



Painel de Abertura

Apresentação dos Resultados do Índice de Oferta de Serviços Digitais – ABEP-TIC



5ª Reunião Geral do GTD.GOV
10 e 11 de Setembro 2020
Encontro Virtual



Painelistas



José Henrique

Head de Competitividade do
Centro de Liderança Pública
CLP



Mariano Lafuente

Especialista Líder em
Modernização do Estado
BID



Thiago Ávila

Superintendente de Produção da
Informação e do Conhecimento da
SEPLAG/AL
Coordenador Nacional do GTD.GOV –
CONSAD



Kátia Argolo de Castro

Gerente de Soluções
Estratégicas da
PRODEB/BA



Rodrigo Diniz

Subsecretário de Governança e
Serviços da SEPLAG/MG
Coordenador do Subgrupo de
Serviços Digitais do GTD.GOV



Romero Guimarães

Diretor de TI e Transformação
Digital da ATI/PE
Coordenador do Subgrupo de
Arquitetura Corporativa do
GTD.GOV



Beatriz Lanza

Consultora do BID



**Moderação:
Lutiano Silva**

Presidente do PRODAP/AP
e da ABEP-TIC
Coordenador
Nacional do GTD.
GOV – ABEP-TIC





Metodologia



Criação do Índice

- A partir de um ACT da ABEP-TIC com o CLP, apoio do GTD.GOV e BID.
- Índice sintético para mensurar se alguns dos principais serviços públicos ofertados pelos Governos Estaduais e Distrital são disponibilizados por meios digitais e se esta oferta considera as melhores práticas do Governo Digital e se está em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017 e Lei Federal 13.726/2018
- **Composto de três dimensões:**
 - **Capacidades** para a Oferta Digital de Serviços Públicos
 - **Oferta** de Serviços Públicos por meios digitais
 - **Regulamentação** sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos



Estrutura do Índice

Índice
(0 – 100 pontos)

Capacidades para a oferta digital de serviços
(0-45 pontos)

Acesso aos serviços públicos

Identificação do cidadão

Ouvidoria e Simplificação de Serviços

Oferta de Serviços Digitais
(0-45 pontos)

Acesso à direitos

Obtenção de documentos

Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos (0-10 pontos)

Lei 13460/2017

Lei 13726/2018

Demais assuntos



Critérios de avaliação

Dimensão: Capacidades para a Oferta digital de Serviços (0-45 pontos)

Acesso aos serviços públicos

Tem um portal único, sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos?

O Portal disponibiliza o Quadro Geral de Serviços contendo as Cartas de serviços de todos os órgãos e entidades do Governo?

Tem sistema de agendamento digital de serviços?

Tem funcionalidade online de avaliação de serviços no Portal de Serviços?

Identificação do cidadão

Tem login/identidade única do cidadão?

Tem gestão de cadastro e perfil do cidadão?

Ouvidoria e Simplificação de Serviços

A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo portal de serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login)?

Tem sistemática online para receber e tratar manifestações de simplificação de serviços (Ex: Simplifique – Governo Federal)?

Tem solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex: SEI)?

Tem solução de petição digital?

Critérios de avaliação

Dimensão: Oferta de Serviços Digitais (0-45 pontos)

Acesso a direitos

Matrícula online nas Escolas Estaduais

Consulta online das notas e frequências dos alunos

Atendimento por vídeo Conferência saúde

Abertura de Empresas online

Fechamento de Empresas online

Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)

Obtenção de documentos

2ª via de Carteira de Identidade

2ª via de CNH

Boletim de ocorrência de Acidente de Trânsito sem Vítima

Boletim de ocorrência de Furto



Notas metodológicas

Dimensão: Oferta de Serviços Digitais (0-45 pontos)

- ✓ **Os itens de avaliação (serviços) foram escolhidos levando em consideração os seguintes critérios:**
 - ✓ Atingir toda uma população usuária de serviços públicos
 - ✓ Serem possíveis de serem ofertados totalmente por meios digitais
 - ✓ Contemplando as principais áreas de Governo que ofertam serviços públicos: Educação, Saúde, Segurança Pública, Fazenda e Desenvolvimento Econômico

Notas metodológicas

Dimensão: Oferta de Serviços Digitais (0-45 pontos)

- ✓ **Para esta avaliação:**
 - ✓ O serviço é considerado digital quando o cidadão não precisar, em nenhuma hipótese, **comparecer a um balcão de atendimento presencial do Governo Estadual/Distrital**
 - ✓ São consideradas serviços públicos às atividades desempenhadas pelo Estado para a **entrega de serviços aos usuários e que atendam aos seguintes requisitos:**
 - ✓ **Individualização, Impacto, Competência, Interação, Suficiência, Finalidade e Padronização (Normatização)**

Critérios de avaliação

Dimensão: Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos
(0-10 pontos)

Lei Federal
13.460/2017

Lei Federal
13.726/2018

Demais assuntos



Processo de avaliação

- 1) Capacidades para a Oferta Digital de Serviços**
Dez questões relativas à Carta de Serviços e o Portal de Serviços
- 2) Oferta de Serviços Digitais**
Dez principais serviços públicos digitalizados
- 3) Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos**
Três questões relativas à essas regulamentações



Processo de Escolha e Avaliação

1) Equipe Técnica de Criação

- I. CONHECIMENTO DE DENTRO DO GOVERNO
 - a) Criação das dimensões;
 - b) Questões a serem levantadas;

