

# PESQUISA SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO DO GOVERNO FEDERAL

conceitos norteadores | metodologia | principais resultados

**Enap**

Pesquisa sobre Serviços  
Públicos de Atendimento  
do Governo Federal

## EXPEDIENTE

### **Presidente**

Francisco Gaetani

### **Diretoria de Educação Continuada**

Paulo Marques

### **Diretoria de Formação e Especialização**

Iara Cristina da Silva Alves

### **Diretoria de Inovação e Gestão do**

#### **Conhecimento**

Guilherme Almeida de Almeida

### **Diretoria de Gestão Interna**

Camile Sahb Mesquita

### **Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação**

#### **Strito Sensu**

Fernando de Barros Filgueiras

### **Coordenador-Geral de Ciência de Dados**

Flávio Cireno Fernandes

### **Coordenador de Dados**

Pedro Lucas de Moura Palotti

### **Equipe Técnica**

Ana Sílvia Costa Silvino

Bárbara Lúcia de Sena Costa

Daniel Bruno Biagioni

Daniilo Fernandes

Flávio Vitoria

Geraldo Luiz Horta de Alvarenga Júnior

Gustavo Tomé

Higo Soares

Jennifer Natalie Silva dos Anjos

Júlio Fonseca

Leandro do Nascimento Rodrigues

Leonardo do Nascimento

Leonardo Vasconcelos

Lílian Araújo Ferreira Zaidan

Maria Victória Hernandez Lerner

Mary Kawauchi

Maurício Ebling

Olívia Alves Gomes Pessoa

Raquel Wanderley D'Albuquerque

Renata Cristina do Nascimento Antão

Tarcísio José Ferreira

Thalles Rodrigues de Siqueira

Thandara Santos

Wanderson Nascimento

The logo for Enap (Escola Nacional de Administração Pública) consists of the word "Enap" in white, bold, sans-serif font, centered within a red rectangular background.

A Escola Nacional de Administração Pública (Enap) é uma escola de governo vinculada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG).

Tem como principal atribuição a formação e o desenvolvimento permanente dos servidores públicos. Atua na oferta de cursos de mestrados profissionais, especialização lato sensu, cursos de aperfeiçoamento para carreiras do setor público, educação executiva e educação continuada.

A instituição também estimula a produção e disseminação de conhecimentos sobre administração pública, gestão governamental e políticas públicas, além de promover o desenvolvimento e a aplicação de tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade permanente dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos. Para tanto, desenvolve pesquisa aplicada e ações de inovação voltadas à melhoria do serviço público.

O público preferencial da Escola são servidores públicos federais, estaduais e municipais. Sediada em Brasília, a Enap é uma escola de governo de abrangência nacional e suas ações incidem sobre o conjunto de todos os servidores públicos, em cada uma das esferas de governo.

## CONTATO

[dados@enap.gov.br](mailto:dados@enap.gov.br)

# SU MÁ RIO

05

APRESENTAÇÃO

06

PARTE 1 - REFERENCIAL TEÓRICO E METODOLÓGICO

17

PARTE 2 - ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

18

CAPÍTULO 1 - QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO?

31

CAPÍTULO 2 - QUEM SÃO OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS?

50

CAPÍTULO 3 - CARACTERÍSTICA DOS SERVIÇOS

62

CAPÍTULO 4 - DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

73

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

## APRESENTAÇÃO

O Governo Federal está desenvolvendo um canal único e integrado para disponibilização de informações, solicitação eletrônica, acompanhamento e avaliação de serviços públicos pelo cidadão, denominado Plataforma de Cidadania Digital.

O primeiro passo para a implementação dessa plataforma foi conhecer quais são os serviços públicos ofertados pela administração pública federal. Para isso, foi realizada a Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal, com a finalidade precípua de efetivar esse levantamento.

A pesquisa foi executada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), sob a coordenação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e apoio da Casa Civil da Presidência da República, levantando dados sobre os serviços prestados pela Administração Pública Federal Direta e Indireta. Este relatório apresenta os conceitos norteadores da pesquisa, a metodologia adotada e os principais resultados obtidos com a realização desse levantamento.

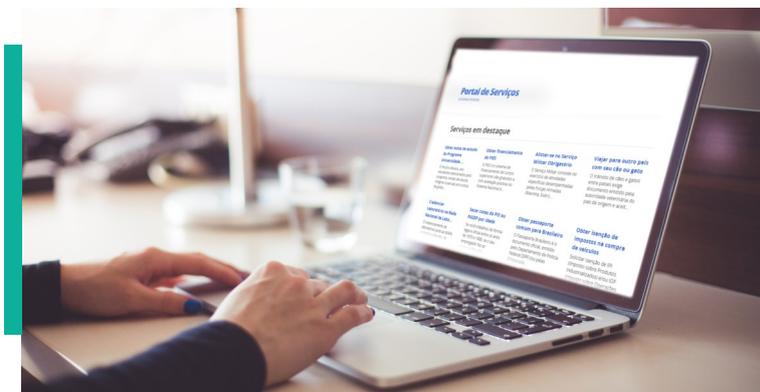
A primeira parte deste documento tem como foco a reflexão teórica sobre o tema da digitalização de serviços públicos num contexto de mudanças na relação entre a administração pública e os cidadãos assim como apresentar alguns casos da experiência

internacional. Além disso, são descritos os referenciais metodológicos informadores da pesquisa, apresentando seu contexto geral e o aspecto do ineditismo, que desafiou a Enap a buscar por diferentes procedimentos e definições conceituais para colocar em prática uma pesquisa exploratória de alto grau de complexidade.

A segunda parte é composta pelos principais resultados do levantamento realizado em 2017, organizados em quatro capítulos. No primeiro capítulo, os serviços públicos de atendimento analisados são classificados com base em alguns critérios adotados pela pesquisa. O segundo capítulo trata sobre diferentes questões que envolvem os usuários desses serviços. Já o terceiro capítulo apresenta algumas das principais características dos serviços públicos pesquisados. Enquanto o quarto e último capítulo da segunda parte analisa temas relacionados à digitalização desses serviços.

