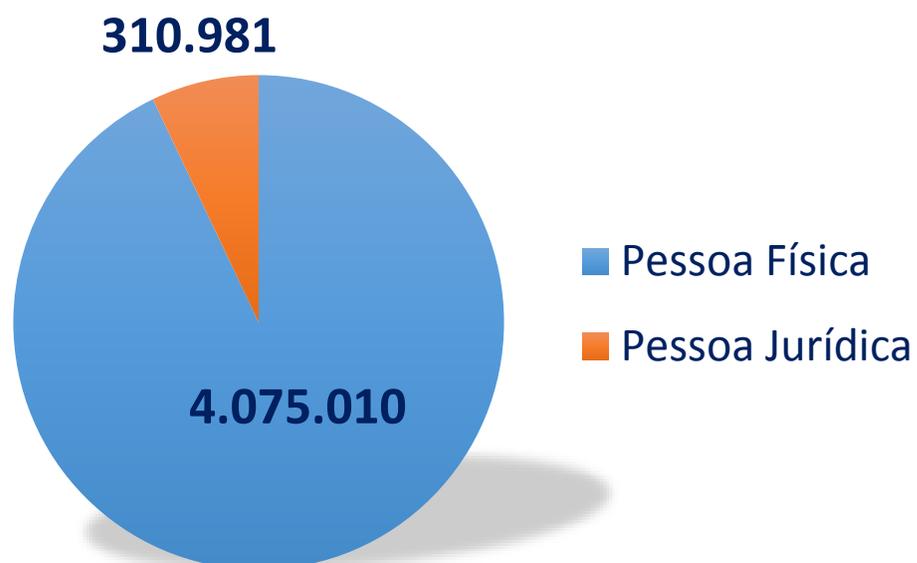
## Certificado Digital

Assunto	Serviços
Cadastros	14
Certidões e Situação Fiscal	3
Cobrança e Fiscalização	10
Conveniados e Parceiros	1
Declarações e Demonstrativos	22
Dívida Ativa da União	9
Legislação e Processo	3
Pagamentos e Parcelamentos	23
Regimes e Registros Especiais	3
Restituição e Compensação	9
Senhas e Procurações	1
Simple Nacional	32
Outros	4
<b>Total</b>	<b>134</b>

