

E-BOOK INTERATIVO

COMO IMPLEMENTAR SERVIÇOS PÚBLICOS *digitais na sua cidade.*



Título: Como Implementar Serviços Públicos Digitais na sua Cidade

Autores:

Larissa Tavares - Diretora de Negócios e Inovação da Sonner

Amanda Castello - Analista de Marketing da Sonner

Daniela Baldez - Coordenadora de Projetos da plataforma Gov.Br

Colaboradores:

Lilian Costa - Servidora Pública do Município de Amparo

Rodrigo Pitarello - Servidor Público do Município de Amparo

Diagramação:

Amanda Castello - Analista de Marketing da Sonner

© 2025 Sonner

Todos os direitos reservados

Esse é um e-book interativo, não perca a chance de acessar os materiais clicáveis ao ver esse **ícone ao longo do conteúdo.**



Sumário

Prefácio	04
Cenário brasileiro: Dados e estatísticas	05
Case Gov.Br	06
Os 10 desafios na digitalização pública	07
1. Diagnóstico	09
1.1 Time do Projeto	10
1.2 Levantamentos	11
1.3 Identificação dos Fluxos de Tramitação	12
1.4 Requisitos do Sistema	13
2. Implementação	14
2.1 Configurações do Sistema	14
2.2 Testes e Treinamentos	15
2.3 Canais de Atendimento	16
2.4 Inclusão Digital	17
3. Comunicação	18
3.1 Estratégia de Comunicação	18
3.2 Evento de Lançamento	18
3.3 Marketing	18
Conclusão	19
Soluções para Revolucionar Governos	20
Conheça os Cases de Sucesso	21
Conheça o GovTalks	24

Tecnologia para simplificar a gestão das cidades.

Neste guia, você encontrará um passo a passo para implementar serviços públicos digitais na sua cidade, incluindo o diagnóstico, o levantamento de requisitos, como efetivar a implementação desses serviços, quais aspectos devem ser considerados em relação a infraestrutura tecnológica e estratégias de comunicação eficazes.

O avanço da tecnologia tem proporcionado uma transformação significativa nos serviços públicos, com a digitalização se tornando um dos pilares para melhorar a eficiência, acessibilidade e transparência dos governos.

Este e-book, baseado no 14º episódio do podcast GovTalks da Sonner, traz insights importantes sobre como construir cidades mais inteligentes e conectadas. A produção contou com a participação de **Daniela Baldez, Coordenadora de Projetos do Gov.Br, e Lilian Costa e Rodrigo Pitarello, servidores públicos de Amparo (SP)**, que compartilharam suas experiências.

Você encontrará citações relevantes sobre o Gov.Br, a página de governo mais acessada do mundo, e dados importantes sobre a implementação de serviços digitais em Amparo (SP). **O case completo de Amparo (SP) está disponível no final do e-book.**



Contexto brasileiro

05

A digitalização no Brasil está avançando em um ritmo acelerado, impulsionada pela necessidade de modernização. Embora ainda existam desafios a serem superados, o país tem conquistado progressos significativos em diversas áreas.



Cidades inteligentes e conectadas

Índice de Cidades Inteligentes (ICI) da Conexis Brasil Digital (2022): O ICI avalia 163 municípios brasileiros em 11 eixos, como governança digital, educação, saúde e segurança. Em 2022, São Paulo liderou o ranking, seguida por Curitiba e Florianópolis.

76%

76% das cidades brasileiras já possuem algum tipo de sistema de monitoramento de segurança pública



65% utilizam plataformas digitais para gestão de serviços públicos

Plataforma Gov.Br



69% da população brasileira utiliza o portal de serviços

Números do Portal

Com mais de 150 milhões de usuários e 4.300 serviços digitais disponíveis, o Gov.Br se consolida como a principal porta de entrada para serviços públicos digitais no país. Segundo dados do próprio portal, em 2023, houve um aumento de 30% no número de usuários ativos em relação ao ano anterior.



Avanço da Digitalização

A esfera federal tem liderado a digitalização, impulsionada por iniciativas como o Gov.Br e a Estratégia de Governo Digital 2023-2026. No entanto, a esfera municipal tem apresentado avanços significativos, principalmente em áreas como saúde, educação e serviços ao cidadão.



Desafios Municipais

A disparidade no acesso à internet e a falta de investimento em infraestrutura digital ainda são obstáculos para a digitalização em muitos municípios, especialmente nas regiões mais remotas do país. A capacitação de servidores públicos para o uso de tecnologias digitais também é um desafio a ser superado.

Confira as Áreas em Destaque



SAÚDE

Entre 2022 e 2023, o agendamento de consultas pela internet subiu de 13% para 34%, enquanto a visualização de prontuário de 8% para 18%, de acordo com o estudo TIC Saúde 2023.