2) Comissão de Avaliação

- I. VISÃO EXTERNA
 - a) Comissão de 3 participantes externo ao Governo;
 - b) Três avaliações realizadas;

Avaliação de maturidade da oferta de serviços digitais

O índice estabeleceu uma escala de maturidade de oferta de serviços digitais mediante o cálculo da nota geral de cada Governo avaliado, conforme a classificação:

ESCALA DE MATURIDADE DA OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

ÓTIMO	> 90 PONTOS
MUITO BOM	> 70 E =< 90 PONTOS
BOM	> 50 E =< 70 PONTOS
REGULAR	> 30 E =< 50 PONTOS
RUIM	=< 30 PONTOS



Resultados Visão nacional



Ranking dos Governos Estaduais e Distrital – Oferta de Serviços Digitais

1º lugar



Minas Gerais



Santa Catarina

Posição	UF	TOTAL	MATURIDADE
1º	MG	78,50	MUITO BOM
1º	SC	78,50	MUITO BOM
3º	RS	77,50	MUITO BOM
4º	BA	77,00	MUITO BOM
5º	ES	68,75	BOM
6º	PR	65,50	BOM
7º	AP	64,25	BOM
8º	PB	63,75	BOM
9º	PE	54,75	BOM
10º	GO	53,25	BOM
11º	SP	51,75	BOM
12º	SE	50,75	BOM
13º	RO	50,00	REGULAR
14º	DF	49,75	REGULAR
14º	RJ	49,75	REGULAR
16º	TO	46,25	REGULAR
17º	AL	43,00	REGULAR
18º	PA	38,25	REGULAR
18º	RN	38,25	REGULAR
20º	MA	33,75	REGULAR
21º	MS	31,75	REGULAR
22º	CE	31,50	REGULAR
22º	PI	31,50	REGULAR
24º	MT	30,50	REGULAR
25º	AM	18,00	RUIM
26º	AC	9,00	RUIM
27º	RR	0,00	RUIM

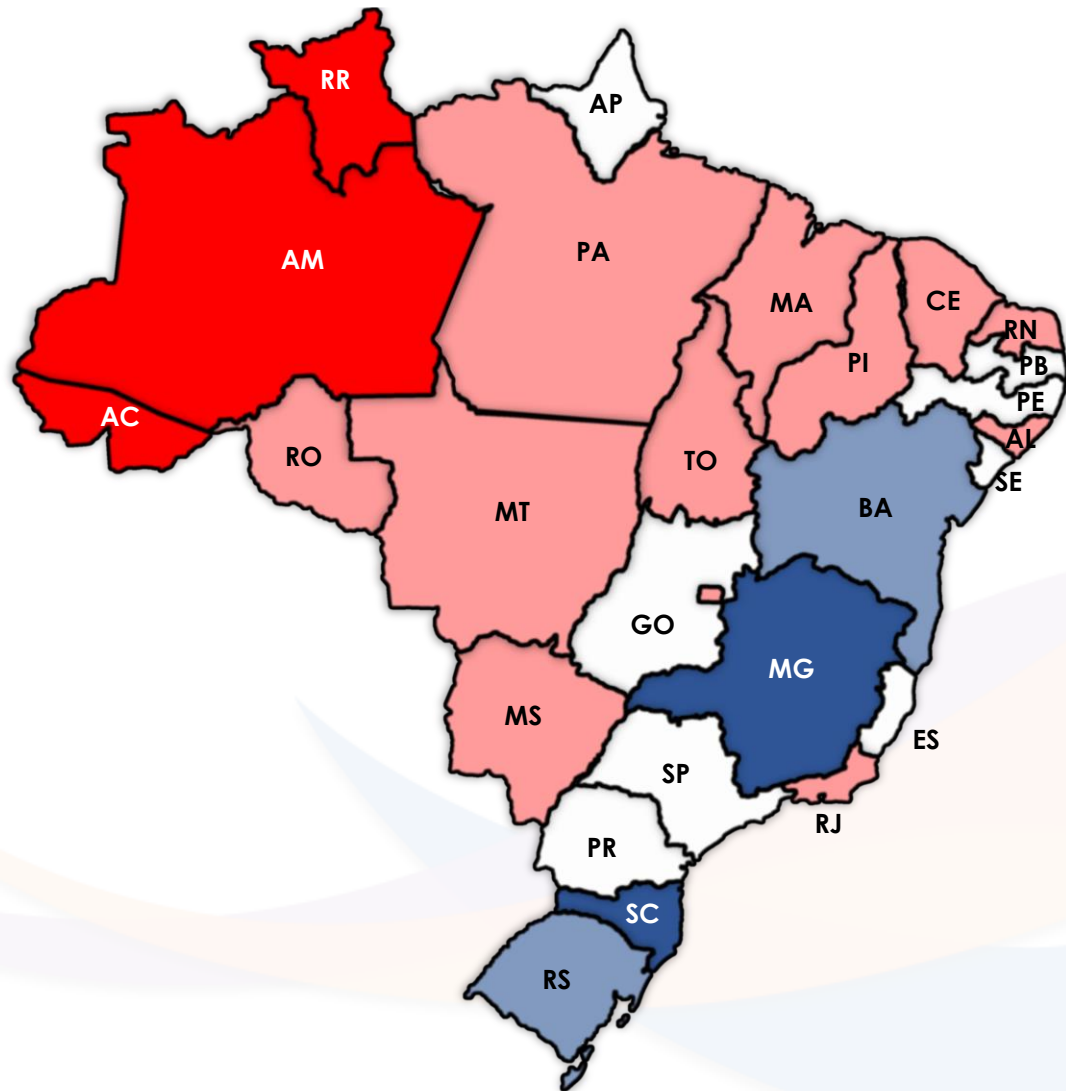


Ranking dos Governos Estaduais e Distrital – Oferta de Serviços Digitais

1º lugar



Minas Gerais Santa Catarina



Ranking dos Governos Estaduais e Distrital – Oferta de Serviços Digitais (por dimensões)