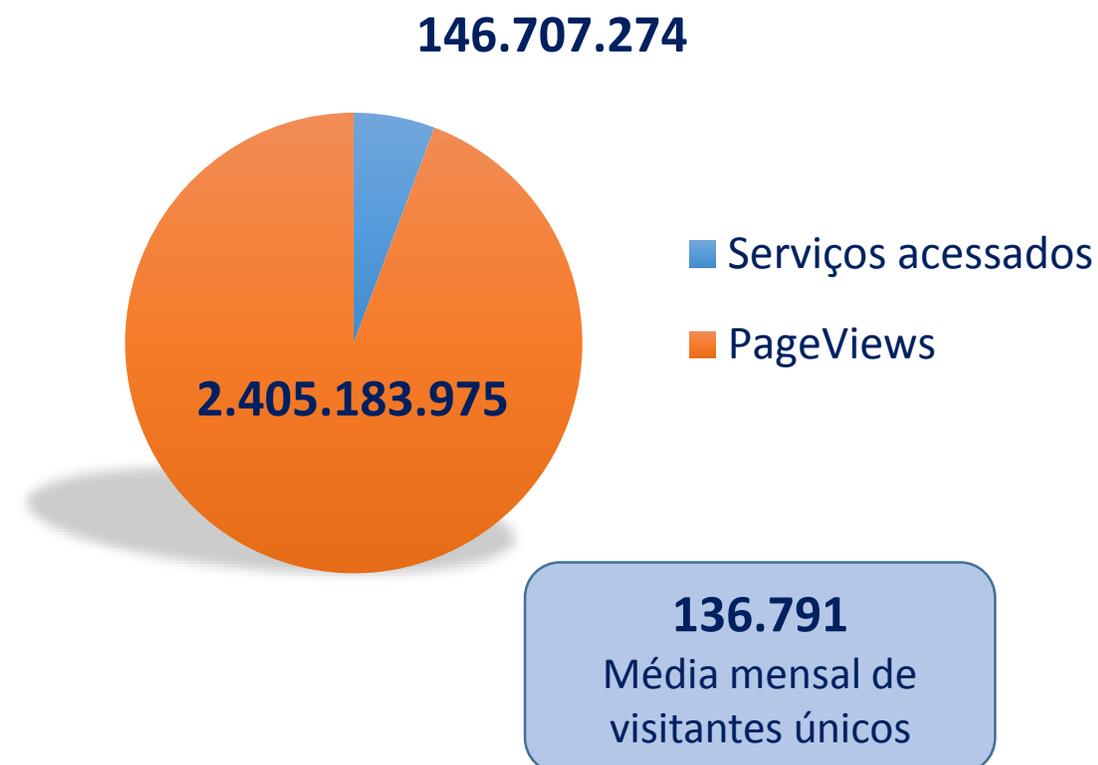
## Código de Acesso

Assunto	Serviços
Cadastros	2
Certidões e Situação Fiscal	3
Cobrança e Fiscalização	5
Declarações e Demonstrativos	4
Dívida Ativa da União	9
Legislação e Processo	2
Pagamentos e Parcelamentos	20
Regimes e Registros Especiais	1
Restituição e Compensação	8
Simple Nacional	7
Outros	2
<b>Total</b>	<b>63</b>

