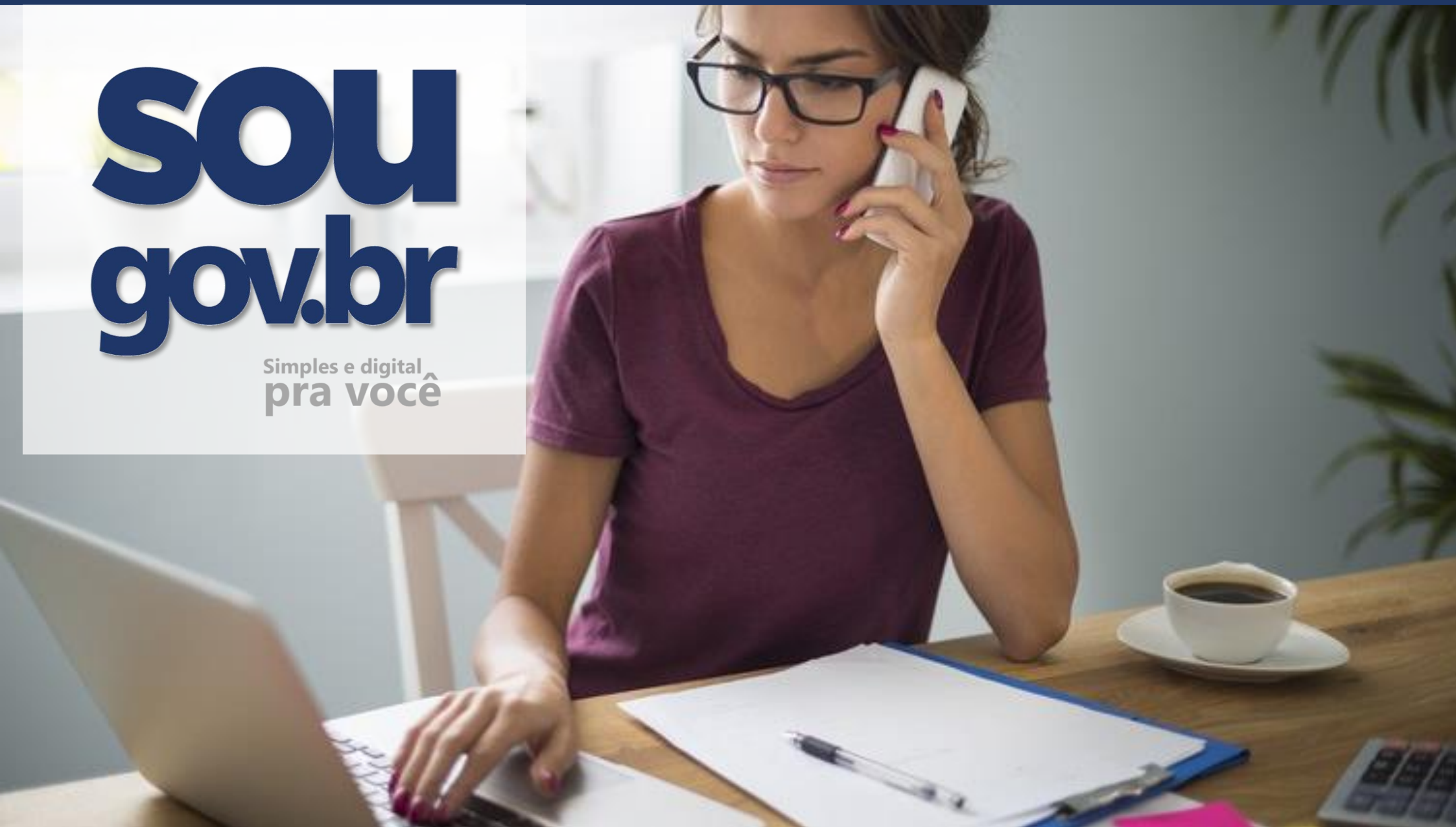


SOU gov.br

Simple e digital
pra você



SOU gov.br

Simple e digital
pra você

A transformação digital da Administração Pública Federal agora também vai alcançar os serviços de gestão de pessoas.