D1 - Capacidades para a oferta digital de serviços

1º lugar



Bahia



Rio Grande do Sul

Posição	UF	D1 - Capacidades para a oferta digital de serviços
1º	RS	40,50
1º	BA	40,50
3º	MG	38,25
4º	ES	36,00
5º	SC	33,75
6º	PR	31,50
6º	AP	31,50
8º	SP	29,25
9º	SE	27,00
10º	DF	24,75
11º	GO	22,50
12º	PB	20,25
12º	PE	20,25
12º	RJ	20,25
12º	RN	20,25
16º	RO	18,00
16º	TO	18,00
18º	PA	15,75
18º	MA	15,75
20º	AL	13,50
20º	CE	13,50
22º	MS	11,25
23º	PI	9,00
23º	AC	9,00
25º	MT	6,75
26º	AM	4,50
27º	RR	0,00

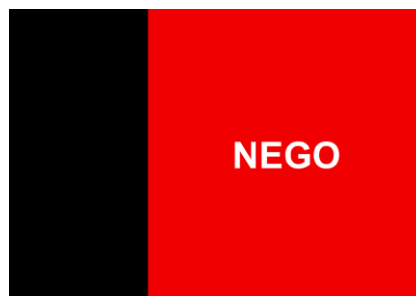
Ranking dos Governos Estaduais e Distrital – Oferta de Serviços Digitais (por dimensões)

D2 - Oferta de Serviços Digitais

1º lugar



Santa Catarina



Paraíba

Posição	UF	D2 - Oferta de Serviços Digitais
1º	SC	36,00
1º	PB	36,00
3º	MG	31,50
3º	BA	31,50
3º	ES	31,50
3º	PR	31,50
3º	AP	31,50
8º	RS	27,00
8º	PE	27,00
8º	GO	27,00
8º	RO	27,00
8º	RJ	27,00
8º	TO	27,00
8º	AL	27,00
15º	SP	22,50
15º	SE	22,50
15º	DF	22,50
15º	PA	22,50
15º	PI	22,50
15º	MT	22,50
21º	RN	18,00
21º	MA	18,00
21º	MS	18,00
21º	CE	18,00
25º	AM	13,50
26º	AC	0,00
26º	RR	0,00

Ranking dos Governos Estaduais e Distrital – Oferta de Serviços Digitais (por dimensões)

D3 - Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos

1º lugar



Rio Grande do Sul

Posição	UF	D3 - Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos
1º	RS	10,00
2º	MG	8,75
2º	SC	8,75
4º	PB	7,50
4º	PE	7,50
6º	BA	5,00
6º	RO	5,00
8º	GO	3,75
9º	PR	2,50
9º	DF	2,50
9º	RJ	2,50
9º	AL	2,50
9º	MS	2,50
14º	ES	1,25
14º	AP	1,25
14º	SE	1,25
14º	TO	1,25
14º	MT	1,25
19º	SP	0,00
19º	PA	0,00
19º	RN	0,00
19º	MA	0,00
19º	CE	0,00
19º	PI	0,00
19º	AM	0,00
19º	AC	0,00
19º	RR	0,00