## Código de Acesso Ativo - 2018



## Nº de *page views* e serviços acessados no e-CAC - 2018



Fonte: RFB  
Posição em outubro/2018

## Programas para Download



App Carnê Leão



App IRPF



App CNPJ



App Importador



App Normas



App Pessoa Física



App MEI



App e-Processo



App Viajantes

5 milhões\*  
instalações



PARA VOCÊ



PARA SUA  
EMPRESA



RECEITANET

<http://idg.receita.fazenda.gov.br/programas-para-download>

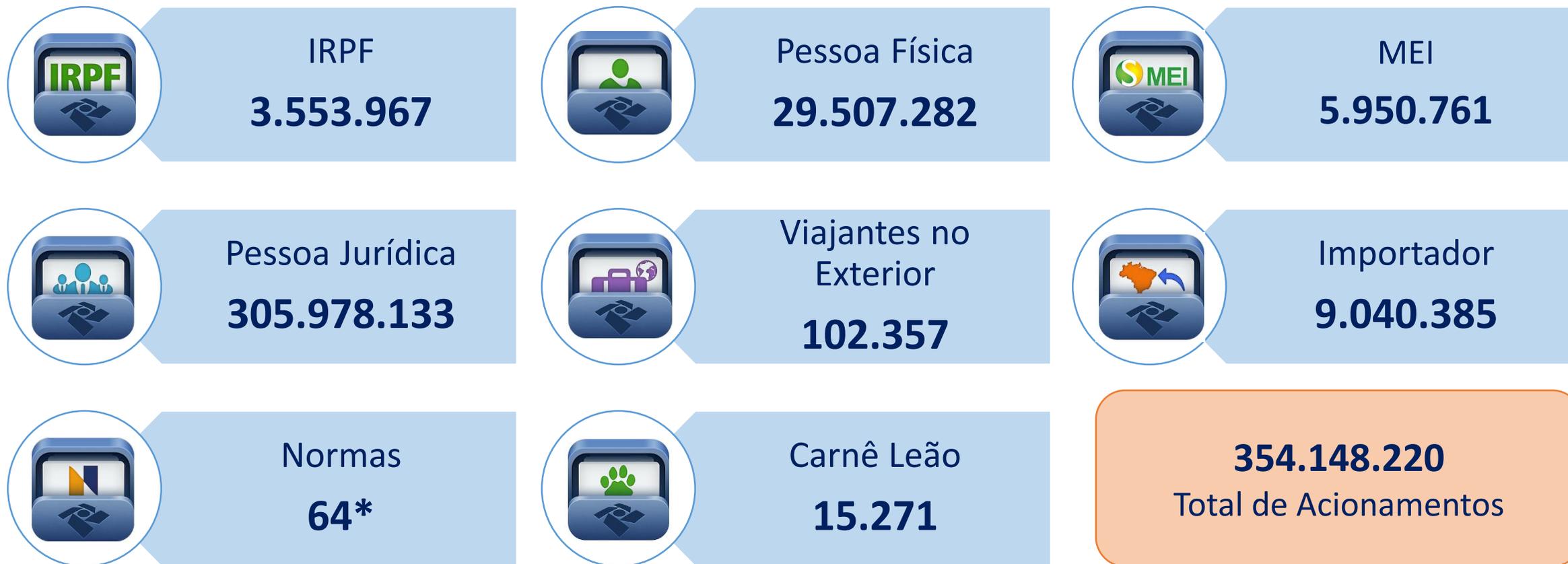
# APP e Portais

## Portais



<http://idg.receita.fazenda.gov.br/>

## Quantidade de Acionamentos em 2018



\* Somente serviço de avaliação

Fonte: RFB

Posição em outubro/2018

## Dados Econômico-Tributários e Aduaneiros da Receita Federal

ADUANA

ARRECADAÇÃO

