

# 7ª Reunião Geral GTD.GOV

## Diagnóstico dos Portais de Serviços ao Cidadão dos Governos Estaduais e Distrital



30 de abril de 2021



# A pesquisa

- **Objetivo:**

Diagnosticar a **disponibilidade** e as **características** dos Portais de Serviços ao Cidadão (PSCs) oferecidos por Governos Estaduais/Distrital.

- **Metodologia:**

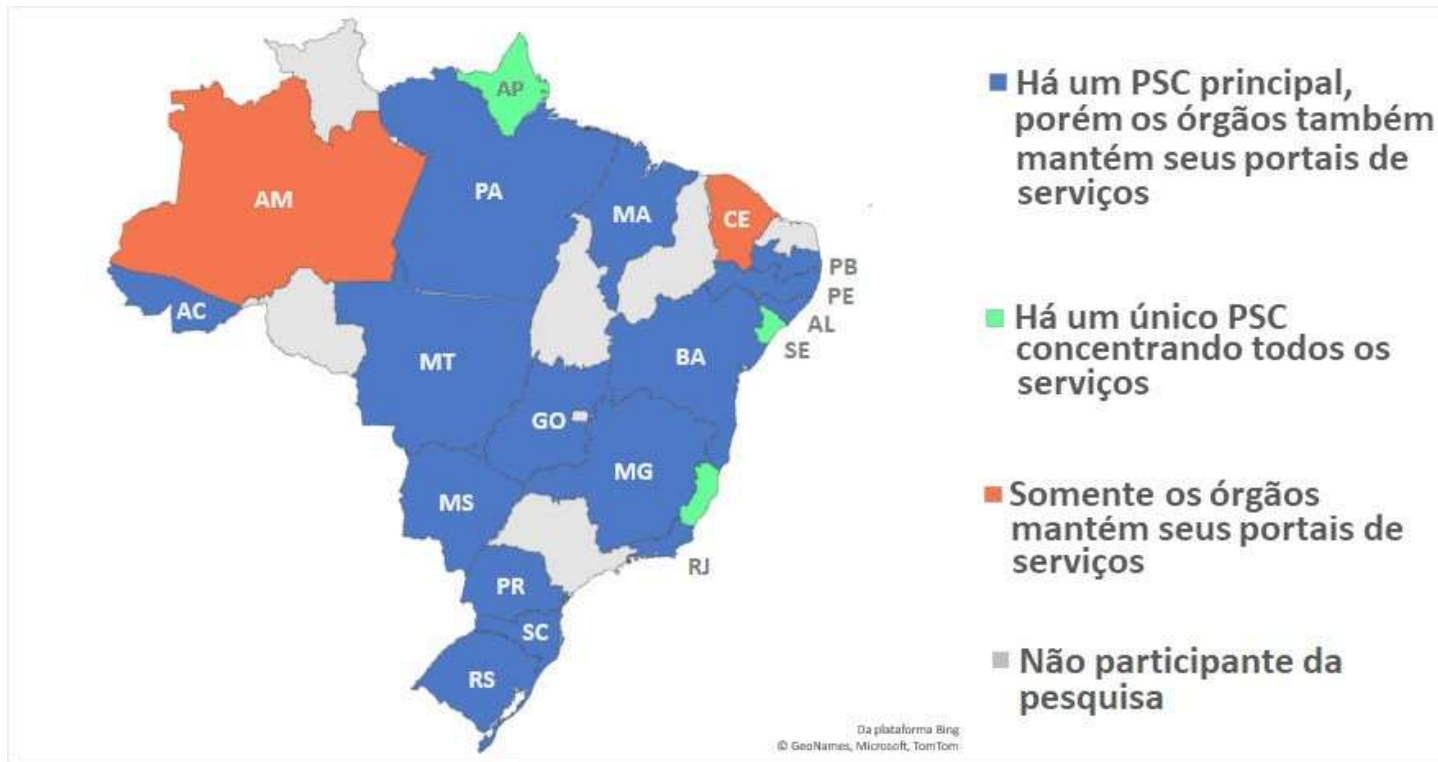
Questionário com 21 perguntas referentes a Portais de Serviços. Dados coletados entre 14 de dezembro de 2020 e 05 de janeiro de 2021.