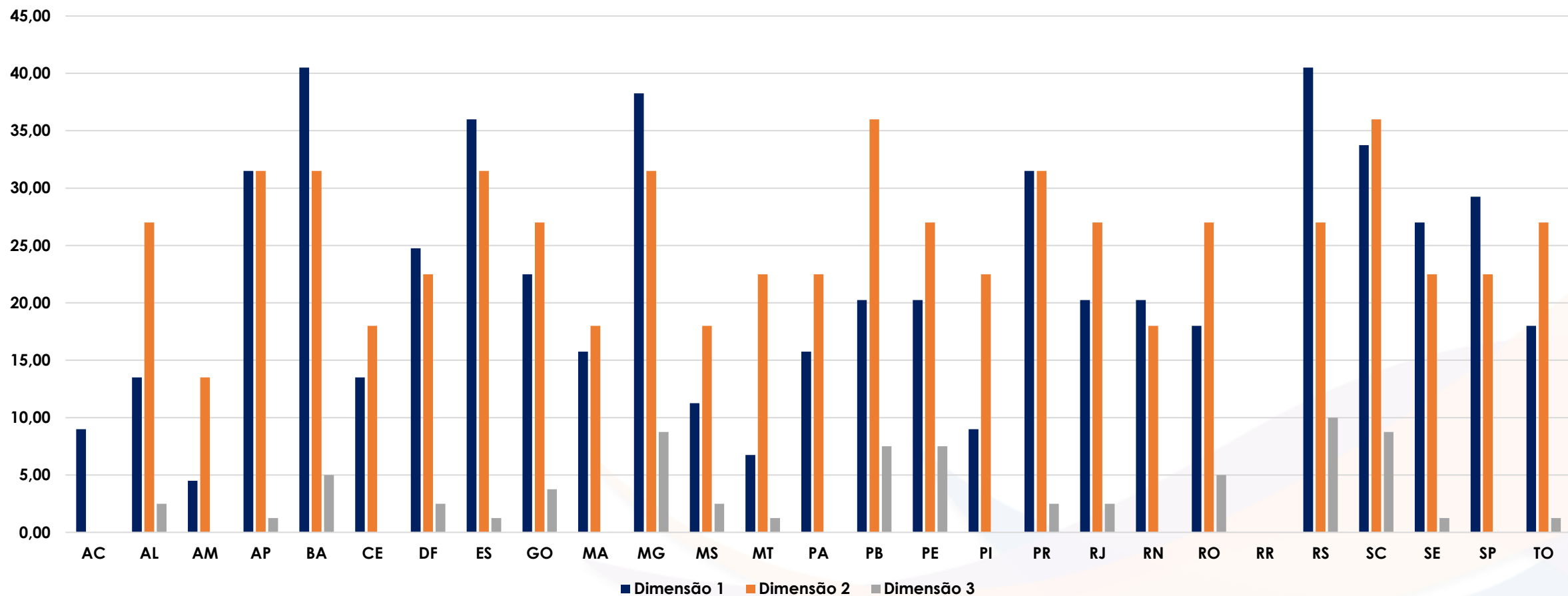


Rankeamento por dimensões

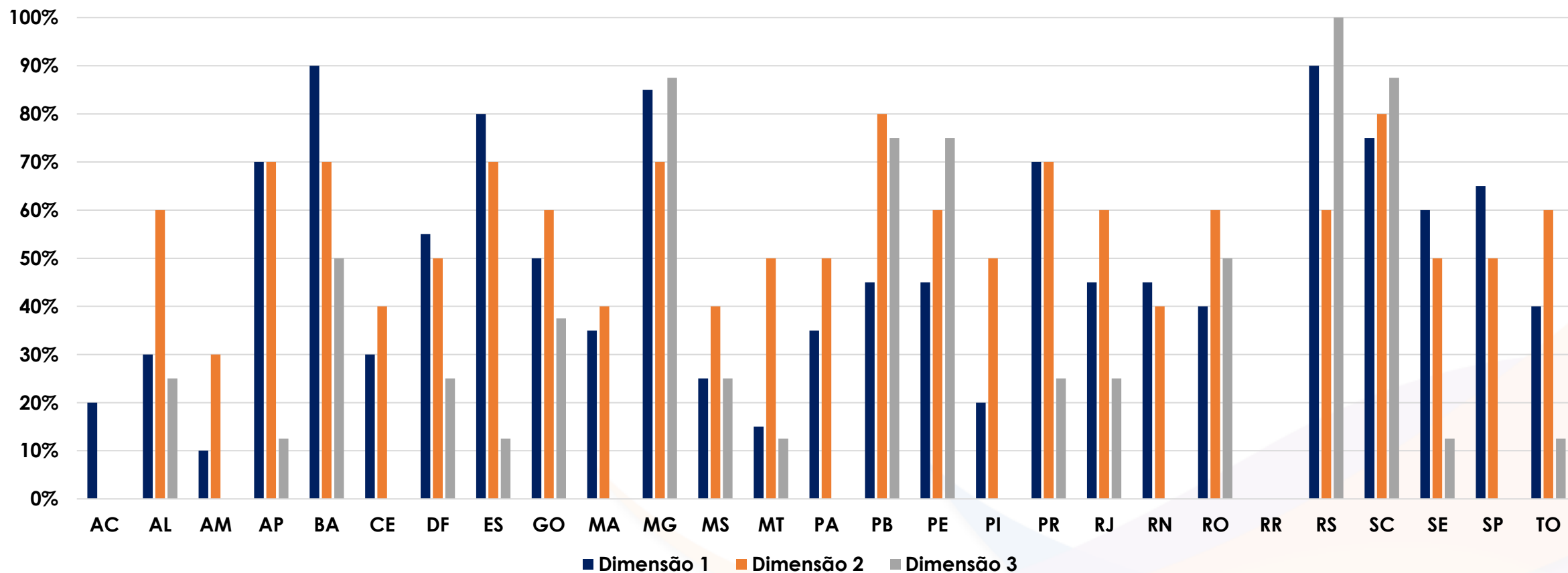
Posição	UF	Dimensão 1	Dimensão 2	Dimensão 3	TOTAL
1°	MG	38,25	31,50	8,75	78,50
1°	SC	33,75	36,00	8,75	78,50
3°	RS	40,50	27,00	10,00	77,50
4°	BA	40,50	31,50	5,00	77,00
5°	ES	36,00	31,50	1,25	68,75
6°	PR	31,50	31,50	2,50	65,50
7°	AP	31,50	31,50	1,25	64,25
8°	PB	20,25	36,00	7,50	63,75
9°	PE	20,25	27,00	7,50	54,75
10°	GO	22,50	27,00	3,75	53,25
11°	SP	29,25	22,50	0,00	51,75
12°	SE	27,00	22,50	1,25	50,75
13°	RO	18,00	27,00	5,00	50,00
14°	DF	24,75	22,50	2,50	49,75
14°	RJ	20,25	27,00	2,50	49,75
16°	TO	18,00	27,00	1,25	46,25
17°	AL	13,50	27,00	2,50	43,00
18°	PA	15,75	22,50	0,00	38,25
18°	RN	20,25	18,00	0,00	38,25
20°	MA	15,75	18,00	0,00	33,75
21°	MS	11,25	18,00	2,50	31,75
22°	CE	13,50	18,00	0,00	31,50
22°	PI	9,00	22,50	0,00	31,50
24°	MT	6,75	22,50	1,25	30,50
25°	AM	4,50	13,50	0,00	18,00
26°	AC	9,00	0,00	0,00	9,00
27°	RR	0,00	0,00	0,00	0,00