EDUCAÇÃO

De acordo com dados da pesquisa TIC Educação 2023, 62% das escolas de Ensino Fundamental e Médio adotavam ao menos uma das plataformas ou dos ambientes virtuais de aprendizagem citados.



SERVIÇOS DIGITAIS

Mais de nove em cada dez (91%) das prefeituras brasileiras disponibilizaram ao menos um serviço on-line aos cidadãos durante 2023, de acordo com o estudo TIC Governo Eletrônico.

A Plataforma Gov.Br é um marco significativo no desenvolvimento de serviços públicos digitais no Brasil, consolidando o país como um líder emergente no campo do governo eletrônico (e-gov).

Lançada com o objetivo de centralizar e simplificar o acesso dos cidadãos a serviços públicos, a plataforma reúne mais de **4800 serviços digitalizáveis, dos quais 90% são digitais**, permitindo que milhões de brasileiros acessem serviços essenciais de forma rápida e eficiente.

A centralização desses serviços não só melhora a eficiência administrativa, como também promove a inclusão digital, ao ampliar o acesso de diversas camadas da população a serviços antes limitados por barreiras físicas ou burocráticas.

No contexto global, a implementação do Gov.Br posiciona o Brasil como um dos **líderes na transformação digital do setor público**.

Segundo o Relatório Global de E-Government da ONU de 2022, o Brasil está entre os **20 países com maior índice de desenvolvimento de governo eletrônico**, destacando-se na América Latina pela robustez de suas plataformas digitais e pela inovação na prestação de serviços públicos. A digitalização promovida pelo Gov.Br também contribui para a transparência governamental e a participação cidadã, fortalecendo a democracia digital no país.

Além de sua importância nacional, a Plataforma Gov.Br serve como um exemplo para outras nações em desenvolvimento que buscam modernizar seus serviços públicos. Ao reduzir custos, aumentar a transparência e melhorar a acessibilidade, **o Gov.Br demonstra o potencial das tecnologias digitais para transformar a relação entre o Estado e os cidadãos**, promovendo uma governança mais eficiente, inclusiva e responsiva às necessidades contemporâneas.



"A infraestrutura tecnológica por trás do Gov.Br é robusta, baseada na segurança da identificação digital do cidadão e flexível. A integração de serviços públicos digitais municipais, estaduais ou federais à plataforma é fácil e rápida"

Daniela Baldez, Coordenadora de Projetos da plataforma Gov.Br,

Os 10 principais desafios na digitalização pública

07 |

A transformação digital traz desafios que gestores enfrentam diariamente ao modernizar serviços essenciais para os cidadãos. A Sonner, com seu portfólio de soluções mais completo do mercado, está preparada para enfrentar esses desafios e garantir uma gestão pública mais eficiente, acessível e transparente.



1. Burocracia e Atraso nos Serviços

Desafio: Processos manuais e lentos dificultam o atendimento e aumentam a insatisfação dos cidadãos.

Solução Sonner: O Aplicativo Cidadão Online permite que serviços sejam agendados e solicitados diretamente pelo celular, eliminando filas e reduzindo prazos.



2. Falta de Eficiência Operacional

Desafio: O excesso de tarefas administrativas reduz o tempo para ações estratégicas.

Solução Sonner: Com o Sistema de Gestão Integrada, processos são automatizados e setores se comunicam de forma ágil, otimizando a gestão pública.



3. Dificuldade de Acesso aos Serviços Públicos

Desafio: Muitos cidadãos ainda precisam se deslocar para acessar serviços básicos.

Solução Sonner: A implementação de serviços digitais centraliza atendimentos online, permitindo que o cidadão resolva tudo sem sair de casa.



4. Falta de Transparência e Confiabilidade

Desafio: A população exige clareza sobre gastos e ações governamentais.

Solução Sonner: O Sistema de Gestão Orçamentária disponibiliza dados financeiros em tempo real, garantindo uma prestação de contas eficiente e transparente.



5. Inclusão e Democratização Digital

Desafio: Parte da população não tem familiaridade com tecnologia ou acesso fácil à internet.

Solução Sonner: O Atendimento Multicanal permite acesso via telefone e inclui centrais de atendimento presencial, mantendo todas as vias de comunicação com a população.

Os 10 principais desafios na digitalização pública

08 |



6. Custo Elevado na Prestação de Serviços

Desafio: A manutenção de processos físicos gera altos custos operacionais.

Solução Sonner: Com o Sonner Docs, a digitalização reduz o uso de papel, transporte e armazenamento, gerando economia e agilidade nos processos.



7. Baixa Qualidade na Prestação dos Serviços

Desafio: Erros manuais e falta de padronização afetam a qualidade do atendimento ao cidadão.

Solução Sonner: Processos digitais possuem fluxos definidos, garantindo mais agilidade, rastreabilidade e transparência.