As Secretarias Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital e de Gestão e Desempenho de Pessoal, do Ministério da Economia, estão trabalhando para simplificar a forma como os servidores, aposentados e beneficiários de pensão acessam os serviços de gestão de pessoas.

Mais do que foco no cliente, o **Projeto SouGov.br**, criado a partir desse desafio, busca o foco “do” cliente para simplificar e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos mais de 1,3 milhões de usuários e o dia a dia dos mais de 14 mil servidores, espalhados

pelos mais de 190 unidades de gestão de pessoas da APF.

O projeto visa construir uma nova interface digital para disponibilização dos serviços relacionados à vida funcional dos servidores ativos, inativos e pensionistas em um só lugar, acessível à palma da mão.

Atualmente, os usuários têm diversos canais para acessar os serviços, assim como as unidades de gestão de pessoas para atendê-los, tais como: atendimento presencial, central telefônica, Sigepe Mobile, Sigepe Web, Sigepe Gestor, Banco de Talentos, E-mail, SEI, sistemas desenvolvidos no âmbito do órgão, entre tantos outros que não foram possíveis rastrear.



O excesso de requisitos desnecessários para acesso aos serviços de gestão de pessoas, a variedade e despadronização dos canais e do atendimento, além da imprecisão quanto ao tempo e esforço para atendimento aos serviços de gestão de pessoas são os principais problemas que o Projeto atacará, para isso precisará unificar os canais de relacionamento com o usuário, migrando as mais de 30 funcionalidades espalhadas nos

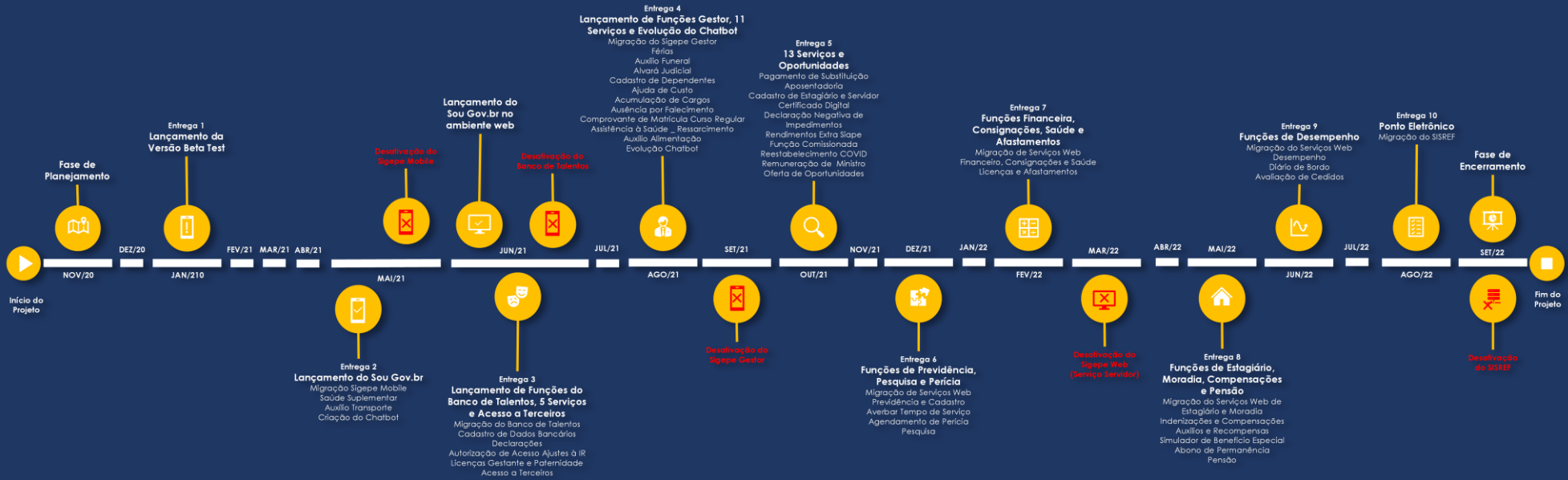
diversos canais e inovará com mais 20 novos serviços, além da automação completa de diversas dessas funcionalidades, o que facilitará a realidade de quem operacionaliza os serviços realizados, atualmente, de forma manual e com controles, muitas vezes precários.

