

NTT DATA lidera o desenvolvimento da nova Pasta do Cidadão para facilitar o acesso a mais de 400 serviços na Andaluzia



Perfil do cliente

O Governo da Andaluzia (Junta de Andalucía) foi a primeira administração pública na Espanha a lançar a ferramenta "Pasta do Cidadão". A iniciativa foi implementada em 2019 com o objetivo de ampliar o acesso dos cidadãos a esse serviço público. Passados cinco anos desde o lançamento, o governo regional viu a necessidade de tornar a ferramenta mais abrangente, oferecendo aos cidadãos um ponto único de acesso para consultar dados pessoais e realizar diversos serviços.



A NTT DATA desenvolveu a nova versão da Pasta do Cidadão do Governo da Andaluzia (Junta de Andalucía) para centralizar informações e oferecer, em um único ponto de acesso, os serviços mais relevantes por meio de uma plataforma mais moderna e intuitiva.



"A Pasta do Cidadão oferece um acesso mais rápido e simples a todas as informações que o Governo da Andaluzia possui sobre cada cidadão. Esta nova versão é mais completa, inovadora e muito mais intuitiva, permitindo o acesso às informações de qualquer lugar."

Antonio Sanz, Conselheiro da Presidência, Governo da Andaluzia

+230.000

novos usuários

+840.000

usuários

+850.000

acessos à versão web

O objetivo final da Pasta do Cidadão é centralizar, em um único ponto, todas as informações que a administração pública possui sobre cada cidadão. Na Espanha, o Governo da Andaluzia (Junta de Andalucía) foi o primeiro a lançar, em 2019, sua própria versão da Pasta do Cidadão — um aplicativo móvel que permitiu aos andaluzes acessarem de forma unificada seus dados, processos e certificados junto à administração regional.

Após cinco anos de operação, a Junta identificou a necessidade de ampliar o alcance da ferramenta, com o objetivo de consolidar os diferentes canais de comunicação e serviços em uma única plataforma digital, acessível para todos os cidadãos. A iniciativa buscava facilitar a interação com o governo, tornando o relacionamento mais eficiente, intuitivo e centrado no usuário.

Para atender a esse desafio, a NTT DATA desenvolveu duas aplicações móveis e uma nova plataforma web. A solução passou a permitir que os cidadãos consultem o andamento de mais de 420 tipos de procedimentos administrativos, realizem o download de certificados, agendem atendimentos e acessem dados pessoais de forma rápida e segura. O projeto também incluiu uma campanha de comunicação para ampliar sua visibilidade e promover o uso da nova ferramenta. Em apenas seis meses, a nova Pasta do Cidadão superou a marca de 800 mil usuários registrados e ultrapassou 58 milhões de consultas realizadas.

Necessidade do negócio

A nova versão da Pasta do Cidadão do Governo da Andaluzia (Junta de Andalucía) apresentava diversos desafios. Em primeiro lugar, do ponto de vista normativo, era necessário estabelecer um novo marco legal que garantisse a operabilidade do sistema, assegurando que a plataforma estivesse em conformidade com as regulamentações vigentes e proporcionasse segurança jurídica às informações exibidas, assim como ao tratamento de dados.

Em segundo lugar, exigia a implementação de uma infraestrutura tecnológica robusta, capaz de garantir a segurança dos dados e oferecer tempos de resposta eficientes aos usuários.

Outro aspecto igualmente importante era a necessidade de coordenação entre os diferentes órgãos responsáveis e os sistemas que fornecem as informações essenciais para os serviços. Para proporcionar uma experiência verdadeiramente integrada, era indispensável que todos os órgãos atuassem de forma coordenada, sob um mesmo modelo de trabalho, assegurando uniformidade e qualidade na entrega dos serviços ao cidadão.

Além disso, foi fundamental estimular a adoção do novo aplicativo pelos cidadãos, assegurando visibilidade e engajamento. Para alcançar esse objetivo, foi implementada uma campanha de comunicação e marketing 360°, abrangendo canais como TV, mídia impressa, plataformas digitais, redes sociais, newsletters, entre outros.

Solução

A NTT DATA atuou como principal parceira tecnológica no desenvolvimento do projeto Pasta do Cidadão do Governo da Andaluzia (Junta de Andalucía), trazendo sua expertise e capacidade técnica para garantir o sucesso da iniciativa. O projeto foi construído com uma infraestrutura moderna e robusta, utilizando tecnologias e componentes-chave para assegurar uma experiência eficiente, segura e acessível aos cidadãos.

Especificamente, a NTT DATA desenvolveu dois aplicativos móveis nativos — um para iOS e outro para Android — otimizados para oferecer alto desempenho e uma experiência de usuário simplificada em cada uma das plataformas.

Também foi criada uma versão web baseada em Angular e com o uso de web components, o que possibilitou uma interface modular e altamente adaptável, garantindo navegação rápida e eficiente em diferentes navegadores e dispositivos. No backend, foi utilizado Spring Boot com APIs REST para gerenciar a comunicação entre as interfaces de usuário e os sistemas internos, assegurando uma arquitetura escalável e de alto desempenho.