8. Dificuldade de Gestão de Dados

Desafio: Informações descentralizadas dificultam a tomada de decisão baseada em dados.

Solução Sonner: A visualização dos dados permite uma maior previsibilidade da demanda, auxiliando na formulação de políticas públicas mais eficazes.



9. Integração Entre Diferentes Sistemas

Desafio: Muitas prefeituras e órgãos municipais usam sistemas incompatíveis entre si.

Solução Sonner: A Plataforma Integrada Sonner conecta dados de todos os setores, permitindo uma gestão eficiente e estratégica.



10. Lentidão no Encerramento dos Processos

Desafio: O excesso de processos nos serviços públicos resulta em trâmites lentos, filas intermináveis e dificuldades na gestão de documentos.

Solução Sonner: Com o Sonner Docs, a gestão documental é 100% digital, eliminando a necessidade de documentos físicos e acelerando a tramitação de processos.

Agora que você já conhece os principais desafios da digitalização e como enfrentá-los, vamos entender como implementar os serviços públicos digitais na sua cidade?

1. Diagnóstico

O primeiro passo para uma implementação de serviços públicos digitais bem sucedida é o planejamento. Entender o cenário atual realizando um diagnóstico preciso e envolver as pessoas corretas é fundamental para o bom andamento do projeto.

Projetos como esse envolvem uma mudança cultural, que transforma a maneira como as pessoas trabalham e executam suas tarefas. Além disso, embora esperamos que haja um impacto positivo na vida do cidadão, que passa a contar com mais facilidade e agilidade no acesso ao serviço público municipal, o processo de mudança exige planejamento, alinhamento e estratégia.

Por isso, é fundamental entender quais são as prioridades da gestão em relação aos serviços que serão digitalizados e qual é a situação destes processos atualmente. Entender o cenário é o primeiro passo para um diagnóstico preciso, que possibilitará uma transição de sucesso.



Time do Projeto

10

Para o bom andamento do projeto, é recomendável estabelecer uma equipe de projeto composta por parceiros estratégicos que possam tomar as decisões estratégicas. Este time é fundamental para evitar atrasos e garantir o sucesso do projeto. Para estabelecer um time de projeto eficaz e alcançar resultados bem-sucedidos, é essencial começar definindo objetivos claros e alinhados, assegurando que todos os membros compreendam a missão e as expectativas do projeto.

"Nós somos servidores, a gente serve, a gente está ali para servir o cidadão, a sociedade. Então, eu acho que a gente tem que ter muito isso em foco".



Lilian Pereira,
Servidora Pública do
Município de Amparo

A colaboração deve ser incentivada, estabelecendo processos de monitoramento e controle que utilizem indicadores de desempenho para acompanhar o progresso. Flexibilidade e adaptabilidade são essenciais, permitindo ajustes ao plano do projeto conforme novas informações surgem. Dessa forma, a equipe estará preparada para atingir os objetivos finais com eficiência e eficácia.



A fase de levantamentos é muito importante para identificar as urgências, prioridades e gargalos. Buscar os dados previamente norteia o panorama geral do projeto. Identifique quais secretarias serão afetadas e quais serviços são prioritários para a gestão. Um mapeamento detalhado é essencial para o planejamento adequado.

Praticamente qualquer serviço público municipal pode ser digitalizado, desde a zeladoria urbana até os licenciamentos municipais. Vale a pena buscar oportunidades em todas as secretarias a fim de identificar gargalos e possibilidades de melhoria através da implementação de serviços públicos municipais digitais, mais rápidos e seguros.



"A ideia de você ter um único sistema, é eu ter um ponto central onde o município consegue pegar dados da saúde, da educação, de tributos, seja qual for o serviço".

Rodrigo Pitarello, Servidor Público do Município de Amparo



Algumas perguntas-chave nesta etapa podem ser relevantes, como:

- Qual a quantidade de atendimentos realizados presencialmente nos balcões municipais?
- Quais principais serviços são demandados pelos munícipes?
- Quais secretarias municipais possuem um gargalo maior em relação a demanda e atendimento da população?
- Quais as prioridades do plano de governo tecnológico municipal?

É muito possível que 80% da demanda de atendimentos venha de cerca de 20% dos serviços ofertados pela prefeitura. Sendo assim, pode ser interessante priorizar estes serviços, possibilitando um impacto maior em um menor espaço de tempo.

Identificação dos Fluxos de Tramitação

12

Uma vez que os levantamentos são realizados e todos conseguem ter clareza em relação às prioridades do projeto, iniciaremos o processo de mapeamento dos fluxos dos processos.

Determine o percurso de cada processo, identificando pessoas-chave e prazos. Isso garante uma transição fluida e organizada para o formato digital.

É uma necessidade que a gente junte, integre, serviços de todos os entes, o cidadão tem que entender que ele é um só e os governos é que tem que conversar para ser isso”.