UF	Dimensão 1	Dimensão 2	Dimensão 3	Posição Geral
MG	3°	3°	2°	1°
SC	5°	1°	2°	1°
RS	1°	8°	1°	3°
BA	1°	3°	6°	4°
ES	4°	3°	14°	5°
PR	6°	3°	9°	6°
AP	6°	3°	14°	7°
PB	12°	1°	4°	8°
PE	12°	8°	4°	9°
GO	11°	8°	8°	10°
SP	8°	15°	19°	11°
SE	9°	15°	14°	12°
RO	16°	8°	6°	13°
DF	10°	15°	9°	14°
RJ	12°	8°	9°	14°
TO	16°	8°	14°	16°
AL	20°	8°	9°	17°
PA	18°	15°	19°	18°
RN	12°	21°	19°	18°
MA	18°	21°	19°	20°
MS	22°	21°	9°	21°
CE	20°	21°	19°	22°
PI	23°	15°	19°	22°
MT	25°	15°	14°	24°
AM	26°	25°	19°	25°
AC	23°	26°	19°	26°
RR	27°	26°	19°	27°

Análise por dimensões – nota bruta



Análise por dimensões – nota relativa

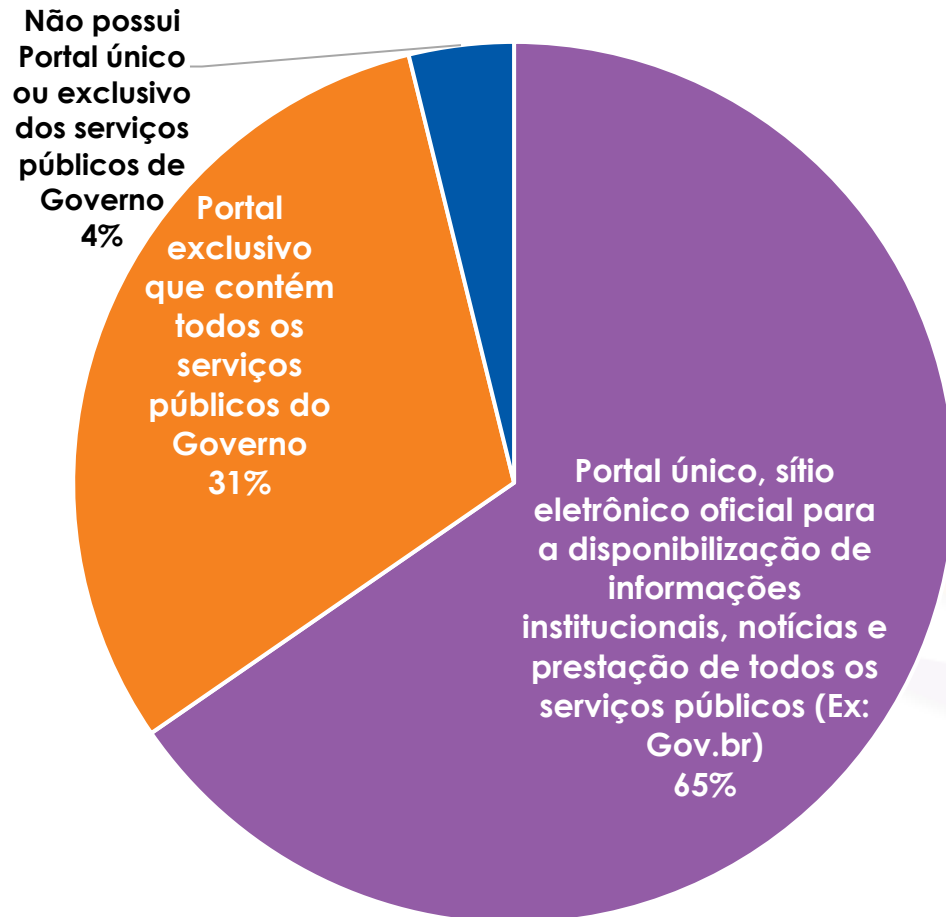


Notas máximas
Dimensão 1 – 45 pontos – 100%
Dimensão 2 – 45 pontos – 100%
Dimensão 3 – 10 pontos – 100%