Com a apresentação deste relatório, espera-se que os resultados da pesquisa possibilitem identificar, de forma inédita, os serviços públicos de atendimento do Governo Federal. Pretende-se que os dados, ora publicados, possam ser úteis para a gestão pública brasileira, além de servir de contribuição para a compreensão desses serviços e da própria administração pública no Brasil.

Fernando Filgueiras  
Diretor de Pesquisa





## PARTE 1

### REFERENCIAL TEÓRICO E METODOLÓGICO

Nesta primeira parte do relatório, serão apresentados os fundamentos teóricos e metodológicos que serviram de base para a Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal. No primeiro capítulo, se encontra o cenário em que se insere o processo de digitalização de serviços públicos, assim como alguns dos principais exemplos de casos internacionais que seguem essa tendência. No segundo capítulo, apresenta-se o contexto nacional no qual a pesquisa se insere e é destacado o caráter de ineditismo dessa pesquisa exploratória. Já no terceiro capítulo é apresentado o desenho de pesquisa, indicando os conceitos utilizados e a metodologia adotada, além da apresentação do instrumento de pesquisa e da fase de coleta de dados.

## DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Desde o final da década de 1990, diversos países têm destinado robustos investimentos a projetos de governo eletrônico (*e-government*)<sup>1</sup>, com o objetivo de oferecer, de maneira virtual, informações e serviços para cidadãos e empresas<sup>2</sup>. Esse movimento vem sendo impulsionado por uma transformação na lógica que orienta a oferta e a prestação de serviços em diversos setores da sociedade, cada vez mais focada no aprimoramento contínuo e na satisfação do(a) usuário(a)<sup>3</sup>. A demanda pela constante melhora na eficiência do setor público vem crescendo, como consequência de um maior acesso à informação e da conscientização da população a respeito dos seus direitos<sup>4</sup>.

A implementação de projetos de *e-government* pode trazer benefícios significativos para cidadãos e cidadãos, empresas e governos de todo o mundo<sup>5</sup>. Entre suas principais capacidades de transformação estão: a redução dos custos de comunicação e informação<sup>6</sup>; o aumento da eficiência/efetividade; a ampliação do alcance; o

aprimoramento na qualidade dos dados; a maximização da velocidade; o aumento da transparência<sup>7</sup>; a relativização da distância; o aprimoramento da qualidade do serviço prestado; o aperfeiçoamento da administração pública; e a promoção da participação e da democracia<sup>8</sup>.

Apesar de as mídias sociais permitirem que governos se tornem uma plataforma de participação e colaboração, essa forma de engajamento público ainda é um território pouco explorado. Por isso, os órgãos geralmente apresentam falta de experiência e de conhecimento sobre a implementação dessas novas estratégias de interação. Essa realidade faz com que sejam necessários não só investimentos, mas também o



comprometimento de longo prazo, por parte dos governos, até que seus órgãos desenvolvam as habilidades necessárias, capacitem seus funcionários, adquiram novas tecnologias e aprimorem sua infraestrutura<sup>9</sup>.

A constituição do *e-government* tem um impacto direto na relação entre governo e sociedade. Mas tem, também, um impacto dentro da própria estrutura de governo. O *e-government* cria um processo de mudança que desafia a estrutura dos serviços públicos, tendo em vista a forma como são realizados e entregues. Uma política pública de criação do *e-government*, dessa maneira, deve dar conta das principais barreiras para sua implementação, que incluem: (1) uma cultura de aversão ao risco, típica de organizações burocráticas; (2) barreiras legislativas; (3) disponibilidade de recursos para sustentar o processo de digitalização; e (4) a capacidade dos órgãos para lidar com mudanças de processos<sup>10</sup>.

Dessa forma, o duplo impacto da construção do governo digital implica um novo modelo de burocracia, o qual se orienta por um modelo de governança digital, baseado no design de serviços orientado ao cidadão, com redução de custos e com arquitetura de entregas inteligentes e centralizadas.

Esse modelo de governança digital deve observar a importância do *back office* e de mudanças nas atividades-meio. Não bastará apenas a digitalização de serviços para constituir o *e-government*. A governança digital observa, também, o uso da informação digital para o processo de elaboração de políticas públicas e a estrutura colaborativa com a sociedade, o uso dos potenciais de big data e o fortalecimento em escala de autosserviço público.

Isso significa o delineamento de governos que mudam sua relação com a sociedade e com seus modelos burocráticos, rompendo as barreiras para a construção do *e-government*.

<sup>1</sup> Yuan, H. S.; Chang, C. M.; Yu, T. J. Determinants of user acceptance of the e-government services: the case of online taxfiling and payment system. *Government Information Quarterly*, v. 23, p. 97-122, 2006.

<sup>2</sup> Torres, L.; Pina, V.; Acerete, B. E-government developments on delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, v. 22, p. 217-238, 2005.

<sup>3</sup> World Government Summit and Ey. Application of the Global Star Rating System for Services, 2017. Disponível em: <https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document?id=4b777dc4-e97c6578-b2f8-ff0000a7ddb6>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>4</sup> World Government Summit and Said Business School – University of Oxford. Transforming government services in the UAE: establishing a service factory using world class practices, 2016. Disponível em: <https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document?id=7e687dc4-e97c6578-b2f8-ff0000a7ddb6>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>5</sup> Jaeger, P. T.; Thomps on, K. M. E-government around the world: lessons, challenges, and new directions. *Government Information Quarterly*, v. 20, n. 4, p. 389-394, 2003.

<sup>6</sup> Andersen, K. V.; Henriksen, H. Z. E-government maturity models: extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, v. 23, n. 2, p. 236-248, 2006.