ATENDIMENTO  
E SIMPLIFICAÇÃO

CADASTRO

\* CONTENCIOSO  
ADMINISTRATIVO

ESTUDOS TRIBUTÁRIOS  
E ADUANEIROS

FISCALIZAÇÃO

MERCADORIAS  
APREENDIDAS

PARCELAMENTO DE  
DÉBITOS

PESQUISA E  
INVESTIGAÇÃO

RENÚNCIA  
FISCAL

RESTITUIÇÃO IRPF

\*Para visualizar as informações, é necessário o "Uso de Windows Internet Explorer, Adobe Flash Player 15 ou superior e Adobe Reader XI ou superior."

## Portal Brasileiro de Dados Abertos

O [Portal Brasileiro de Dados Abertos](http://idg.receita.fazenda.gov.br/dados) é uma iniciativa do Governo Federal. São dados livres, sem restrição de licenças, patentes ou mecanismos de controle.

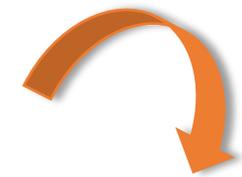
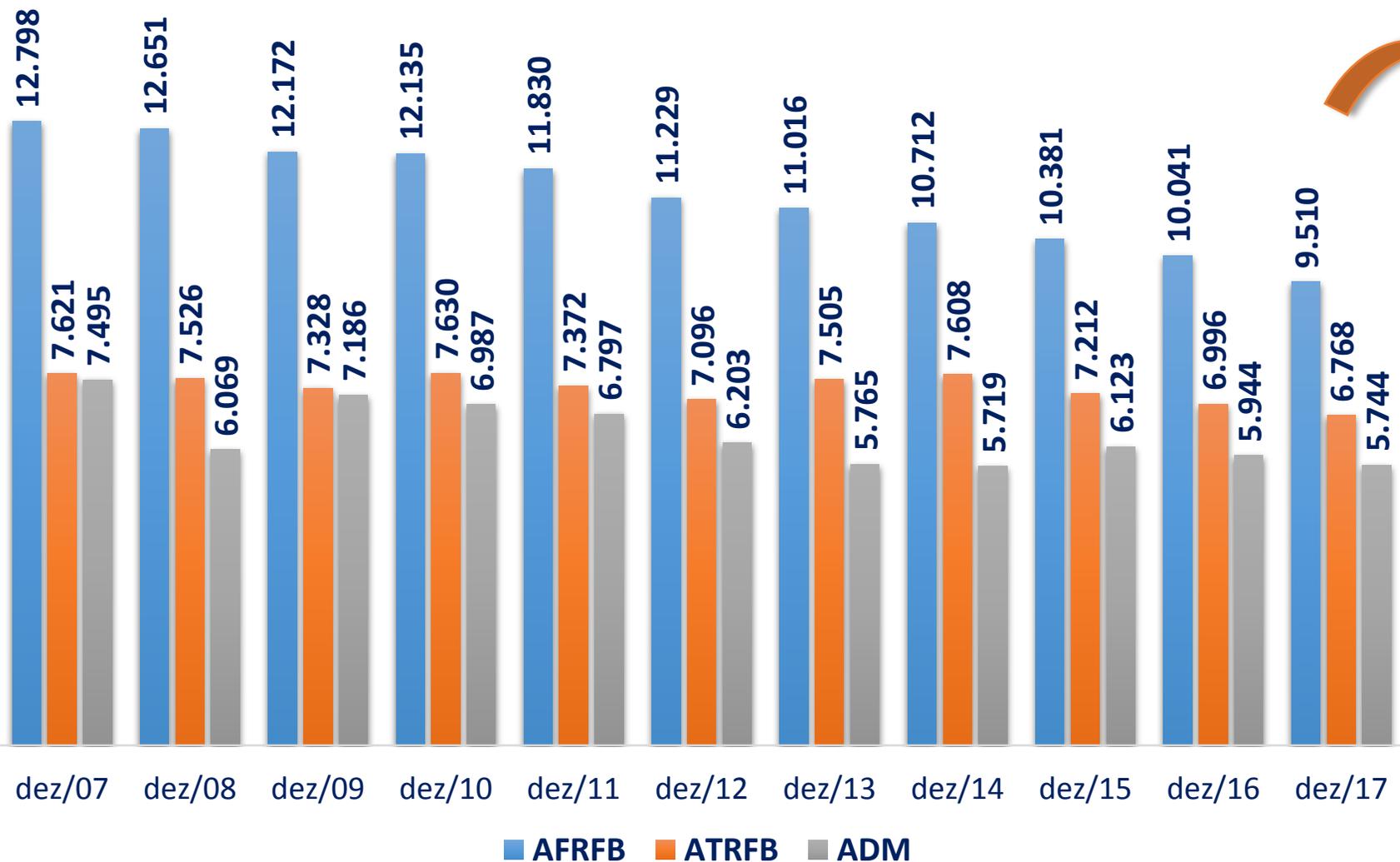
<http://idg.receita.fazenda.gov.br/dados>