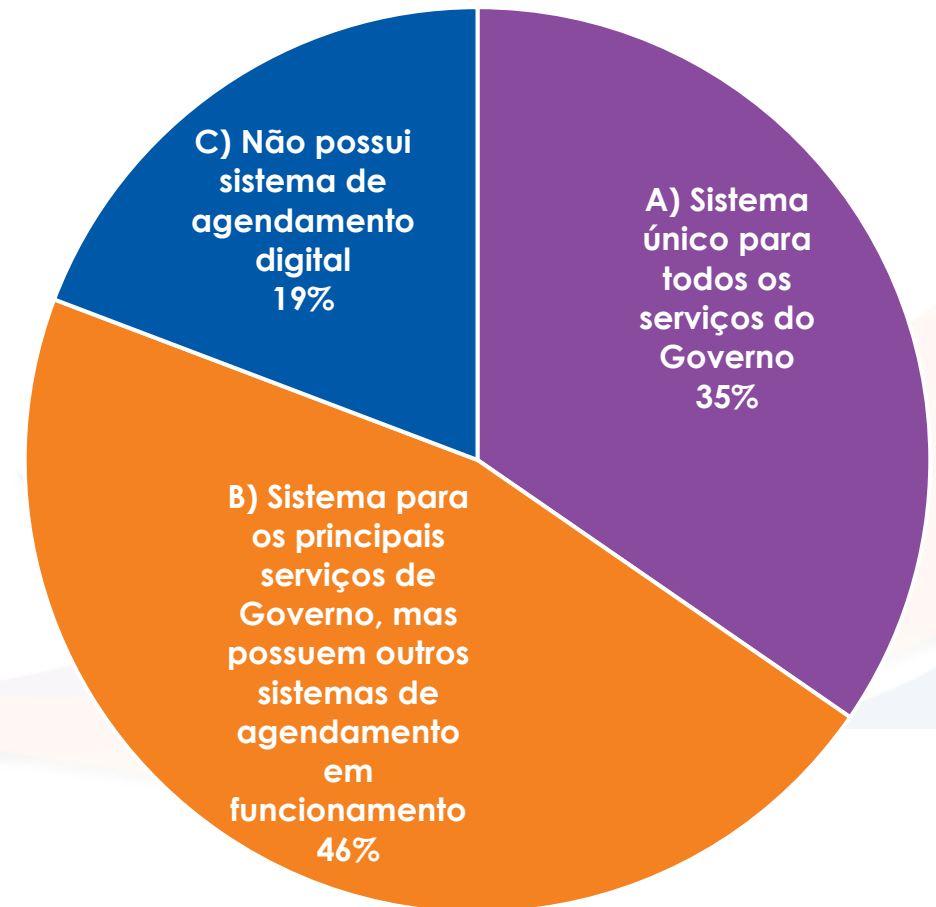
Resultados

Dimensão: Capacidades para a Oferta digital de Serviços (0-45 pontos)

1.1.1 Portal de Governo Digital



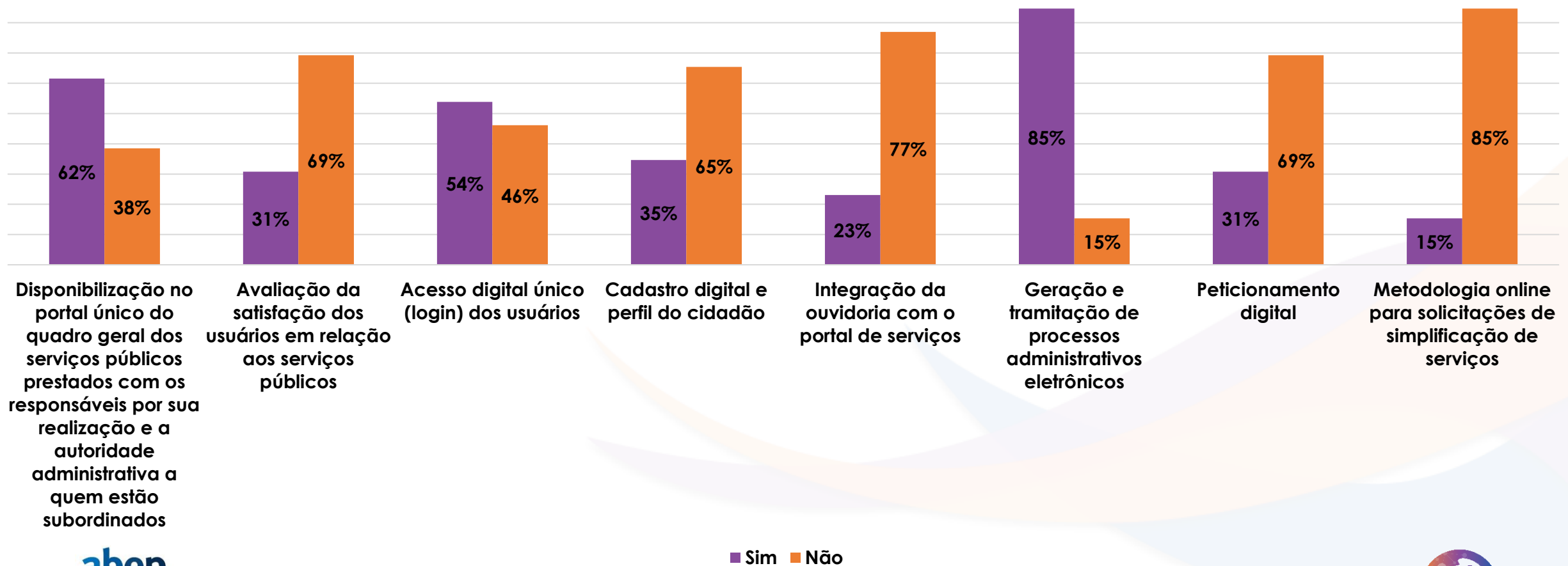
1.1.3 Agendamento digital de serviços



Resultados

Dimensão: Capacidades para a Oferta digital de Serviços (0-45 pontos)