Todos os serviços, novos ou mesmo aqueles que serão migrados de alguma plataforma existente, passarão por reavaliação visando a otimização antes da automação, ainda que seja necessária a reavaliação de normativos. Também serão realizados testes de usabilidade com usuários reais, buscando trazer para a ferramenta uma visão real dos diversos públicos atingidos com a mudança.

O desafio é grande e, por isso, as entregas serão realizadas em etapas. Serão 10 entregas, cada uma delas com pacotes de funcionalidades, mesclando migrações com novas funções, disponíveis em um aplicativo com design mais moderno e funcional.

O SouGov.br, que terá a sua versão também web, permitirá acessar pelo celular diversos serviços como autoatendimento ou solicitá-los diretamente a unidade de gestora vinculada, ter sempre disponível a Carteira Funcional, mensagens, acompanhamento dos requerimentos solicitados, uma assistente virtual preparada para responder todas as

MAPA DE ENTREGAS DO PROJETO



perguntas sobre as funcionalidades do aplicativo e os benefícios nele disponíveis.

As unidades de gestão de pessoas terão ferramentas para tratamento das demandas e monitoramento dos resultados, com informações tempestivas de volume de demandas, tempo resposta e qualidade dos serviços.

Os gestores também terão acesso a uma gama de instrumentos e informações sobre a equipe,

o que os ajudará a tomada de decisão e a possibilitará obter subsídios para a construção de uma política de gestão de pessoas mais moderna e eficiente.

O que muda para os usuários:

- Uma nova forma de acesso, pelo gov.br;
- Minha Carteira Funcional, Prova de Vida, Atestado Web, Alterações Cadastrais,

Mensagens e outros serviços funcionais disponíveis na palma da mão;

- Um canal digital onde solicitar mais de 50 serviços de gestão de pessoas;
- Um local para acompanhar o andamento de minhas solicitações;
- Uma assistente virtual disponível para tirar todas as minhas dúvidas sobre o app e os serviços oferecidos.

O que muda para as unidades de gestão de pessoas:

- Um canal único para tratamento das solicitações de serviços de gestão de pessoas;
- Automação parcial de diversos processos, antes operacionalizado manualmente;
- Desoneração de diversas atividades operacionais totalmente automatizados;
- Painéis gerenciais para avaliação da demanda e tratamento de solicitações pela unidade.



Assim, o trabalho fica mais simples e ágil!



PERGUNTAS E RESPOSTAS

UNIDADES DE GESTÃO DE PESSOAS

1. Porque o nome SouGov.br?

Quando o Projeto de Transformação Digital de Gestão de Pessoas foi concebido, em outubro de 2020, por iniciativa do Secretário de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, do Ministério da Economia, foram levantadas algumas sugestões de nomes para o aplicativo que pudessem representar os valores que desejamos distribuir com a ferramenta: engajamento, sentimento de pertencimento e modernidade. Assim, as sugestões foram compartilhadas com os membros das unidades do SIPEC que fazem parte do **ConectaGente**, coordenado pela Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal, e o nome SouGov.br foi selecionado.

O nome também está conectado à marca gov.br, que representa o Governo Digital.

2. Onde conseguimos informações sobre o projeto e sobre as funcionalidades disponíveis no aplicativo?

O Portal do Servidor contará com uma página específica para o Projeto SouGov.br, onde serão disponibilizadas informações de propósito, cronograma e entregas do projeto de transformação digital dos serviços de gestão de pessoas, além de FAQs, manuais e tutoriais voltados à compreensão das funcionalidades do aplicativo e das regras relacionadas aos benefícios nele disponíveis. Essas informações poderão auxiliar usuários e unidades de gestão de pessoas na utilização da nova ferramenta.