<sup>7</sup> Kim, H. J.; Pan, G.; Pan, S. L. Managing IT enabled transformation in the public sector: a case study on e-government in South Korea. *Government Information Quarterly*, v. 24, n. 2, p. 338-352, 2007.

<sup>8</sup> Rowley, J. E-government stakeholders — Who are they and what do they want? *International Journal of Information Management*, v. 31, n. 1, p. 53-62, 2011.

<sup>9</sup> Lee, G.; Kwak, Y. H. An open government maturity model for social media-based public engagement. *Government Information Quarterly*, v. 29, n. 4, p. 492-503, 2012.

<sup>10</sup> Dunleavy, P.; Evans, M.; McGregor, C. Connected government: towards digital era governance? Working Paper. Canberra: Institute for Governance and Policy Analysis, 2016.

## CASOS INTERNACIONAIS

A mudança na lógica da relação entre o setor público e a sociedade faz parte de um processo de modernização da administração pública, que se coloca como um desafio para os governos de diversos países na era da informação.

Estudos empíricos indicam que os níveis de desenvolvimento humano e tecnológico de cada país são determinantes para o sucesso de suas iniciativas de *e-government*<sup>11</sup>. Mesmo assim, o objetivo principal parece ser comum a todos: o desenvolvimento de uma plataforma única, que ofereça todos os serviços públicos disponíveis para a sociedade<sup>12</sup>.

Vários países ao redor do mundo têm buscado digitalizar seus serviços públicos. Dados demonstram que, em 2014, mais de 130 países já possuíam algum tipo de serviço público digital. Naquele ano, por exemplo, 1,3 milhão de residentes na Estônia podiam usar cartões de identificação eletrônica para votar, pagar tributos e acessar mais de 160 serviços online. Da mesma forma, o Serviço de Informação de Assistência Social da Turquia compilou múltiplas fontes de dados do governo em uma única plataforma para garantir aos cidadãos melhor acesso e celeridade no processo de tomada de decisão em diversos programas assistenciais.

Entre as pesquisas que analisaram empiricamente projetos de *e-government* em diferentes países, uma das mais conhecidas é o estudo que discutiu a aceitação e a credibilidade do sistema de pagamento online de impostos (OTFPS – *Online Tax Filing and Payment System*), implementado pelo governo de Taiwan<sup>13</sup>.

Na Coreia do Sul, foram realizadas pesquisas sobre a implementação do *e-government* para serviços da Suprema Corte<sup>14</sup>. E o governo holandês foi estudado por já ter digitalizado a maior parte dos seus serviços públicos<sup>15</sup>.

Com relação à implementação de iniciativas de digitalização de serviços, um dos precursores foi o governo da Austrália, que lançou o Centrelink, em 1997, como uma plataforma de integração para diversos serviços, focada na facilidade de acesso a serviços de alta qualidade<sup>16</sup>.

Já o governo canadense, em resposta à insatisfação da sociedade com relação à prestação dos serviços públicos, implementou, a partir de 2005, uma iniciativa chamada *Service Canada*, com o objetivo de funcionar como ponto de referência para todos os programas e serviços federais<sup>17</sup>.

Em 2006, o Parlamento escocês realizou uma consulta à sociedade acerca dos serviços públicos ofertados, tendo a digitalização como um dos pontos de pauta. A referida consulta demonstrou a necessidade de definir como prioridade o estabelecimento de meios para que a população possa ter: maior capacidade de controle sobre os serviços públicos ofertados; envolvimento efetivo na formatação e nas decisões sobre os serviços públicos de

sua região; e facilidade no acesso à informação. Essa abordagem, baseada no diálogo entre governo e sociedade, ficou conhecida como *Public Value Management (PVM)*<sup>18</sup>.

Já o governo do Estado de Karnataka, na Índia, estabeleceu, em 2006, o *Bangalore One* (B One), como resposta à demanda de sua população por uma plataforma única de relacionamento com diversos departamentos governamentais e de acesso a serviços públicos<sup>19</sup>.

O Reino Unido possui um site governamental, que serve como base de informação única para todos os departamentos do governo britânico. O lançamento do gov.uk, em 2012, marcou a criação de uma das redes de serviços públicos digitais mais acessíveis do mundo<sup>20</sup>. Já em 2013, o governo do Reino Unido estabeleceu uma meta para digitalizar 25 dos seus principais serviços, num prazo de 400 dias. Chamada *Transformation Programme*, a iniciativa tinha como objetivo a digitalização dos serviços, para que se tornassem mais simples e de fácil acesso<sup>21</sup>.

O governo dos Emirados Árabes Unidos tem adotado, desde 2014, a perspectiva de que os usuários devam participar da criação, análise e formatação dos sistemas de prestação de serviços públicos<sup>22</sup>.

A constante transformação da administração pública e consequente adoção de plataformas digitais de serviços públicos implicam na redução de custos e ampliação da participação social. Um exemplo característico é o caso do Uruguai, na América do Sul, que, em meados de 2017, conseguiu um empréstimo do Banco Mundial no intuito de investir no Programa de Melhoria de Serviços de *e-government* para cidadãos e negócios. A expectativa dos governantes uruguaios é que tal medida otimize os serviços online em toda a administração pública, de forma a garantir serviços públicos céleres, amigáveis e que sejam acessíveis a todos<sup>23</sup>.

A União Europeia, por seu turno, vem adotando medidas para acelerar a oferta de serviços públicos digitais. O plano de ação de *e-government* 2016-2020 do bloco tem como principal objetivo permitir que até 2020 a administração pública bem como as instituições públicas sejam abertas, eficientes e inclusivas, ofertando serviços públicos digitais amigáveis e acessíveis a todos os cidadãos e negócios.

Nesse mesmo sentido, a Rússia também busca ampliar práticas de *e-government*, por meio do programa de Estado Informação e Sociedade 2011-2020.