Demais capacidades – 1.1.2 e 1.1.4 – 1.1.10

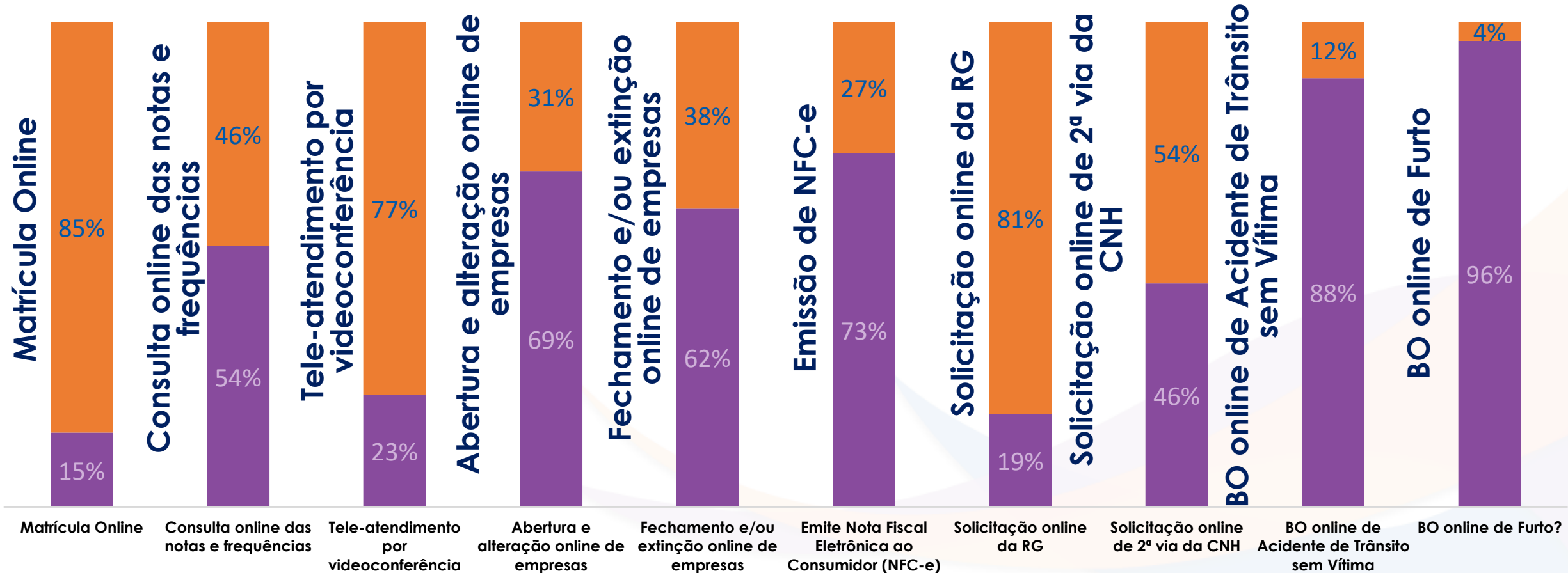


■ Sim ■ Não



Resultados

Dimensão: Oferta de Serviços Digitais (0-45 pontos)