3. Quem é o público-alvo do aplicativo?

O SouGov.br irá atender a mais de 1,3 milhões de usuários, distribuídos entre servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal e do Governo do Distrito Federal – GDF, empregados públicos de empresas dependentes, contratos temporários e anistiados políticos que recebem seus vencimentos, proventos, indenizações ou pensões pelo Siape.

4. Qual será a forma de acesso ao aplicativo?

O aplicativo SouGov.br estará disponível, gratuitamente, nas lojas da Google Play e App Store. Para acesso será necessária a criação

de uma conta no **gov.br**, possibilitando aos usuários um login único para acesso aos serviços de gestão de pessoas e aqueles disponibilizados aos cidadãos nessa plataforma.

Para garantir a segurança dos servidores e pensionistas em seu relacionamento com esta ferramenta, dadas as informações sensíveis que estarão disponíveis neste ambiente, para acesso ao SouGov.br, será necessária a criação de contas com selos Prata ou Ouro, que garantem maior confiabilidade.

Para ter acesso a esses selos, os usuários podem optar por realizar seu cadastro utilizando as seguintes opções:

- Prata: internet banking (bancos conveniados), validação facial de Carteira de Habilitação Nacional (CNH), balcão presencial no INSS ou validação servidor público (senha Sigac).
- Ouro: validação facial do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) ou certificado digital.

5. Quais serviços farão parte do aplicativo e como eles foram priorizados?

O SouGov.br irá migrar funcionalidades distribuídas nos atuais aplicativos do Sigepe Mobile, Sigepe Gestor, Sigepe Web Servidor e Banco de Talentos e inovará com mais 20 (vinte) novos serviços que não estão disponíveis em nenhum canal digital.

Os serviços que fazem parte do escopo do projeto foram selecionados e priorizados, principalmente, em função das informações

que foram possíveis extrair em algumas das ferramentas disponíveis de visualização pelo órgão central, tais como as estatísticas existentes no Módulo Requerimentos do Sigepe e dados de demandas atendidas na Central Sipec.

Em outubro de 2020, quando iniciado o estudo para planejamento do projeto, foram realizadas duas pesquisas com o objetivo de identificar as funcionalidades mais utilizadas e mais desejadas para serem automatizadas.

A primeira foi feita junto aos órgãos do Sipec, questionando os processos que são mais demandados a essas unidades e que exigem mais tempo operacional. A segunda, foi realizada para um público aleatório de 100 mil usuário do Sigepe Mobile (distribuídos entre as três situações alvo: ativo, aposentado e pensionista), buscando entender as funcionalidades mais utilizadas e aquelas que se desejaria ver no novo sistema, em que tivemos mais de 6 mil respostas.

Assim, unindo essas informações e avaliando a capacidade de automação diante dos recursos disponibilizados, foram selecionados e priorizados os serviços que fazem parte do escopo do projeto, sendo eles:

1. Acesso com login único gov.br;
2. Acesso de terceiros a serviços específicos;
3. Mensageria e notificações;
4. Carteira Funcional;
5. Assistente virtual – Chatbot;
6. Cadastro de dados Pessoais, funcionais;
7. Cadastro de Dependentes;
8. Consulta e notificação de inconsistências cadastrais;