Daniela Baldez, Coordenadora de Projetos da plataforma Gov.Br

Ao mapear esses fluxos, você obtém uma visão clara de como as informações e tarefas se deslocam entre diferentes departamentos envolvidos no processo. Isso permite identificar possíveis gargalos, redundâncias e ineficiências que poderiam comprometer a agilidade e a qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Além disso, compreender os fluxos de movimentação ajuda a assegurar que todos os passos necessários para a conclusão de um processo estão devidamente integrados e otimizados no ambiente digital. Isso significa que, quando um cidadão faz uma solicitação online, o processo pode ser automaticamente direcionado aos setores responsáveis, acompanhando todas as etapas necessárias sem falhas ou atrasos.

As soluções de digitalização devem permitir que os fluxos dos processos sejam flexíveis e se adaptem às diversas situações. Além disso, é fundamental que seja possível visualizar a movimentação dos processos, incluindo data e hora, comentários, responsáveis e finalidade. Quanto mais informações você tiver envolvendo os trâmites e movimentações dos processos digitais, mais controle e transparência para o processo.

Com fluxos bem definidos, é possível garantir que a solução digital ofereça uma experiência de usuário eficiente e que os gestores tenham uma visão completa e controlada do andamento dos processos, possibilitando uma gestão mais proativa e estratégica.

Requisitos do Sistema

13

Realizar o levantamento de requisitos é uma etapa fundamental que garante que a solução atenda às necessidades da população e dos órgãos públicos envolvidos. Esse processo deve ser bem estruturado para capturar todas as especificações funcionais e não funcionais necessárias para o sucesso do projeto.

Escolha soluções tecnológicas que atendam às necessidades da cidade. Isso inclui a capacidade de integração entre secretarias, uma interface amigável e recursos que facilitem a comunicação e o acompanhamento dos processos.



“A gente queria que o cidadão, que é quem a gente tem que pensar e atender, que ele tivesse o mínimo de trabalho possível”.

Lilian Pereira, Servidora Pública do Município de Amparo



É importante que os requisitos funcionais sejam documentados, com a descrição do que o sistema deve fazer, como a interface do usuário, as funcionalidades específicas e as integrações com outros sistemas. Além disso, os requisitos não funcionais, como desempenho, segurança, escalabilidade e usabilidade, também devem ser especificados para garantir que o sistema opere de maneira eficaz e segura. O levantamento de requisitos deve ser um processo contínuo, permitindo revisões e ajustes conforme o projeto avança, para que a solução atenda plenamente às expectativas e necessidades dos usuários.



“Esse é um benefício de você ter a solução integrada, porque automaticamente ao cidadão pagar aquela guia no portal do cidadão, o sistema já reconhece, devido a essa integração, e ele já dá uma baixa automática”.

Larissa Tavares, Diretora de Negócios e Inovação da Sonner



2. Implementação

14

Configurações do Sistema

A fase de configurações e parametrizações é o resultado de todo o processo de diagnóstico, levantamentos e requisitos. É aqui que colocaremos em prática tudo o que foi identificado até agora. A parametrização do sistema deve seguir o diagnóstico inicial. Configure corretamente os fluxos e serviços para evitar problemas futuros.

"Pensar no bom uso do recurso público, fazer o uso correto do recurso público, do dinheiro público, dos impostos, tudo que é recolhido para esse fim".



Rodrigo Pitarello,
Servidor Público do
Município de Amparo

Testes e Treinamentos

Os treinamentos ajudam a familiarizar os servidores com as funcionalidades e operações das soluções digitais, o que é crucial para minimizar erros, reduzir o tempo de resposta e melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão.

Além disso, ao capacitar os servidores, o treinamento promove uma melhor compreensão das mudanças nos processos de trabalho, facilitando a adaptação à nova rotina digital e



Testes e Treinamentos

garantindo que os serviços sejam prestados de forma consistente e alinhada com as expectativas da administração pública.

Antes de disponibilizar os serviços para o cidadão, realize testes e processos piloto, a fim de garantir que os fluxos e configurações estabelecidas foram parametrizadas corretamente.

