

Carpeta Ciudadana. Um único ponto de acesso à administração pública



Cliente

A Agência Estatal de Administração Digital (AEAD), vinculada ao Ministério para a Transformação Digital e a Função Pública.

O Ministério para a Transformação Digital e a Função Pública oferece a solução Mi Carpeta Ciudadana em colaboração com todos os órgãos públicos participantes. Trata-se de um espaço pessoal online que facilita a interação dos cidadãos com a administração pública, permitindo realizar diferentes serviços e solicitações, como baixar um certificado de formação acadêmica, consultar o histórico profissional ou acessar o comprovante de família numerosa. O serviço inclui o portal web Mi Carpeta Ciudadana, aplicativos móveis para iOS e Android e um assistente conversacional com tecnologia de IA e machine learning para ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. A NTT DATA é uma das desenvolvedoras que tornaram essa solução possível.

O novo Carpeta Ciudadana simplifica e moderniza a forma como os cidadãos lidam com interações complexas e burocráticas com órgãos públicos. A Agência Estatal de Administração Digital demonstrou satisfação com uma iniciativa que *“gera valor para toda a sociedade”*. Além disso, destaca que *“as avaliações dos usuários mostram uma percepção muito positiva do aplicativo móvel, principalmente por sua utilidade, funcionalidade e design.”*

+8 milhões
de downloads do aplicativo

+85 milhões
de acessos

+140.000
conversas com o assistente
por mês

Necessidade de negócio

Um dos principais desafios dos órgãos públicos é garantir que a modernização e a transformação digital realmente melhorem a relação com todos os cidadãos. Foi com esse objetivo que surgiu, em 2016, a primeira versão do Carpeta Ciudadana.

Em 2021, para fortalecer o serviço e torná-lo mais acessível a todos os cidadãos, a NTT DATA redesenhou integralmente o portal web. A equipe também desenvolveu um aplicativo móvel para iOS e Android, que se tornou o principal motor de transformação. O serviço foi complementado por um assistente conversacional com tecnologias de inteligência artificial para facilitar o uso em diferentes contextos. A NTT DATA desenvolveu essas iniciativas em parceria com a Agência Estatal de Administração Digital.

O Carpeta Ciudadana permite que qualquer usuário consulte, de forma ágil e consolidada, determinados dados pessoais e agendamentos gerenciados por órgãos públicos. O serviço também dá acesso a notificações pendentes da Administração do Estado, de diversas comunidades autônomas e entidades locais, além de permitir o acompanhamento de processos administrativos em andamento. O serviço foi estruturado em torno de cinco critérios:

- **Centralizar informações.** Os usuários podem visualizar e gerenciar suas informações pessoais e interações com a administração pública em um único lugar.
- **Facilitar o cumprimento de obrigações.** O aplicativo enviar notificações para pendências e simplifica o agendamento de horários com diferentes órgãos públicos.
- **Transparência.** Os cidadãos podem consultar dados pessoais provenientes de diferentes administrações estatais, regionais e locais. Isso aumenta a transparência e permite acompanhar melhor serviços e processos administrativos.
- **Segurança e autenticação.** Os usuários podem se autenticar com qualquer certificado eletrônico que seja aceito pelo governo, assim como pelo Cl@ve, garantindo a privacidade e a segurança das informações pessoais.
- **Interoperabilidade.** O Carpeta Ciudadana pode interagir com outros sistemas ou canais, inclusive de terceiros, conforme necessário. Isso facilita a integração e a expansão dos serviços.

O principal objetivo do Carpeta Ciudadana é oferecer aos cidadãos um ponto único de acesso a informações e serviços. Isso melhora a transparência e a acessibilidade, ao mesmo tempo que fortalece a autonomia digital dos cidadãos em sua relação com a administração pública. O serviço segue em evolução contínua, com melhorias e novas funcionalidades incorporadas de forma gradual.

Solução

A NTT DATA desenvolveu uma solução para múltiplos canais baseado em diferentes tecnologias: portal web, aplicativo móvel e canal conversacional.