- **UFs Participantes:**

AC, AL, AP, AM, BA, CE, ES, GO, MT, MS, MA, MG, PA, PB, PR, PE, RJ, RS, SC, SE.

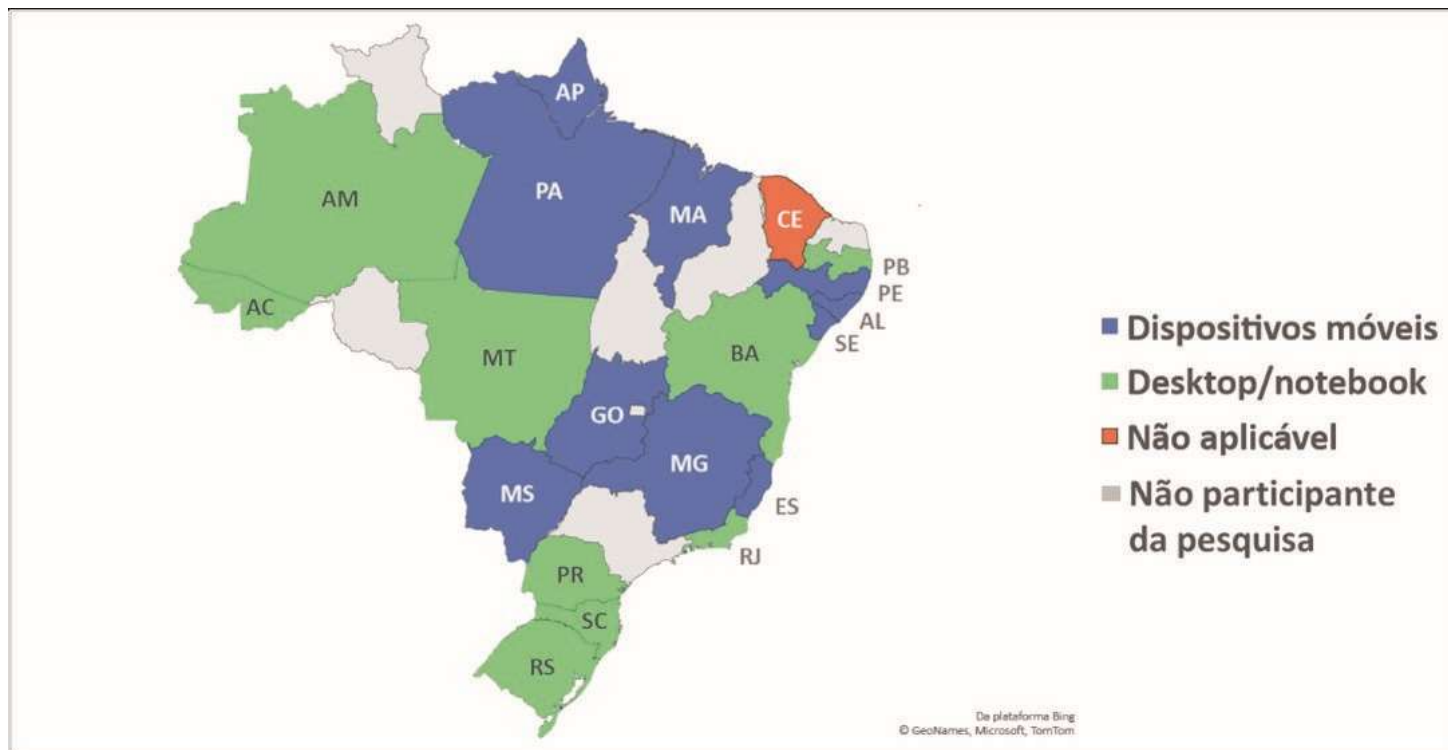
# Principais resultados

## ○ Tipos de PSCs



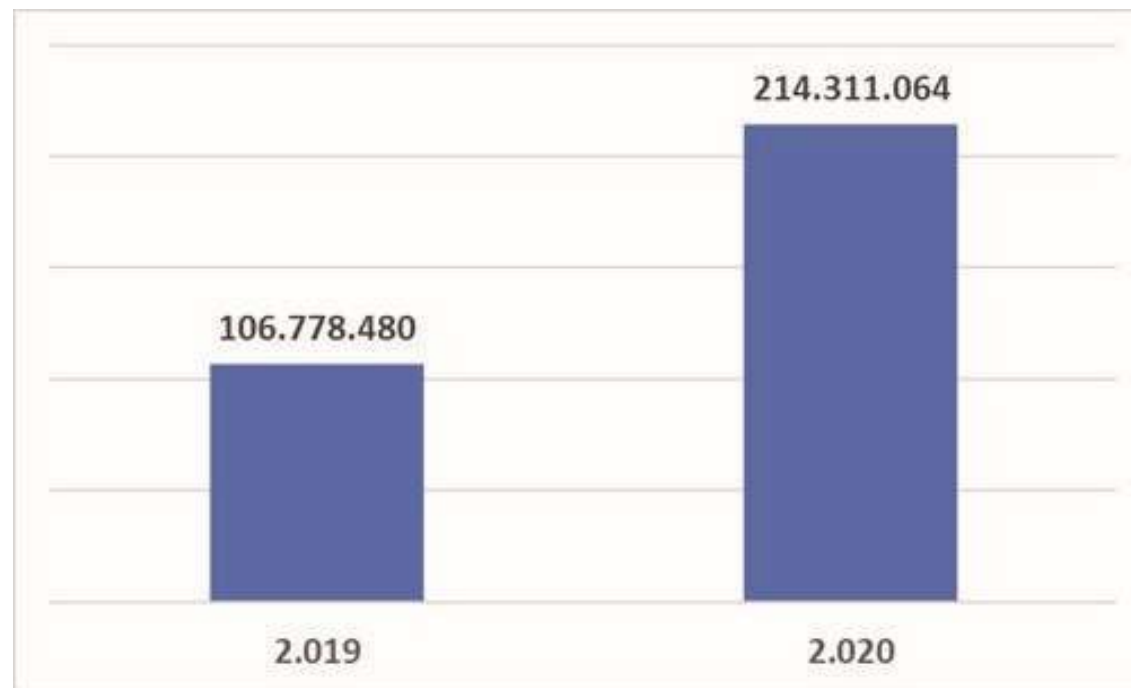
# Principais resultados

- Principal forma de acesso dos usuários aos PSCs



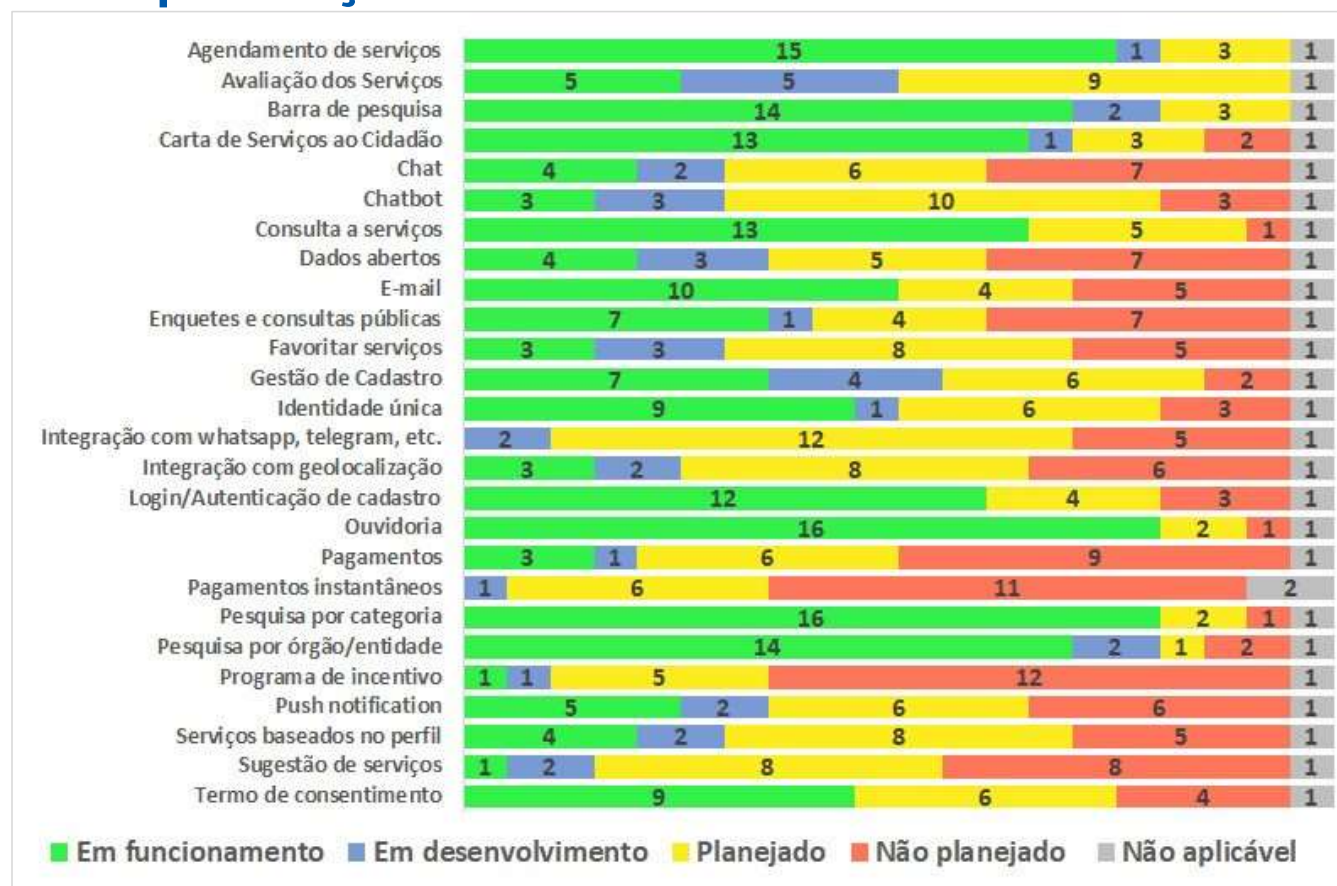
# Principais resultados

- Número de acessos totais aos PSCs 2019 x 2020



# Principais resultados

## ○ Estágio de implantação de funcionalidades entre os PSCs





# Principais resultados

- Estágio de implantação de funcionalidades entre os PSCs

Funcionalidades que mais estão em funcionamento nos Portais:

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| Pesquisa por categoria       | 16 UFs |
| Ouvidoria                    | 16 UFs |
| Agendamento de serviços      | 15 UFs |
| Pesquisa por órgão/entidade  | 14 UFs |