Já a Irlanda, em 2017, definiu os critérios de implementação de um portal único de serviços públicos, a ser alcançada até 2020.

Neste sentido, o Brasil vem desenvolvendo processos incrementais de digitalização desde o ano 2000, no sentido de estabelecer marcos normativos e práticas que viabilizem a transformação digital, conforme a linha do tempo ao lado.

Assim, já há no Brasil um acúmulo institucional que balize esta transformação dos serviços públicos de atendimento do Governo Federal. Porém, ainda não existem diagnósticos eficientes a respeito do universo de serviços públicos que já estão disponíveis no formato digital, que estão em processo de digitalização ou sobre aqueles serviços que ainda ocorrem nos balcões de atendimento presencial dos órgãos públicos.



**2000**

Política de e-GOV  
Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE)  
Programa Sociedade da Informação  
Portal Rede Governo

**2001**

Portal Governo Eletrônico  
Infraestrutura de Chaves Pública—ICP Brasil  
Portal Comprasnet  
Subcomitê da Rede Brasil Gov no âmbito da CEGE

**2002**

Documento “2 anos de de Governo Eletrônico”  
Inventário de Recursos de TIC  
Subcomitês de certificação digital e de integração  
de sistemas administrativos  
Regras e diretrizes para os sítios da Administração  
Pública Federal

**2003**

Reestruturação dos comitês Técnicos do CEGE e  
atribuição ao MP pelo apoio administrativo ao fórum

**2004**

Novas diretrizes para o programa e - GOV  
Departamento de Governo Eletrônico  
Padrões de interoperabilidade em Governo Eletrônico  
(ePING)  
Rede de Comunicações Infovia  
Portal de transparência

**2005**

Modelo de acessibilidade de Governo Eletrônico (eMag)  
Uso obrigatório do pregão  
ePING institucionalizada  
Programação Nacional de Gestão Pública e  
Desburocratização

**2006**

Portal de inclusão digital  
1° Pesquisa de avaliação de Serviços com a  
Metodologia de Indicadores e Métricas dos Serviços  
de Governo Eletrônico

**2007**

Portal de Software Público Brasileiro  
eMAG obrigatório para órgãos do SISP  
Avaliador e Simulador para Acessibilidade de Sítios  
(ASES)

*continua*

<sup>11</sup>Stier, S. Political determinants of e-government performance revisited: comparing democracies and autocracies. *Government Information Quarterly*, v. 32, n. 3, p. 270–278, 2015.

<sup>12</sup>World Government Summit and Said Business School – University Of Oxford. Transforming government services in the UAE: establishing a service factory using world class practices. 2016. Disponível em: <https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document?id=7e687dc4-e97c6578-b2f8-ff0000a7ddb6>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>13</sup>Yuan, H. S.; Chang, C. M.; Yu, T. J. Determinants of user acceptance of the e-government services: the case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, v. 23, p. 97-122, 2006.

<sup>14</sup>Kim H. J.; Pan G.; Pan S. L. Managing IT enabled transformation in the public sector: a case study on e-government in South Korea. *Government Information Quarterly*, v. 24, n. 2, p. 338-352, 2007.

<sup>15</sup>Horst, M.; Kuttschreuter, M.; Gutteling, J. M. Perceived usefulness, personal experiences, risk perception, and trust as determinants of adoption of e-government services in the Netherlands. *Computers in Human Behavior*, v. 23, p. 1838-1852, 2007.

<sup>16</sup>Halligan, J. The Centrelink experiment. *Innovation in service delivery*. Canberra: ANU Press, 2008.

<sup>17</sup>Roy, J; Langford, J. Integrating service delivery across levels of government: case studies of Canada and other countries. IBM Center for the Business of Government, 2008. Disponível em: <http://www.businessofgovernment.org/report/integrating-service-delivery-across-levelsgovernment-case-studies-canada-and-othercountries>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>18</sup>Roy, J; Langford, J. Integrating service delivery across levels of government: case studies of Canada and other countries. IBM Center for the Business of Government, 2008. Disponível em: <http://www.businessofgovernment.org/report/integrating-service-delivery-across-levelsgovernment-case-studies-canada-and-othercountries>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>19</sup>Shahaida, P; Jayasimha, K. R.; Nargundkar, R. Bangalore One: a one stop shop for government services. *South Asian Journal of Management*, v. 14, n. 4, p.138-154, 2007.

<sup>20</sup><https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/public-sector-digitization-the-trillion-dollar-challenge>. Acesso em: 29/01/2018.

<sup>21</sup>UK Government. Exemplar number 22: Civil Claims. GOV.UK. Disponível em: <https://www.gov.uk/transformation/exemplars/courtclaims.html>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>22</sup>World Government Summit and Said Business School – University Of Oxford. Transforming government services in the UAE: establishing a service factory using world class practice., 2016. Disponível em: <https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document?id=7e687dc4-e97c6578-b2f8-ff0000a7ddb6>. Acesso em: 10/10/2017.

<sup>23</sup><http://www.worldbank.org/en/news/press-release/2017/08/03/uruguay-digitalizacion-servicios-publicos>. Acesso em: 29/01/2018.

<sup>24</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179>. Acesso em: 29/01/2018.

<sup>25</sup> <http://government.ru/en/docs/3369/>. Acesso em: 29/01/2018.

<sup>26</sup> <http://central-government.governmentcomputing.com/news/ireland-to-build-central-gateway-for-e-government-services-5890914>. Acesso em: 29/01/2018.

<sup>27</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>. Acesso em: 29/01/2018.