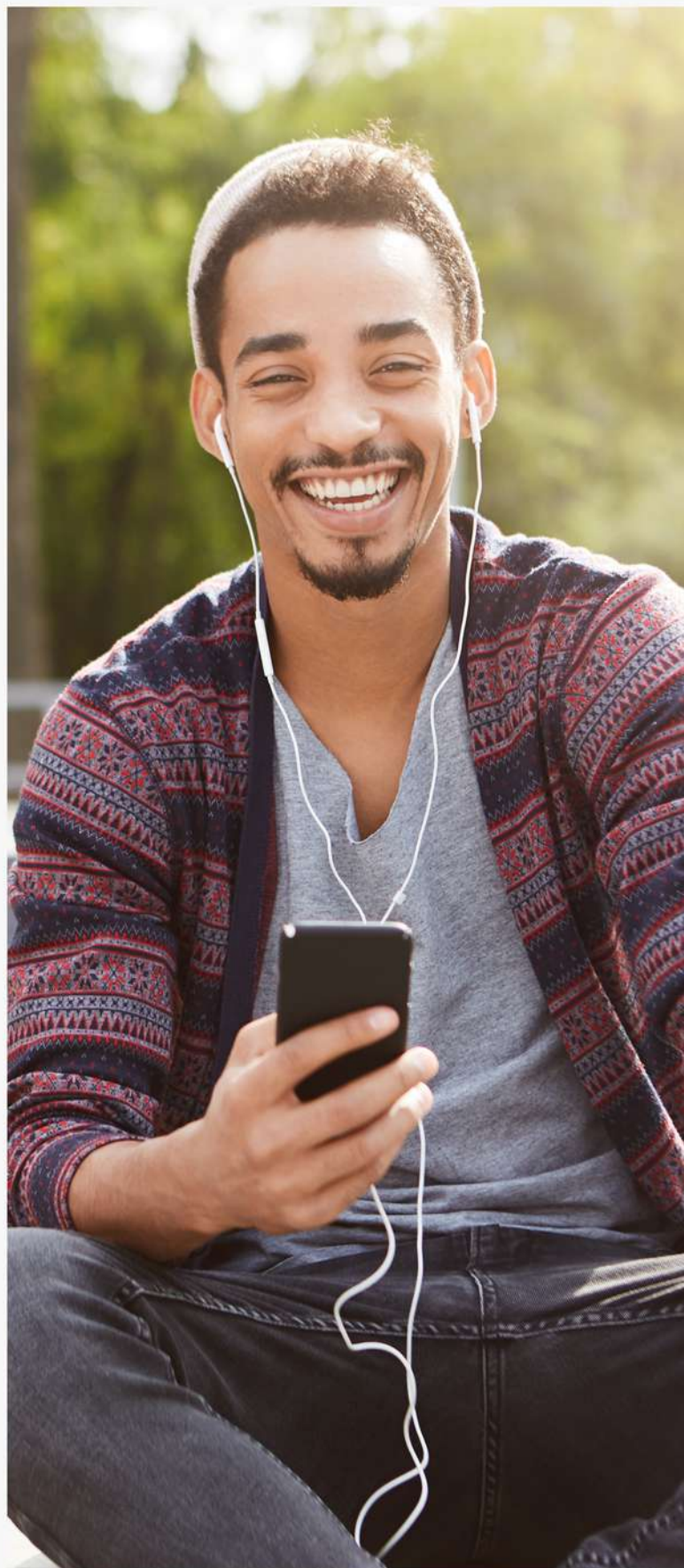
Os treinamentos para os usuários que irão operacionalizar o sistema são fundamentais para minimizar erros e garantir que todos estejam preparados para as mudanças.

“A gente tem que pensar tudo em LGPD também. Então, se eu tenho essa informação e eu tenho como identificar o munícipe, eu tenho a seguridade desses dados”.



Rodrigo Pitarello,
Servidor Público do
Município de Amparo

Todo processo de mudança gera dúvidas e insegurança, por isso, a fase de testes e treinamentos é tão importante: além de trazer segurança para os envolvidos no projeto, ela mitiga a possibilidade de impactos para a população.



Manter múltiplos canais de atendimento para o cidadão, mesmo em projetos de digitalização dos serviços públicos municipais, é fundamental para garantir a inclusão e acessibilidade de todos os cidadãos. Canais tradicionais, como atendimento presencial e telefônico, asseguram que todos tenham acesso aos serviços públicos, independentemente de sua familiaridade com a tecnologia. Além disso, é importante que a transição para o digital seja gradual.

Diferentes cidadãos têm preferências variadas para a interação com os serviços, e a diversidade de canais atende a essas necessidades diversas, promovendo uma experiência mais inclusiva e personalizada.

A manutenção de múltiplos canais também ajuda a reduzir a sobrecarga em um único ponto de atendimento durante períodos de alta demanda e a garantir a continuidade dos serviços em caso de problemas técnicos com as plataformas digitais. Essa abordagem permite uma transição mais suave para a digitalização, enquanto os serviços digitais são aprimorados e a população se adapta. Além disso, a diversidade de canais possibilita a coleta de feedback de diferentes fontes, contribuindo para a identificação de áreas de melhoria e para a implementação de melhorias contínuas nos serviços prestados.



"O atendimento presencial pode ser aproveitado como uma oportunidade para ensinar os cidadãos a usar as plataformas digitais, promovendo inclusão e capacitação."