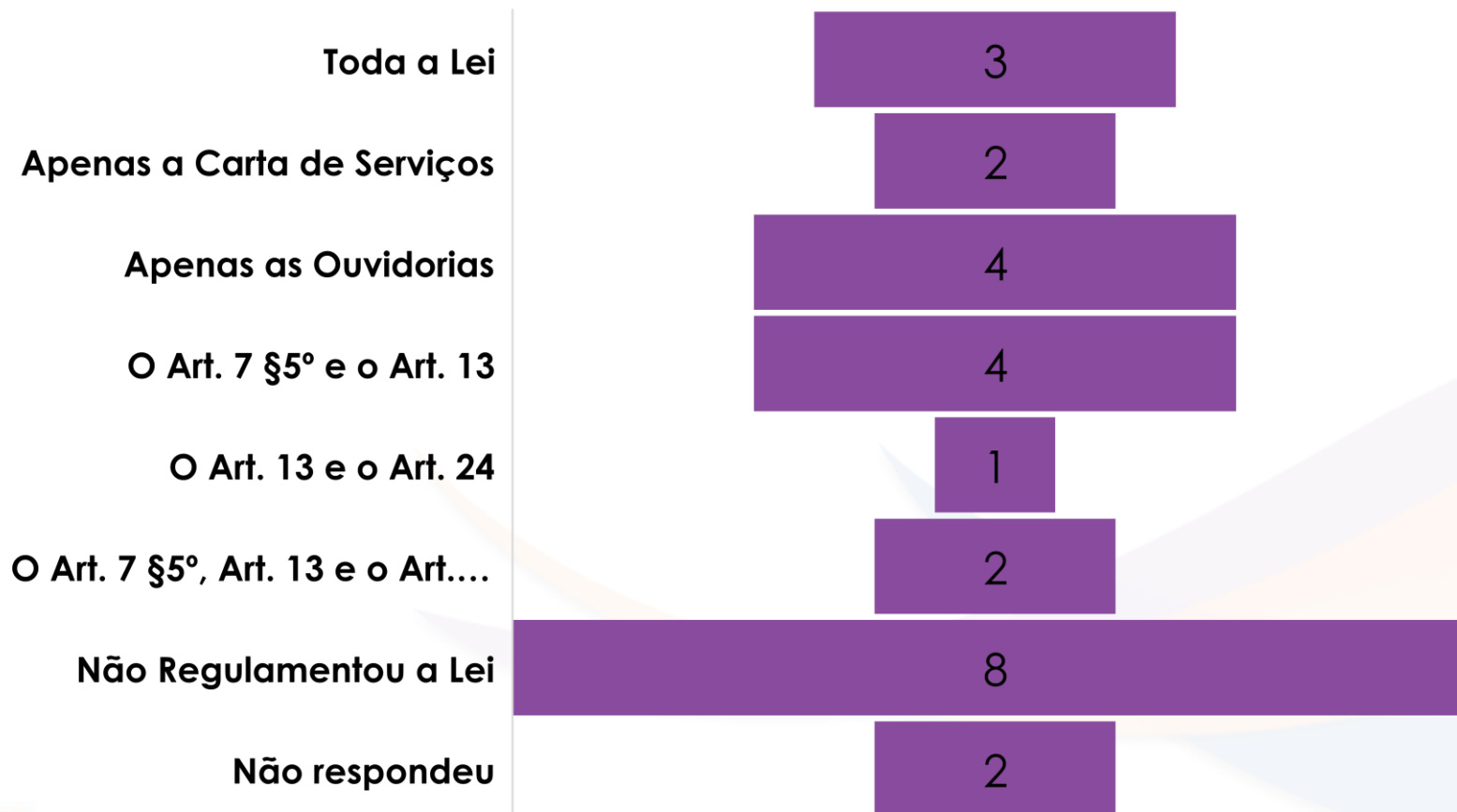
■ Sim ■ Não



Resultados

Dimensão: Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos (0-10 pontos)

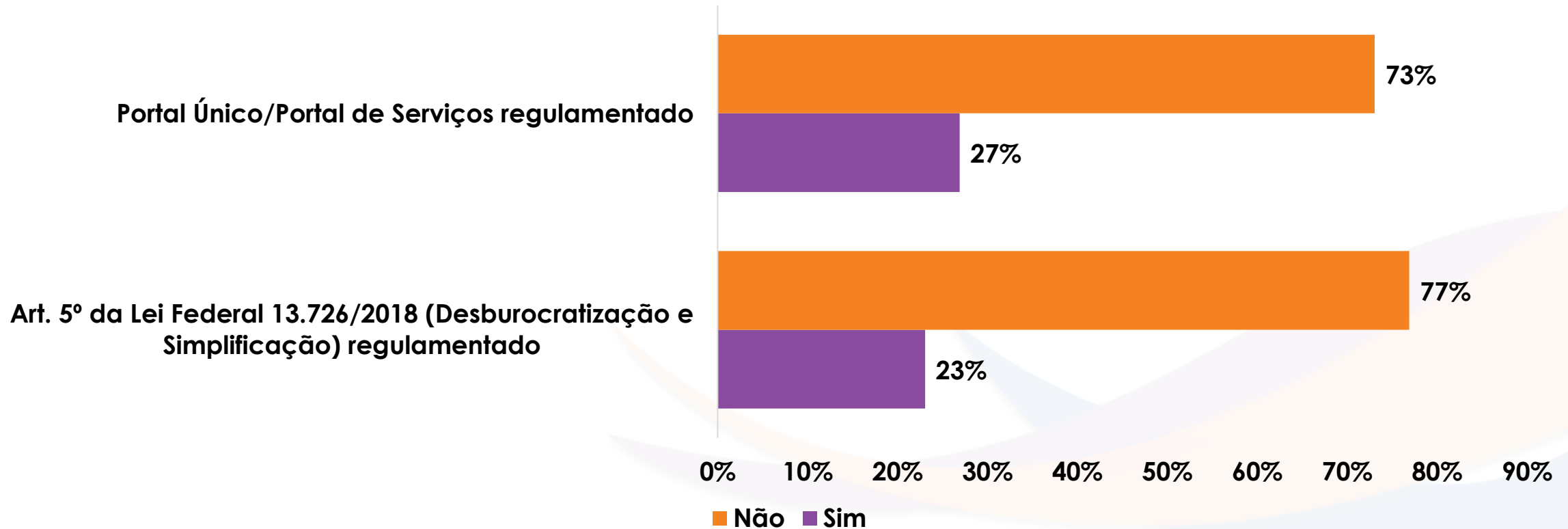
1.3.1 – Lei 13.460/17 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público



Resultados

Dimensão: Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos (0-10 pontos)

1.3.2 – Regulamentação do Portal de Serviços 1.3.3 – Regulamentação de comitês de simplificação de serviços



Lições para os Governos a partir do Índice

Índices desta natureza são **balizadores para o desenvolvimento digital** dos Governos (devem requerer a máxima atenção)

“Não entregue amanhã o que pode ser entregue hoje”

Respostas precisam ser rigorosamente convalidadas

Envolvimento de especialistas PCDs (Pessoas com Deficiência)





Muito obrigado!



5ª Reunião Geral do GTD.GOV
10 e 11 de Setembro 2020
Encontro Virtual