## 2008

Padrões WEB (ePWG)  
Portal de Convênios do Governo Federal (SINCOV)  
Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais (INDE)  
IN SLTI 04 – contratações de TI  
Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI)  
Agenda Nacional de Gestão Pública  
Projeto INFOVIA Brasil

## 2009

Regimento Interno da Comissão de Coordenação do SISP  
Decreto Cidadão

## 2010

IN SLTI nº 01 recomenda compra de computadores menos poluentes  
Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)  
1º Pesquisa TIC Governo Eletrônico

## 2011

Modelo do Software Público  
Licença Pública de Marca (LPM)  
Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF)  
Especialização em governo eletrônico  
Comitê Interministerial e Plano de Governo Aberto  
Avaliação 200 sítios e e serviços de e GOV  
Decreto SISP

## 2012

Lei de Acesso à Informação  
Portal de Pessoa com Deficiência  
INFOVIA em operação  
Decreto nº 7.641 que trata transferência de recursos da União no Portal Sincov  
Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA)  
Portal Brasileiro de Dados Abertos  
Metodologia de Gerenciamento de Projeto e Guia de Processo de software para o SISP

## 2013

Cidades Digitais  
Decreto nº 8.135, que trata das comunicações de dados da APF  
Identidade Digital de Governo (IDG)

## 2014

Marco Civil da Internet  
Dez anos do Padrão ePING  
Portal Participa.br  
Versão Beta do VLibras (tradutor automático de conteúdo digitais para Libras)

## 2015

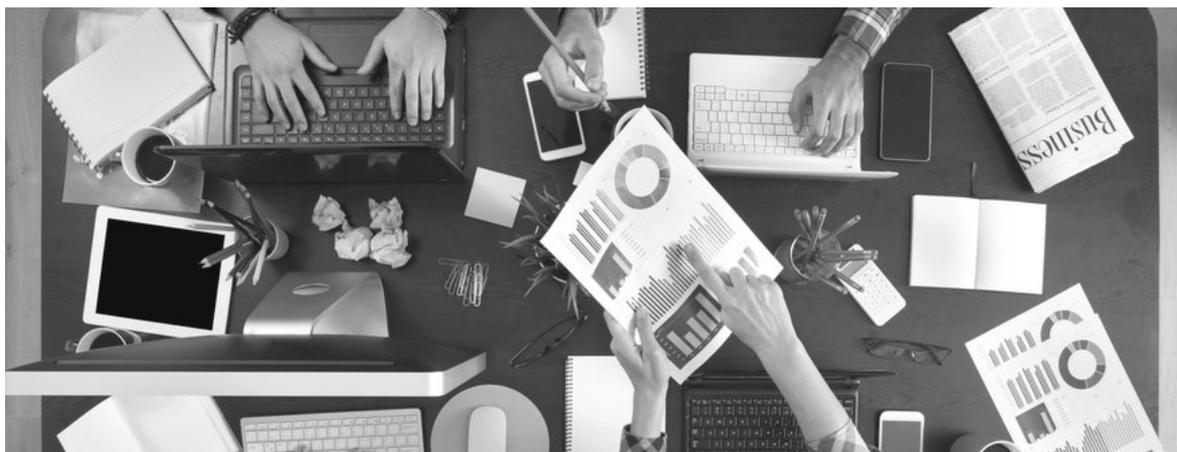
Novo Portal de Serviços do Governo Federal  
Novo Portal do Software Público  
Programa Bem Mais Simples Brasil  
Processo Eletrônico Nacional  
Sistema Eletrônico de Informação – SEI  
Estratégia de Governança Digital (EGD)

## 2016

Decreto nº 8.638/ 2016 – Política de Governança Digital  
Decreto nº 8.777/ 2016 – Política de Dados Abertos do Poder Executivo  
Decreto nº 8.789/ 2016 – Compartilhamento de Dados  
Decreto nº 8.936/2016 – Plataforma de Cidadania Digital  
Portaria STI/ MP 58/ 2016 – Procedimentos complementares para compartilhamento de dados

## 2017

Decreto nº 9.094/ 2017 – Simplificação do atendimento prestado ao usuário de serviços públicos  
Lei nº 13.460/2017 – Lei dos serviços públicos



## CONTEXTO GERAL DA PESQUISA

O presente levantamento, denominado Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal, possui dois objetivos específicos: identificar e catalogar os serviços públicos de atendimento oferecidos pelo Poder Executivo Federal e apoiar o processo de priorização da agenda de digitalização de serviços públicos federais.

Este é o primeiro levantamento realizado pelo Governo Federal acerca da prestação de serviços públicos pelos órgãos federais, constituindo-se num retrato atualizado do catálogo desses serviços. A pesquisa pretende viabilizar não apenas a informação mais completa para seus usuários, mas também permitir entendimento mais preciso sobre as necessidades ou obstáculos dos órgãos, para uma melhor prestação de seus serviços. O levantamento buscou sistematizar informações específicas como a natureza e o número de etapas do serviço, a quem se destina, documentos necessários, quantidade de interações com o usuário, níveis de digitalização, entre outros aspectos.

A pesquisa foi impulsionada na esfera do Governo Federal, em função de objetivos estratégicos constantes do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, e do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital, no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

A operacionalização da pesquisa serviu também para que os órgãos governamentais atendessem ao art. 7º do Decreto nº 8.936/2016, no que tange à elaboração do Plano de Integração dos seus serviços à Plataforma de Cidadania Digital e à apresentação dos seus serviços no Portal de Serviços do Governo Federal. Assim, a aplicação da pesquisa gerou sinergia junto aos ministérios, servindo como primeiro estágio para a implantação da Plataforma de Cidadania Digital, uma vez que o preenchimento dos questionários pelos órgãos públicos implicou mobilização em torno da agenda de modernização da gestão pública.



## DESENHO DA PESQUISA

Este capítulo apresenta o desenho de pesquisa utilizado na Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal. Aqui, será apresentado o recorte conceitual que serviu de base para a definição sobre quais serviços seriam objeto da presente pesquisa. Além disso, será indicada a metodologia adotada em todas as fases deste estudo, detalhando questões sobre o questionário que serviu como instrumento de pesquisa e sobre as fases de coleta de dados junto aos órgãos da administração pública direta e indireta do Governo Federal.