Lilian Pereira, Servidora Pública do Município de Amparo



Inclusão Digital

A inclusão digital é um pilar essencial na implementação de projetos de disponibilização de serviços públicos digitais. Garantir que todos os cidadãos tenham acesso equitativo aos serviços online requer mais do que a simples criação de plataformas digitais. É crucial oferecer suporte adequado para aqueles com acesso limitado à tecnologia ou com habilidades digitais variadas. Isso pode incluir treinamentos, suporte técnico acessível, e a manutenção de canais tradicionais de atendimento. Ao integrar essas práticas, os projetos de digitalização não apenas promovem a modernização dos serviços públicos, mas também asseguram que ninguém seja excluído no processo de transformação digital, garantindo uma participação plena e igualitária de toda a população.

O Projeto Balcão Gov.Br, destacado no episódio, foi implementado para simplificar o atendimento e auxiliar presencialmente aqueles que precisam de ajuda para acessar os serviços digitais. Durante 03 meses de iniciativa piloto, mais de 25.000 cidadãos foram atendidos e aproximadamente 50% desenvolveram algum nível de habilidade digital, mostrando a importância de iniciativas que visam a inclusão digital.



"O Balcão Gov.Br é uma iniciativa crucial para garantir que ninguém fique para trás na era digital, oferecendo suporte presencial para quem precisa."

Daniela Baldez, Coordenadora de Projetos da plataforma Gov.Br,



Mitigar a exclusão digital por meio de programas de capacitação ofertados pelas prefeituras envolve uma abordagem estratégica e inclusiva. Além disso, é importante garantir que os programas de capacitação sejam acessíveis a todos os cidadãos, incluindo aqueles que vivem em áreas remotas ou têm dificuldades de mobilidade. Isso pode ser alcançado através da oferta de cursos presenciais em centros comunitários, bibliotecas e outras instituições locais, além de workshops online que possam ser acessados com suporte técnico remoto. Parcerias com organizações locais e ONGs também podem ajudar a ampliar o alcance dos programas e garantir que sejam culturalmente e linguisticamente adequados. Implementar suporte contínuo e facilitar o acesso a dispositivos e conexões de internet são medidas adicionais que podem complementar a capacitação e promover uma inclusão digital mais efetiva.

3. Comunicação

Estratégia de Comunicação

Para lançar novos serviços públicos digitais de maneira eficaz, as prefeituras devem adotar uma abordagem de comunicação multicanal e acessível. Utilizar uma combinação de redes sociais, sites institucionais, e-mails, rádio e TV local pode garantir que a informação chegue a um público amplo e diversificado. É fundamental que a comunicação seja clara e simples, evitando jargões técnicos e utilizando linguagem acessível, com o suporte de infográficos e tutoriais em vídeo.



"Hoje a gente tem o aplicativo, a gente tem o site. Estamos expandindo os canais de comunicação para ampliar esse diálogo com o cidadão".

Lilian Pereira, Servidora Pública do Município de Amparo



Evento de Lançamento

Realizar um evento de lançamento para novos serviços públicos digitais pode ser altamente eficaz, pois ajuda a gerar atenção e interesse, permitindo uma demonstração prática dos serviços e a interação direta com os cidadãos. Esse tipo de evento oferece a oportunidade de esclarecer dúvidas, coletar feedback imediato e fortalecer a relação entre a prefeitura e a comunidade. Além disso, pode atrair a presença de parceiros e mídia, ampliando o alcance e a eficácia da comunicação.

Para maximizar os benefícios, é crucial que o evento seja bem planejado, com uma agenda clara e estratégias para garantir ampla participação e cobertura midiática.



"O cidadão não precisa ir até a prefeitura para pedir uma segunda via, para pedir um carnê, para pedir uma poda de árvore, que ele possa fazer isso tudo da casa dele. Que o paciente não precise ir no posto para saber quando é a consulta dele".

Lilian Pereira, Servidora Pública do Município de Amparo



Engajamento

Buscando aumentar o engajamento da população, é interessante combinar campanhas de marketing diversificadas, como televisão, outdoors e flyers, com a presença de stands em locais estratégicos, onde promotores bem treinados possam ajudar os cidadãos a entender e utilizar os novos serviços digitais.

Outra estratégia eficaz é a criação de incentivos para a participação e uso dos aplicativos. Por exemplo, durante o evento, a prefeitura pode lançar promoções, sorteios ou benefícios exclusivos para aqueles que baixarem e utilizarem os serviços digitais na hora. Isso não apenas estimula a adoção imediata, mas também gera uma sensação de entusiasmo e engajamento entre os participantes.



"A digitalização é uma forma de eu tirar essa distância que eu tenho entre a população e o município".

Rodrigo Pitarello, Servidor Público do Município de Amparo



Conclusão

Como a Sonner responde aos desafios?