Para o assistente conversacional, a NTT DATA implementou recursos de compreensão de linguagem natural. Esses recursos apoiam o design de uma interface conversacional e sua integração com dispositivos móveis, aplicações web, dispositivos conectados, bots, sistemas de resposta de voz interativa e outros canais.

Para o portal web, a equipe utilizou um framework baseado em tecnologia Java com APIs REST, junto com Angular no front-end web. O desenvolvimento seguiu os padrões de mercado e o stack tecnológico acordado com a AEAD. No caso do aplicativo móvel, a equipe adotou uma solução baseada em Flutter para padronizar o desenvolvimento e otimizar a entrega de novas funcionalidades, usando uma base tecnológica única para iOS e Android.



Resultados

Após a implantação da nova versão no final de 2022, a nova Carpeta Ciudadana alcançou os seguintes benefícios em termos quantitativos:

- Mais de **8 milhões de usuários** únicos.
- Mais de **8 milhões de downloads** do aplicativo móvel em iOS e Android.
- Cerca de **85 milhões de acessos** totais.
- Média de **140.000 conversas com o assistente** por mês.
- As avaliações na App Store e no Google Play mostram uma forte aceitação do app, com destaque para sua utilidade, suas funcionalidades e seu design.
- Mais de **20 ministérios da Administração Geral do Estado** e suas principais sedes eletrônicas foram integrados ao Carpeta Ciudadana, permitindo consultar processos associados a cada cidadão e/ou empresa.
- Mais de **6 mil municípios e 12 comunidades autônomas** aderiram ao serviço para permitir a consulta de processos.
- Cerca de **140 serviços integrados entre diferentes órgãos públicos foram incorporados**, incluindo a Direção Eletrônica Habilitada Única, o Registro Eletrônico Geral, o Registro Eletrônico de Procurações e serviços da Plataforma de Intermediação de Dados.

O Carpeta Ciudadana continua em contante evolução, mantendo os principais atributos que caracterizam o serviço:

- **Acessibilidade e usabilidade.** O serviço é desenvolvido com base em princípios de acessibilidade web e técnicas de design inclusivo.
- **Público abrangente.** O serviço atende a todos os cidadãos: uma população demograficamente diversa, com diferentes necessidades e níveis de familiaridade com tecnologia.
- **Assistente conversacional multilíngue.** O assistente se comunica de forma eficaz em seis idiomas, oferecendo informações e suporte em tempo real de maneira acessível e conveniente para todos os usuários.
- **Segurança.** Conformidade com as normas do Esquema Nacional de Segurança e com as práticas recomendadas de segurança da informação, incluindo a criptografia de dados confidenciais, o uso de autenticação e a implementação de controles de acesso adequados.
- **Integração de múltiplos serviços.** Cada sistema precisa operar com diferentes protocolos e formatos de dados. Isso exige uma estratégia de integração capaz de lidar com essa heterogeneidade, padronizando os dados em um formato comum.

O Carpeta Ciudadana simplifica o relacionamento on-line e melhora a interação entre a administração e os cidadãos de forma acessível, proativa e personalizada em qualquer dispositivo.



Próximos passos

A iniciativa Carpeta Ciudadana segue evoluindo à medida que todos os órgãos da administração pública são progressivamente integrados ao serviço. Também incorpora novas funcionalidades com base no feedback dos cidadãos, que é analisado, priorizado e incluído no roadmap de versões futuras.

Por que a NTT DATA?

A NTT DATA, parte do Grupo NTT, é uma empresa global inovadora de serviços empresariais e de TI, com sede em Tóquio. Com mais de 200.000 profissionais, a empresa ajuda os clientes a avançar em suas jornadas de transformação por meio de consultoria, soluções setoriais, serviços de processos de negócios, modernização digital e de TI e serviços gerenciados.

“

A solução desenvolvida modernizou e ampliou os canais de acesso ao Carpeta Ciudadana para todos os usuários, independentemente de suas habilidades tecnológicas ou possíveis deficiências. Trata-se de um grande projeto, porque exigiu o envolvimento de diversas tecnologias.”

Julio César Arvelo Flores

Diretor de Setor Público da NTT DATA