## CONCEITOS

O conceito de serviço público não pode ser considerado como unívoco nem estático, uma vez que pode variar de acordo com o contexto social, político, econômico e histórico em que se insere, estando diretamente ligado ao modelo de Estado em vigência<sup>28</sup> ou, ainda, aos referenciais teóricos adotados para a análise. No entanto, ainda que em diferentes contextos, algumas características são insitas ao conceito. Um desses pontos refere-se ao fato de “[...] caracterizar-se a prestação de serviço público sempre que o Estado assuma obrigatoriamente, direta ou indiretamente, a incumbência de satisfazer determinadas necessidades coletivas”<sup>29</sup>.

Para a finalidade desta pesquisa, partiu-se do conceito definido no Decreto nº 8.936/2016, que, em seu artigo 2º, considera o “serviço público” como “ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever”.

Entende-se, assim, que a delimitação do campo pesquisado não contemplou a totalidade dos serviços públicos prestados pelo Governo Federal, mas aqueles relativos ao “exercício de direito ou a cumprimento de dever”. Por essa razão, não fizeram parte deste levantamento os serviços prestados internamente nos órgãos federais, que dizem respeito, por exemplo, à gestão e ao funcionamento da administração, tais como manutenção de equipamentos de informática, rotinas de departamento pessoal, etc.

Outro aspecto considerado para a delimitação do conceito nesta pesquisa é referente ao público usuário dos serviços. Levando-se em conta os destinatários ou beneficiários, a literatura usualmente classifica os serviços públicos em:

### Serviços gerais ou indivisíveis (uti universi)

Serviços de abrangência difusa, indivisíveis, que são prestados a toda coletividade, de forma universal e indeterminada, como, por exemplo, iluminação pública e limpeza de vias públicas.

### Serviços individuais ou divisíveis (uti singuli)

Serviços em que se pode identificar os(as) usuários(as) ou beneficiários (as) finais, sejam pessoas físicas ou jurídicas, além de haver a possibilidade de mensurar, de forma individualizada, a utilização desses serviços.

Assim, pela natureza e finalidade desta pesquisa, a segunda categoria de serviços – os individuais ou divisíveis – fundamentou parte do delineamento do conceito para o presente levantamento, pois, para que o mapeamento de serviços pudesse ser efetivado, era necessário que as etapas de interação entre o(a) usuário(a) final e a administração fossem identificadas, e os procedimentos que envolvem essa interação fossem padronizados.

É importante, ainda, explicitar a categoria serviços públicos de atendimento e seus atributos. Enquanto serviços públicos, em geral, podem ser compreendidos como ações da administração pública para atender às demandas da sociedade, relativas ao exercício de direitos ou ao cumprimento de deveres, os serviços públicos de atendimento, por seu turno, são processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um(a) usuário(a), diretamente ou por meio de intermediários (as), a partir de uma ou mais interações entre poder público e usuários (as).

A partir desse conceito, sete atributos foram destacados, com a finalidade de identificar os serviços que deveriam compor este levantamento:

### Padronização e governança

Obediência a um processo normativo para atendimento do(a) usuário(a); definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.

### Individualização

Atendimento a um usuário final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.

### Impacto

Mudança entre a situação do(a) usuário(a) anterior e posterior à prestação do serviço.

### Competência

Relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.

### Interação

Envolvimento da instituição pública com o(a) usuário(a), ou seu representante, por meio de um canal de atendimento, seja ele presencial ou não.

### Suficiência

A atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao(à) usuário(a), não requerendo a complementação por processos posteriores.

### Finalidade

Garantia de um direito ou a

<sup>28</sup> Cezne, A. N. O conceito de serviços público e as transformações do Estado contemporâneo. Revista de Informação Legislativa, Brasília, a. 42, n. 167, jul./set. 2005; Lobo, S. M. P. A evolução do conceito de serviço público. DireitoNet, 18/01/2009. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/4860/Aevolucao-do-conceito-de-servicopublico>. Acesso em: 03/10/2017.

<sup>29</sup> Lobo, S. M. P. A evolução do conceito de serviço público. DireitoNet, 18/01/2009. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/4860/Aevolucao-do-conceito-de-servico-publico>. Acesso em: 03/10/2017.

<sup>30</sup> Bandeira de Mello, C. A. Prestação de serviços públicos e administração indireta: concessão e permissão de serviço público, autarquias. Ed. Revista dos Tribunais, 1975; Bandeira de Mello, C. A., Curso de Direito Administrativo, 23 ed. São Paulo: Malheiros, 2007; Di Pietro, M. S. Z. Direito Administrativo. São Paulo: Atlas, 2010.

prestação de um dever ao(à) usuário(a).

Os serviços públicos de atendimento que compõem esta pesquisa devem, necessariamente, possuir os sete atributos. A não observância de um desses atributos inviabilizaria, em princípio, a inclusão de um serviço neste levantamento. Como exemplos, podem ser citados os protocolos e consultas/vistas de processos: embora sejam atividades relevantes e que envolvem vários dos atributos listados, essas não possuem o atributo da "suficiência", uma vez que, via de regra, constituem-se como uma das etapas de um serviço e não o serviço público de atendimento em sua íntegra, conforme delimitação conceitual adotada nesta pesquisa.

Outro aspecto considerado fundamental para o entendimento deste levantamento foi a opção por distribuir os órgãos pesquisados em áreas específicas. É certo que não há uma classificação oficial das áreas de governo, entretanto, para fins de organização e agrupamento dos dados, foram definidas quatro áreas distintas, quais sejam: Economia e Meio Ambiente; Estado; Infraestrutura; e Social. Todos os órgãos foram classificados em uma dessas áreas de acordo com a natureza dos serviços públicos prestados. Eventuais dúvidas acerca da classificação ou nos casos em que serviços prestados por um único órgão pudessem se enquadrarem em mais de uma área, a opção foi feita a partir da análise da política pública majoritária na base de dados da pesquisa.