Com 30 anos de experiência, a Sonner se consolidou como uma empresa pioneira na modernização de governos. Nossas soluções têm impulsionado a transformação digital em mais de 100 cidades brasileiras, melhorando a gestão pública e impactando diretamente a vida de mais de 4 milhões de cidadãos. Acreditamos que plataformas digitais integradas são essenciais para tornar os serviços públicos mais acessíveis e eficientes.

Em 2024, a digitalização municipal promovida pela Sonner trouxe resultados expressivos. Mais de 5 milhões de folhas de papel foram economizadas, tornando os processos administrativos mais ágeis e sustentáveis. Desde licitações até o atendimento ao cidadão, a tecnologia aplicada possibilitou uma gestão mais eficiente, econômica e melhorando a experiência do usuário nos serviços digitais.

Confira as Soluções que Podem Revolucionar o seu Governo

20

Digitalize hoje, simplifique sempre.



Sonner Docs

Com o Sonner Docs, você digitaliza e gerencia documentos de forma eficiente, reduzindo burocracias e aumentando a produtividade. A tramitação de documentos se torna mais rápida e simples, com uma interface intuitiva e semelhante ao e-mail. Mantenha o controle total de seus documentos, com registro completo de todas as atividades realizadas e segurança garantida. Aplique assinaturas eletrônicas em qualquer lugar, incluindo aquelas com certificação digital A1 e A3.

Facilite a colaboração e aprovação de documentos com um fluxo de trabalho intuitivo e eficiente. Automatize tarefas repetitivas e economize tempo e recursos. O Sonner Docs oferece uma plataforma completa para gestão de processos da sua prefeitura.

A solução que aproxima o seu governo da população.



cidadão online

O Cidadão Online é a ferramenta que transforma a relação entre a gestão pública e a população. Com a solução, a gestão pública se torna mais transparente e acessível, e o cidadão se sente conectado à sua cidade.

Imagine ter a possibilidade de agendar atendimentos, acompanhar o desempenho escolar dos seus filhos, visualizar laudos de exames médicos e até mesmo acionar a Guarda Municipal em situações de emergência, tudo na palma da sua mão. O Cidadão Online oferece tudo isso e muito mais, com funcionalidades como digitalização de protocolos, ouvidoria com geolocalização, plataforma de ensino a distância e zeladoria urbana.

Conheça os Cases de Sucesso

21

Mais de **5 milhões** de folhas economizadas.
Tomar decisões é mais simples com processos digitais.



Uberaba

Digitalização dos processos licitatórios

Redução de 1,8 milhões de folhas de papel que correspondem a 8 toneladas com mais de 50 mil processos abertos em um fluxo 100% ágil, integrado e digital.



Jaguariúna

Serviços públicos modernizados

Para digitalizar os processos da prefeitura, protocolos, guias de pagamento e certificações passaram a ser acessíveis no portal e no aplicativo Cidadão Online



Amparo

Eliminação de 233 mil folhas de papel

A transformação digital na cidade gerou uma economia de 70% na quantidade de papel e a disponibilização de 27 serviços digitais para a população, eliminando filas e burocracia.



Suzano

Mais de 60 novos serviços digitais

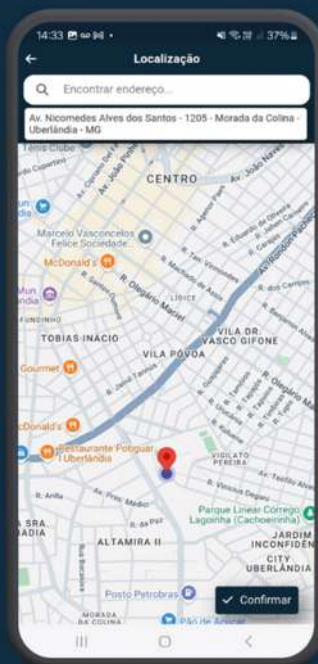
A criação de documentos digitais saltou de 40.783 em 2021 para 113.199 em 2023. No Portal do Cidadão, 60 novos serviços digitais ampliaram em 20x os processos online no município.



cidadão online

22

Mais facilidade para o cidadão no acompanhamento das suas solicitações.



Função de Geolocalização



- Verificação do status dos processos;
- Acompanhamento das movimentações;
- Envio de comentários e interações direto no app.



Funcionalidade para a realização de pesquisas com a população.

