

# Governo sob demanda – Capacitando as agências governamentais a oferecer serviços de cidadão mais rápidos e mais responsivos

As expectativas dos cidadãos experientes em tecnologia atuais de seus respectivos governos são altamente diversas. Eles querem interagir, envolver-se e negociar com as autoridades a qualquer hora, em qualquer lugar e de qualquer dispositivo.



A demanda por serviços críticos como reclamações de desemprego, benefícios de serviços sociais, assistência médica e habitação contínua crescendo, e as agências estão vendo a necessidade de acelerar seus processos de transformação digital para fornecer serviços eficientes e no prazo aos seus cidadãos.

## UMA MELHOR MANEIRA DE ATENDER AOS CIDADÃOS

O objetivo dos Serviços para o Governo é ajudar os órgãos governamentais a aprimorar as capacidades de serviços aos cidadãos com a digitalização rápida que leva a custos reduzidos e melhoria das eficiências operacionais. Isso pode ajudar as autoridades a fornecer serviços seguros e compatíveis a todos os residentes. As vantagens incluem:

- Substituir os sistemas de papel herdados por processos digitais
- Aproveitar o poder dos dados para atender melhor aos cidadãos
- Reduzir o custo de processos/operações e comunicar-se rapidamente com o público
- Garantir conformidade regulatória, oferecendo aos cidadãos acesso seguro a informações críticas com gerenciamento de registros, recuperação mais rápida de dados e fluxos de trabalho auditáveis em um Repositório Digital
- Automatizar e simplificar os processos para melhorar a experiência geral dos cidadãos em todas as demografias

VEJA AQUI ALGUNS DOS RESULTADOS QUE AJUDAMOS NOSSOS CLIENTES A ALCANÇAR:



**US\$ 2 milhões** de economia anual total por meio da otimização do dispositivo de impressão



**25%** de redução nos custos de correio de saída



Digitalização de **2.000 a 3.000** desenhos e documentos de terrenos por dia, melhorando a produtividade dos funcionários



**25 a 30%** de processamento de reclamações mais eficiente por meio de melhorias na automação

## MELHORAR OS SERVIÇOS CENTRADOS NO CIDADÃO COM DIGITALIZAÇÃO E AUTOMAÇÃO

Com base em uma pesquisa recente feita pelo Center for Digital Government<sup>1</sup> (Centro para o Governo Digital), os cidadãos relataram três grandes problemas - tempo lento de processamento, procedimentos complexos e processo amplo baseado em papel. As agências governamentais podem melhorar a satisfação da prestação de serviços adotando digitalização e automação extensivas.

A Xerox ajuda as autoridades com digitalização essencial para eliminar processos baseados em papel, capturar dados acionáveis e reduzir os erros de entrada de dados para reduzir todo o tempo de processamento. Implementamos captura avançada multicanal e automação de processos para maior capacidade de resposta e agilidade.

Também implementamos técnicas de automação de fluxo de trabalho para otimizar processos repetitivos e remover tarefas manuais redundantes para reduzir os tempos de interação do cidadão e melhorar a prestação de serviços. Oferecemos automação de processos por meio de Automação Robótica de Processos (RPA), Inteligência Artificial (IA) ou por meio de um conjunto de análises. Todos garantem que os dados fluam sem esforço para o repositório certo para uso a montante.



Figura - Estrutura da automação do fluxo de trabalho de Serviços para o Governo

**45%** do trabalho do governo pode ser automatizado usando a tecnologia existente (McKinley)

## SIMPLIFIQUE E MELHORE CADA ESTÁGIO DA JORNADA DO CIDADÃO

- **Processamento de solicitação recebida:** Melhore a experiência do cidadão fornecendo um melhor acesso aos serviços públicos e reduza os custos digitalizando, padronizando e automatizando transações de documentos.
- **Produção de documentos transacionais:** Simplifique comunicações recorrentes, como declarações, explicações de benefícios e faturamento, etc.
- **Gerenciamento de correspondência recebida:** Forneça um serviço centralizado para gerenciar toda a correspondência fora de reclamações, novos aplicativos ou gerenciamento de políticas e garantir serviço e experiência consistentes entre interações.
- **Notificações:** Capture as preferências dos cidadãos para fornecer notificações por meio de seus canais escolhidos e promova um maior envolvimento.

## SUA LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA SERVIÇOS MODERNOS E EFICIENTES AO CIDADÃO

- Ofereça uma experiência de serviço sem esforço, permitindo que os cidadãos se envolvam quando e como quiserem
- Ofereça uma experiência perfeita de ponta a ponta removendo papel e integrando processos front-end e back-end
- Priorize o envolvimento do cidadão unificando documentos, departamentos e dados para maior transparência
- Acelere a velocidade de entrega do serviço adotando automação, aprendizagem de máquina e informações de dados para eliminar tarefas manuais

<sup>1</sup>Pesquisa do Cidadão Digital 2020, Centro para o Governo Digital

Podemos ajudar a aprimorar a maneira como você trabalha.

Conte com a experiência no setor e a expertise em tecnologia da Xerox para aliviar a carga dos seus funcionários, melhorar os resultados, reduzir os custos e promover experiências mais positivas.

Saiba mais em [xerox.com/servicosparagoverno](https://xerox.com/servicosparagoverno)