## METODOLOGIA

A pesquisa teve como finalidade abarcar os serviços públicos de atendimento prestados pelo Poder Executivo federal, no âmbito da administração direta e indireta.

Inicialmente, a pesquisa teve como perspectiva constituir-se como um *survey* na modalidade de censo, ou seja, todos os serviços prestados pelo Governo Federal à sociedade brasileira, desde que atendidos os critérios estabelecidos, seriam levantados e mapeados. Contudo, de posse dos primeiros dados coligidos, foi possível constatar um elevado grau de heterogeneidade em relação à percepção dos respondentes sobre o que seriam os serviços públicos de atendimento e suas características.

Considerando as especificidades do Brasil, pode-se inferir que esse elevado nível de heterogeneidade foi favorecido pelas proporções continentais do país, que apresenta uma ampla variedade de serviços ofertados, e pelo grau de discricionariedade inerente à burocracia em governos de caráter federativo e descentralizado<sup>31</sup>.

Pode-se, ainda, somar a esse contexto as implicações do ineditismo desta pesquisa e do seu caráter exploratório, o que significa não haver uma trajetória metodológica e prática pré-estabelecida. O cenário descrito elevou consideravelmente a complexidade da pesquisa, inviabilizando, ao menos nesta etapa de implementação, a realização de um completo mapeamento de toda a diversidade de serviços públicos de atendimento ofertados pelo Governo Federal, o que caracterizaria um censo.

## INSTRUMENTO DE COLETA

Para iniciar a coleta de dados, foi elaborado um questionário estruturado, composto por perguntas abertas (para que o respondente descreva livremente) e fechadas (com alternativas pré-estabelecidas, para que o respondente indique a mais adequada). Foram utilizados 32 blocos de perguntas – que podiam se desdobrar em mais ou menos questões, dependendo das respostas informadas

(algumas respostas eram pré-requisitos para outras perguntas) – organizados em cinco seções:

**Seção A** Dados do respondente – conjunto de informações que permitem identificar o respondente, como, por exemplo: o nome do respondente, o cargo e a filiação institucional.

**Seção B** Características básicas do serviço – descrição do serviço, segundo informações consideradas relevantes para sua identificação e funcionamento, tais como: qual o órgão responsável pelo serviço, se o serviço é executado totalmente pelo órgão ou se a execução é descentralizada, e áreas de atuação do serviço, entre outras informações.

**Seção C** Características da prestação do serviço de atendimento – reúne dados que permitem avaliar como o serviço é realizado: destaca-se o conjunto de informações relativas à forma de avaliação dos serviços ofertados.

**Seção D** Identificação, dados e digitalização dos serviços – caracterização dos serviços, por meio da identificação dos(as) usuários(as), do tratamento dispensado às informações de identificação e da existência de projetos de digitalização dos serviços nos órgãos.

**Seção E** Interações do(a) usuário(a) com o serviço – identificação da quantidade de interações necessárias ao órgão para a prestação dos serviços e descrição de como são realizadas as interações.

**Esse levantamento alcançou um total de 1.740 registros<sup>32</sup>, distribuídos entre 85 órgãos<sup>33</sup> do Governo Federal. Desses 85 órgãos que responderam à pesquisa, 40 fazem parte da administração pública direta e 45 da administração pública indireta. Para cada um dos serviços levantados foi aplicado um questionário que abordava uma série de informações consideradas relevantes para a pesquisa.**

## COLETA DE DADOS

Para a aplicação do questionário, tendo em vista o delineamento estabelecido para esta pesquisa, optou-se por realizar a coleta de dados assistida por pesquisadores alinhados com os conceitos e instrumentos da pesquisa, com vistas à obtenção do maior número de respostas válidas, com a maior qualidade da informação possível. A coleta de dados foi estruturada em etapas, conforme segue:

**Mobilização dos órgãos:** a Enap organizou reuniões com representantes dos órgãos para apresentar as diretrizes da pesquisa. A primeira reunião ocorreu em 17/03/2017, sendo que, posteriormente, todos os órgãos receberam os materiais de apoio e de orientação.

**Envio da lista preliminar de serviços:** os órgãos enviaram para a Enap sua primeira lista de serviços, contendo apenas o nome e a descrição do serviço, bem como o nome, cargo e telefone do responsável pelo serviço no órgão.

Análise da lista enviada: a relação de serviços foi analisada pelos pesquisadores da Enap, considerando-se o recorte conceitual previsto para esta pesquisa, bem como a adequação do texto descritivo, buscando contemplar o ponto de vista do cidadão ou usuário final como referência para a leitura.

Devolutiva da lista de serviços: quando houve necessidade, os técnicos da Enap entraram em contato com o órgão, para verificar, juntamente com os respectivos responsáveis, a necessidade de adequar as informações prestadas. Reuniões presenciais ou a distância (via *Skype* ou *Webinar*, para os órgãos situados fora de Brasília) também ocorreram.

Envio de lista de serviços definitiva: uma nova lista de serviços, quando fosse o caso, foi encaminhada à Enap, contendo as adequações julgadas necessárias.

Definição de *token* (código de acesso) para cada serviço: cada um dos serviços informados recebeu um código de acesso próprio de identificação, para que o órgão pudesse proceder ao preenchimento do formulário *online*.

Digitação das informações no formulário online, hospedado no software  *LimeSurvey*, pelos órgãos.

O trabalho de campo ocorreu entre os dias 16/03/2017 e 31/12/2017, incluindo uma fase piloto (onde foram levantados 170 serviços de 8 órgãos), uma primeira fase com foco nos órgãos da Administração Direta (onde foram levantados outros 449 serviços de outros 20 órgãos, totalizando 619 serviços de 28 órgãos) e uma segunda fase com foco nos órgãos da Administração Indireta (onde foram levantados outros 1.121 serviços de outros 57 órgãos, totalizando 1.740 serviços de 85 órgãos). Em todas as etapas, a equipe de pesquisadores da Enap buscou atuar conjuntamente aos servidores responsáveis em cada órgão, com vistas à maior aderência das respostas informadas à realidade do serviço que se pretende retratar.