A interoperabilidade entre sistemas foi viabilizada por meio do WSO2, permitindo uma integração fluida e segura com outros serviços e plataformas da administração pública. Para otimizar o desempenho e o acesso às informações, foi implementado o Redis como sistema de cache, garantindo tempos de resposta rápidos e uma experiência de usuário aprimorada.

Além do desenvolvimento tecnológico, os especialistas da NTT DATA, por meio de sua agência digital nativa Tangity, foram responsáveis pela concepção e execução da campanha 360° de marketing e comunicação “Toda a Junta, junta”. O principal destaque da campanha foi um spot publicitário com uma linguagem leve e uma abordagem diferenciada, voltada a aproximar os cidadãos da administração pública de maneira menos institucional e mais acessível. A campanha foi executada em duas fases, com mais de 70 peças criativas e variações adaptadas a diferentes canais e formatos.

Uma campanha de comunicação 360°

A primeira fase da campanha foi realizada entre julho e agosto, com os seguintes destaques:

- **Mídia digital:** Com cerca de 40 veículos planejados, foram geradas 30.102.755 inserções publicitárias, incluindo 11 dias exclusivos de destaque de marca (brand days) em plataformas de maior alcance. A estratégia foi complementada com 20 inserções em mídia impressa distribuídas em 13 jornais e revistas.
- **Televisão:** Foram veiculadas 196 inserções do spot publicitário na emissora Canal Sur e em outras 6 redes de televisão locais.
- **Rádio convencional (informativa):** O spot foi veiculado em 257 inserções, alcançando aproximadamente 22% da população, com uma média de 4,5 repetições por pessoa.
- **Rádio temática (musical):** O spot foi veiculado em 95 inserções, atingindo cerca de 32% da população, com uma média de 3,3 repetições por pessoa.

A segunda fase da campanha foi lançada na segunda quinzena de agosto, com os seguintes resultados:

- **Mídia digital:** 28.302.054 inserções em veículos do mesmo pool, incluindo cerca de 20 brand days.
- **Mídia impressa:** 2 inserções adicionais em jornais com foco em regiões litorâneas.
- **Televisão:** 248 inserções do spot veiculadas em emissoras regionais.
- **Rádio convencional:** Foram veiculadas 343 inserções adicionais do spot. A combinação das inserções nas duas fases da campanha resultou em uma frequência média adicional de 7 repetições por ouvinte.
- **Rádio temática:** 169 novas inserções.
- **Redes sociais:** A campanha foi ativada em setembro, gerando 5.892.638 impressões e resultando em 9.821 cliques para a página de destino.

Resultados

Após a implantação da nova versão desenvolvida pela NTT DATA e lançada no verão de 2024, a nova Pasta do Cidadão do Governo da Andaluzia obteve, em seus oito primeiros meses de operação, os seguintes resultados:

- Mais de 600.000 consultas ao detalhamento de processos administrativos.
- Mais de 100.000 agendamentos de atendimentos.
- Geração de mais de 150.000 certificados de cartão.
- Emissão de mais de 30.000 certificados de dados.

A nova plataforma, em sua fase inicial, já disponibiliza as seguintes funcionalidades ao cidadão:

- Armazenar até 14 cartões digitais de diferentes órgãos públicos na carteira do telefone celular, como o Cartão Jovem, o Andalucía 65 Oro, o cartão de biblioteca, entre outros.
- Consultar o andamento de processos administrativos de mais de 420 procedimentos, o que representa cerca de 25% do total disponibilizado pelo Governo.
- Consultar e baixar mais de 20 tipos de dados e certificados, como o de família numerosa (documento oficial que o credência como uma grande família), tanto de competência regional quanto nacional.
- Solicitar agendamento prévio em 10 diferentes órgãos públicos da Andaluzia, como o Serviço Andaluz de Emprego ou a Inspeção Técnica de Veículos, entre outros.
- Receber notificações e comunicações oficiais.
- Consultar dados relacionados à administração estadual, como diplomas universitários, status de candidato à vaga de emprego, imóveis e dados da Direção Geral de Trânsito (DGT).



Próximos passos

Na próxima fase do projeto, a NTT DATA tem como objetivo expandir os serviços oferecidos e garantir que a Pasta do Cidadão da Andaluzia integre 100% das informações relevantes de cada cidadão, ampliando significativamente seu alcance atual. Além disso, está previsto o desenvolvimento de recursos que permitam o uso da Pasta do Cidadão em centros de saúde e farmácias por meio do aplicativo, eliminando a necessidade de apresentação física de documentos.

Paralelamente, o Governo da Andaluzia (Junta de Andalucía) já está desenvolvendo uma versão voltada para empresas — a “Pasta da Empresa” — que facilitará a relação entre o setor empresarial e a administração pública andaluza.



O desenvolvimento do projeto da Pasta do Cidadão do Governo da Andaluzia representa uma mudança de paradigma na relação entre a cidadania e a administração pública. Trata-se da primeira iniciativa desse tipo pensada a partir das necessidades do cidadão — e não das da administração. Nos perguntamos o que o cidadão realmente precisa e trabalhamos para construir uma solução acessível, útil e focada em melhorar sua experiência.

Rafael Marín, Gerente de Setor Público, NTT DATA