| Barra de pesquisa            | 14 UFs |
| Consulta a serviços          | 13 UFs |
| Carta de Serviços ao Cidadão | 13 UFs |



# Principais resultados

- Estágio de implantação de funcionalidades entre os PSCs

**Funcionalidades que menos possuem previsão de implantação nos Portais:**

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| <b>Programa de incentivo</b>         | <b>12 UFs</b> |
| <b>Pagamentos instantâneos (PIX)</b> | <b>11 UFs</b> |
| <b>Pagamentos</b>                    | <b>9 UFs</b>  |
| <b>Sugestão de serviços</b>          | <b>8 UFs</b>  |
| <b>Enquetes e consultas públicas</b> | <b>7 UFs</b>  |
| <b>Dados abertos</b>                 | <b>7 UFs</b>  |
| <b>Chat</b>                          | <b>7 UFs</b>  |



# Principais resultados

## ○ Serviços mais oferecidos entre os PSCs





## Principais resultados

- Principais reclamações/sugestões dos usuários

Falta de informações no portal    Dificuldade de acesso/navegação

Falta de vagas para o serviço

Ausência de serviços específicos

Melhorar funções em serviços já oferecidos

Melhor integração do portal

# Melhorar funcionalidades do portal





## Principais resultados

- Principais desafios para melhorar os PSCs nos próximos 2 anos

Transformação digital dos serviços

Melhorar arquitetura

Melhorar funcionalidades

Gestão interna de informações

Gestão

Canal único de serviços

Melhorar informações

Acessibilidade

Uso de BI/Analytics

Integração de serviços



Equipe envolvida na pesquisa:

Daniel Valotto  
Yohanna Juk  
Beatriz Lanza  
Rodrigo Lara  
Danilo Scalet  
Thiago Ávila  
Lutiano Silva

Acesse agora a pesquisa completa apontando sua câmera para este QR Code:





**MUITO OBRIGADO!**



*"Transformar a experiência das pessoas, com os serviços públicos, gerando valor de forma simples, próxima e confiável."*