9. Demonstrativo de Rendimento Anual;
10. Comprovante de Rendimentos;
11. Comprovante de Pensão Alimentícia;
12. Prévia e Contracheque;
13. Prévia do 13º Salário;
14. Localização de Unidade Gestora;
15. Consulta e aprovação de consignação;
16. Programação, consulta e aprovação de Férias;
17. Cadastro de atestado de saúde;
18. Orientação e acompanhamento do Prova de vida;
19. Solicitação de Auxílio Transporte;
20. Solicitação de cadastro de benefício de assistência à saúde suplementar;
21. Comprovação de quitação de pagamento de benefício de assistência à saúde suplementar para ressarcimento;
22. Banco de Talentos: cadastro de currículo;
23. Banco de Talentos: consulta e cadastro a oportunidades;
24. Cadastro e alteração de dados bancários;
25. Extração de Declarações;
26. Autorização de acesso à Declaração de Ajuste Anual do IRPF;
27. Solicitação de licenças gestante, adotante e paternidade;
28. Gestor: consulta a dados, férias e afastamentos da equipe;
29. Solicitação de auxílio funeral;
30. Solicitação de resíduos remuneratórios em razão de falecimento de servidor;
31. Solicitação de ajuda de custo e ressarcimento de despesas de transporte;
32. Declaração de acumulação de cargos, empregos, funções e proventos;
33. Solicitação de abono em razão de ausência por falecimento de familiar;
34. Renovação de Cadastro de Dependente (filho(a) estudante dependente economicamente entre 21 e 24 anos);

35. Solicitação de auxílio alimentação e refeição;
36. Solicitação de pagamento de substituição;
37. Solicitação de concessão de aposentadoria;
38. Cadastro, consulta recesso e desligamento de estagiário;
39. Cadastro de servidor;
40. Solicitação de certificado digital;
41. Declaração negativa de participação, gerência ou sociedade em instituição privada;
42. Encaminhamento de rendimentos extra Sipec;
43. Cadastro de Função Comissionada Técnica – FCT;
44. Cadastro de opção de DAS e NES;
45. Restabelecimento de Pagamento - COVID 19;
46. Solicitação de Termo de Opção de Remuneração de Ministro de Estado;
47. Solicitação e consulta de benefícios previdenciários;
48. Averbar tempo de serviço;
49. Agendamento de Perícia Médica;
50. Pesquisa (Mini Pulses);
51. Consultar perícia de saúde;
52. Programação de exame periódico;
53. Solicitação de licenças e afastamentos;
54. Concessão e monitoramento de benefícios de moradia;
55. Solicitação de indenizações e adicionais;
56. Simulador de Benefício Especial;
57. Solicitação de abono de permanência;
58. Solicitação de conceder pensão;
59. Avaliação de Desempenho (servidores e cedidos);
60. Registro de Frequência Eletrônico

6. Haverá capacitação às unidades de gestão de pessoas para utilização do aplicativo e para entendimento das mudanças de procedimentos?

Com certeza!

Serão disponibilizados FAQs, manuais e vídeos simples para apoiar o entendimento quanto ao uso do aplicativo, sob a perspectiva do usuário. E, sempre com 10 dias de antecedência, serão disponibilizados tutoriais instrucionais específicos por serviço novo implementando na ferramenta, para subsidiar as unidades de gestão de pessoas quanto ao novo formato de operacionalização dos serviços, demonstrando todos os pontos de mudança do processo.

7. O aplicativo irá substituir o Sigepe? Os demais canais como SEI, e-mail ou sistema próprio do meu órgão serão descontinuados?

A ideia é transformar o SouGov.br em um canal único para relacionamento com os usuários. Inicialmente, os diversos canais poderão ser mantidos, mas precisará haver um foco prioritário no atendimento às demandas abertas pelo SouGov.br pelo Módulo Requerimentos do Sigepe e orientar os usuários a utilizarem cada vez mais essa plataforma para realizar suas solicitações. As funcionalidades disponíveis no Sigepe Mobile, Gestor, Banco de Talentos e Sigepe Web Servidor serão descontinuados definitivamente sempre após 30 dias ao

lançamento da funcionalidade implementada no aplicativo, mantendo os dois ambientes ativos neste período para garantir o sucesso da migração.