# Quais São os Desafios

Receita Federal  
ANOS

1968 - 2018

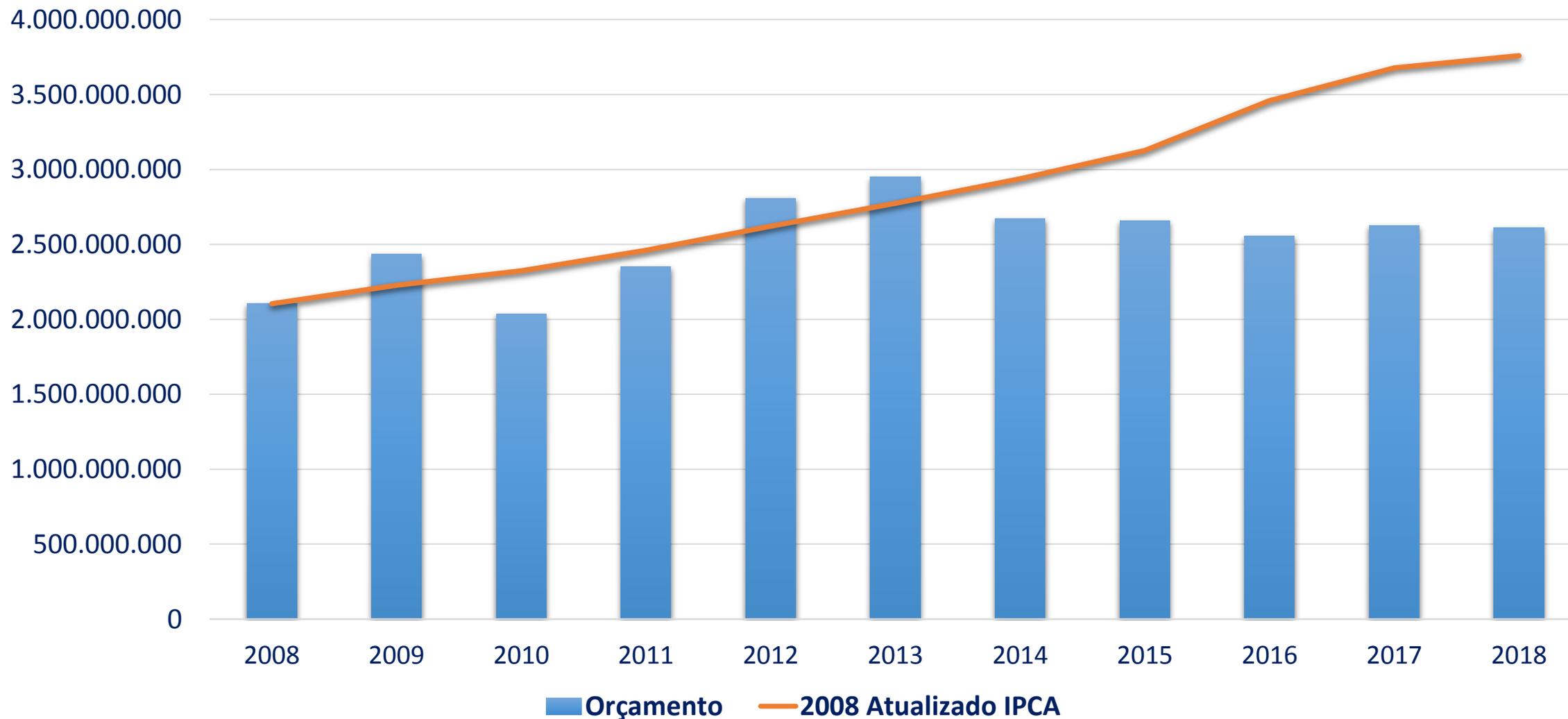
# Diminuição do Quadro de Servidores



	REDUÇÃO	ABONO PERMANÊNCIA
AFRFB	26%	1.902 – 20%
ATRFB	11%	903 – 13%
ADM	23%	2.702 – 47%
<b>TOTAL</b>	<b>21%</b>	<b>5.507 – 25%</b>

Fonte: Sistema de Apoio às Atividades Administrativas (SA3)  
Posição em março/2018

# Orçamento limitado



Fonte: Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (SIOP)  
Posição em maio/2018

# Identificação do Cidadão

## Quantidade de Atendimento Presencial em set/2018

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	406.589	33%
Processos, Senhas e Procuração	245.493	20%
Certidões e Situação Fiscal	184.345	15%
Pagamentos e Parcelamentos	118.178	9%
Orientações	99.508	8%
5 + procurados	1.054.113	84%
<b>Total do Quant. de Atendimento Presencial</b>	<b>1.250.858</b>	<b>100%</b>

Fonte: RFB

## Atendimento via Portal E-CAC em set/2018

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.093.966	14,65%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.198.185	8,38%
Caixa Postal	1.577.556	11,04%
Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE	1.484.479	10,39%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.288.872	9,02%
5+ procurados	7.643.058	53,47%
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>14.293.332</b>	<b>100,00%</b>

# Responsabilização do Gestor Frente à Guarda e Uso dos Dados



## Presidência da República Casa Civil

Subchefia para Assuntos Jurídicos

### LEI Nº 5.172, DE 25 DE OUTUBRO DE 1966.

Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e institui normas gerais de direito tributário aplicáveis à União, Estados e Municípios.

[...]

Art. 198. Sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades.



## Presidência da República Casa Civil

Subchefia para Assuntos Jurídicos

### LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

[...]

Art. 42. O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo.

# Iniciativas em Andamento

Receita Federal  
ANOS

1968 - 2018

# Certificação em Nuvem



Cenário Proposto: certificação em nuvem

Diminuição dos custos de emissão

Maior mobilidade aos usuários de certificado digital

Massificação do uso do certificado digital

**Ampliação do acesso do cidadão aos serviços da RFB**



**Redução do atendimento presencial!**

Canal de prestação de serviços que permite ao cidadão ser atendido por um servidor da RFB por meio de **chat**

The screenshot displays the user interface of the Chat RFB service. At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Acesso à informação', 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, the 'Receita Federal' logo and the '@cac CENTRO VIRTUAL DE ATENDIMENTO' logo are visible. A search bar labeled 'LOCALIZAR SERVIÇO' is present, along with buttons for 'Alterar perfil de acesso' and 'Você tem novas mensagens'. The main content area features a large graphic of a stylized eye and a group of five customer service agents wearing headsets. To the right of this graphic, the text 'Atendimento Online RFB' is displayed in a large, bold font. Below the text is an orange button with a person icon and the text 'Solicitar Atendimento'.

The logo features a large, stylized number '50' in a golden-yellow color. The '0' is a thick, open circle. Inside the circle, there is a blue geometric logo consisting of several overlapping shapes that form a central circle. Below the '50' is the text 'Receita Federal' in a bold, blue, sans-serif font. Underneath that, the word 'ANOS' is written in a golden-yellow, outlined, sans-serif font. At the bottom of the logo, the years '1968 - 2018' are written in a smaller, grey, sans-serif font.

**50**  
**Receita Federal**  
**ANOS**  
1968 - 2018