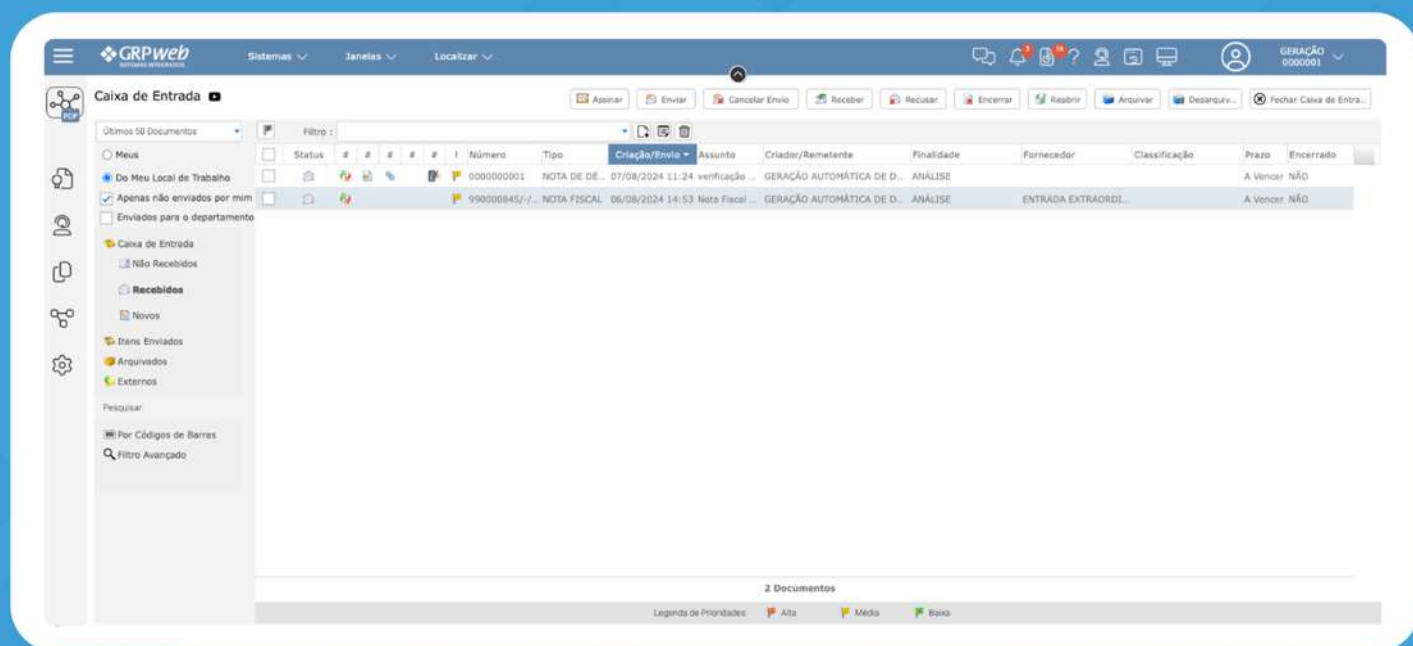


Acompanhamento de protocolos e visualização de status dos processos.

Com o **Sonner Docs** é possível configurar qualquer tipo de processo para que ele se torne digital.

O Sonner Docs foi criado para tornar governos mais digitais por meio da redução de papel. Com ele, os processos passam a ser **100% digitais**, as pastas físicas ficam no passado e os arquivos podem ser acessados a qualquer hora e lugar.

Com essa solução de digitalização os processos ficam mais modernos e sustentáveis: otimização de recursos para o governo com economia nas impressões e automatização de tarefas, reduzindo os prazos de entrega com eficiência, transparência e acessibilidade. Além disso, moderniza o trabalho, o que resulta em **menos burocracia e tomadas de decisão mais rápidas**.



Movimente os seus processos digitais facilmente utilizando a caixa de entrada:

Fácil de usar, similar ao seu e-mail.

Sonner: Tecnologia que Conecta Gestão e Cidadania

A evolução da gestão pública não espera. Em um cenário onde a velocidade das transformações exige respostas imediatas, a Sonner consolida-se como a parceira estratégica para estados e municípios que buscam autoridade em eficiência.

Nossas soluções transformam dados complexos em inteligência governamental, garantindo a continuidade dos serviços e a modernização que a sociedade demanda. Mais do que digitalizar processos, entregamos uma gestão transparente e orientada a resultados, onde a tecnologia é o meio para elevar a qualidade de vida do cidadão.

Ecossistema de Inovação: GovTalks

Acreditamos que a liderança pública se fortalece com conhecimento. Por isso, impulsionamos o GovTalks, o hub de conteúdo da Sonner que conecta gestores, especialistas e a sociedade civil às tendências de cidades inteligentes e governo digital. Confira materiais exclusivos criados para impulsionar as suas decisões.



Referências

Conexis Brasil Digital. Índice de Cidades Inteligentes (ICI). 2022. Brasil.

Plataforma Gov.Br. Brasil. Estratégia de Governo Digital 2023-2026. PwC. Pesquisa sobre saúde digital. 2022.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Censo Escolar 2023.

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Pesquisa Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Governo Eletrônico de 2023.

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). TIC Saúde e TIC Educação. 2023 e 2024.

Confederação Nacional de Municípios (CNM). Pesquisa sobre serviços online municipais. 2023.



www.sonner.com.br

  sonnersistemas