8. As unidades de atendimento presencial e telefônico irão ser extintas?

Não há intenção de extinguir as unidades presenciais e central telefônica. O que se espera, no entanto, é que esses canais direcionem o usuário para realização de suas solicitações por meio do SouGov.br, de modo que o relacionamento seja feito por um único canal e possibilite trazer informações de gestão de maneira mais tempestiva e de fácil extração, tais como: volume de demandas, tempo resposta e satisfação dos usuários.

9. Haverá a versão web do aplicativo?

Sim!

O SouGov.br traz um design direcionado ao acesso por celular para facilitar a vida do usuário, disponibilizando seus serviços na palma da mão. Mas, também terá seu “espelho” na versão web, com absolutamente todas as funcionalidades disponíveis no ambiente mobile.

10. As informações irão compor o Assentamento Funcional Digital dos usuários?

Todos os documentos identificados como importantes à constituição do Assentamento Funcional do Servidor serão direcionados automaticamente quando do envio da solicitação e serão aproveitados em novas solicitações que exigirem esses documentos, caso os estejam atualizados.

11. O aplicativo terá comunicação com os demais sistemas de gestão de pessoas?

Sim!

O SouGov.br vai automatizar diversos serviços e, para isso, terá integração com os sistemas de gestão de pessoas que são responsáveis pelo processamento dos serviços.

Muitos serviços serão totalmente automatizados, sendo tratados como autoatendimento; outros parcialmente, tendo às unidades de gestão de pessoas apenas o ônus de análise documental, mas com processamento automático junto a ferramentas como o Siape.

12. Como será o cuidado com o público que tem dificuldade com os canais digitais?

Todo o processo de construção do aplicativo tem tido o cuidado para trazer uma ferramenta simples, intuitiva e acessível.

Foram realizados testes de usabilidade com os diversos públicos, buscando identificar possibilidades de melhoria, em especial para o público mais idoso, que tem natural dificuldade com o ambiente digital.

Além disso, o aplicativo conta com funcionalidades direcionadas a atender regras de acessibilidade para usuários com dificuldades ou deficiência visual.

13. Os requerimentos acompanharão o cronograma da folha de pagamento?

Sim!

As solicitações com processamento automático contarão com funcionalidade em que haverá uma “fila” que aguardará a reabertura da folha, nos casos em que ela seja realizada no período de fechamento, processando-a automaticamente, sem a necessidade de processamento ou acompanhamento manual pelas unidades de gestão de pessoas.

Os usuários, por sua vez, receberão mensagem automática alertando para a previsão de processamento do serviço requerido.

14. Os usuários terão resposta automática quanto aos seus requerimentos?

Todas as alterações ou solicitações realizadas pelo usuário serão informadas por meio de notificação encaminhada ao e-mail cadastrado e no próprio aplicativo.

Haverá, ainda, a possibilidade de os usuários acompanharem suas solicitações no “Minhas Solicitações”, onde haverá informação do status e resposta dos requerimentos.

15. Os usuários irão ter que preencher informações que já constam de seu cadastro?

Não!

Todas as informações importantes à análise do mérito para concessão dos benefícios requeridos serão informadas às unidades de gestão de pessoas, no entanto, nem todas serão informadas pelo usuário. As informações que já contam do cadastro do usuário nos sistemas de gestão de pessoas, terão essas informações resgatadas automaticamente, evitando que o usuário precise preencher informações em que a APF já tem acesso.

16. Quais as ações de segurança de dados que estão sendo utilizadas no aplicativo?

O SouGov.br já nasce com atendimento às regras definidas pela Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com ações necessárias apresentadas na Política de Segurança e Privacidade, com a necessidade de aceite pelo usuário de Termo de Uso para concessão de acesso.

17. Como faço para ser um voluntário para a otimização dos processos previstos no Projeto?

Para ser voluntário, [clique aqui](#) e preencha o formulário, selecionando o processo de preferência e inserindo os dados de contato.

Atenção! Não se trata de curso.

Nesse processo, será necessária a participação dos servidores mais hábeis nos assuntos, que consigam identificar os principais problemas do dia a dia e indicar sugestões de melhoria para implementações na ferramenta.