## VALIDAÇÃO DOS DADOS

Com a base de dados fechada para novas alterações, foi iniciada a fase de validação dos dados, que teve o objetivo de sanar eventuais erros e inconsistências lógicas nos questionários respondidos.

O instrumento de validação foi construído na base Access e as inconsistências apontadas foram enviadas para os órgãos com sugestões de ajustes. Para cada questionário objeto de ajuste foi criado novo código de acesso (*token*), com atribuição de prazo para as respostas.

Desde a fase de levantamento da lista de potenciais serviços públicos de atendimento e a coleta de informações por meio do preenchimento do *survey online*, houve uma interlocução direta da equipe de pesquisadores da Enap juntamente aos responsáveis (ou res-

pondentes) da pesquisa dentro dos órgãos. Neste processo, houve um primeiro esforço de grande dimensão no sentido de mapear estes serviços e coletar a maior quantidade de registros possíveis abalizados pelo conceito adotado. Com a primeira validação, foi possível retificar junto aos órgãos algumas informações e melhorar a qualidade do dado coletado referente aos registros de serviços.

A partir de então, realizou-se a análise de dados presente neste relatório, a qual sinaliza haver 1.740 serviços públicos de atendimento que, aqui, entendemos como registros. Em uma etapa posterior, diante de critérios específicos para a alimentação da Plataforma, realizou-se uma segunda validação das informações para que, então, estes registros se tornem serviços público de atendimento dentro da plataforma, conforme o fluxograma a seguir.



Essa segunda fase de validação junto aos órgãos foi necessária porque durante todo este processo houve serviços que foram descontinuados ou possíveis falhas no processo de coleta dos registros. Com isso, apesar de utilizarem a mesma base de dados desta pesquisa, a quantidade de registros analisada pela Plataforma de Cidadania Digital e pelas Fichas Ministeriais sobre os serviços públicos de atendimento pode ser diferente dos 1.740 registros que foram levantados pela pesquisa e que serão analisados neste relatório.

A decisão por uma segunda validação evidencia a cautela com que as informações estão sendo tratadas a fim de incorporar dados da melhor qualidade possível dentro da plataforma que irá atender aos cidadãos. Destaca-se ainda o caráter de continuidade deste trabalho de validação e revisão dos dados a fim de que a plataforma de serviços públicos de atendimento do governo federal seja um ambiente permanentemente atualizado. Com base no exposto, optou-se por adotar a proposta de realizar um levantamento que sirva como mapeamento inicial e que deverá ser complementado em etapas posteriores, delineando-se, pela primeira vez, um panorama dos serviços públicos de atendimento do Governo Federal.

<sup>31</sup> Anastasia, F. Federação e relações intergovernamentais. In: Avelar, L.; Cintra, A. O. Sistema político brasileiro: uma introdução. São Paulo: Unesp, 2007.

<sup>32</sup> Para maiores esclarecimentos acerca do quantitativo final de serviços públicos de atendimento, consultar as páginas 24 e 25 deste relatório.

<sup>33</sup> Cabe aqui destacar que os órgãos ou entidades da administração indireta compreendem autarquias, fundações, organizações sociais e institutos de pesquisa vinculados à administração direta. Assim, para efeitos desta pesquisa, apesar de apresentarem naturezas jurídicas distintas, com o objetivo de uniformizar algumas comparações que serão realizadas, estão sendo tratados como órgãos as seguintes instituições: Laboratório Nacional De Astrofísica; Instituto Nacional De Tecnologia; Instituto Nacional De Tecnologia Da Informação; Instituto Nacional Do Semiárido; Instituto Nacional Da Mata Atlântica; Imprensa Nacional; Departamento De Polícia Federal; Departamento De Polícia Rodoviária Federal; Comando Da Marinha; Comando Do Exército; Centro De Tecnologias Estratégicas Do Nordeste; Centro Brasileiro De Pesquisas Físicas; Centro De Tecnologia Mineral.<sup>11</sup>

## PARTE 2

### ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Nesta segunda parte do presente relatório, será apresentada a análise dos dados levantados pela pesquisa, junto aos órgãos que foram investigados da administração pública direta e indireta do Governo Federal. Inicialmente, serão utilizadas algumas classificações dos serviços públicos de atendimento com base em critérios sobre os órgãos responsáveis por esses serviços e sobre o tipo de serviço que é prestado. Em seguida, serão analisadas características gerais do público atendido pelos serviços, assim como as formas de identificação desses usuários e os canais de interação utilizados por eles. Mais adiante, apresentam-se algumas das principais características desses serviços, como a existência de cobrança de taxas ou de formas de avaliação desses serviços, a quantidade de interações e o tempo necessário para que esses serviços sejam entregues. Por último, são realizadas análises sobre os estágios de digitalização dos serviços pesquisados, procurando identificar a existência de projetos para a digitalização daqueles serviços que ainda não foram digitalizados, as razões para que ainda não tenham sido digitalizados e a possibilidade de digitalização futura dos mesmos.



# CAPÍTULO 1



## QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO?

Neste capítulo, os serviços públicos de atendimento levantados pela pesquisa serão classificados de acordo com a área de governo na qual o órgão responsável pelo serviço se insere. Em seguida, será realizada a análise sobre as áreas nas quais os serviços diretamente atuam. Logo depois, os serviços voltarão a ser classificados de acordo com o órgão responsável por ele, mas dessa vez sendo divididos entre aqueles ligados à administração pública direta ou indireta. Posteriormente, será feita a classificação de acordo com a forma de execução desses serviços. Por último, os serviços serão analisados com base na categoria de entrega oferecida.

## ÁREA DE GOVERNO

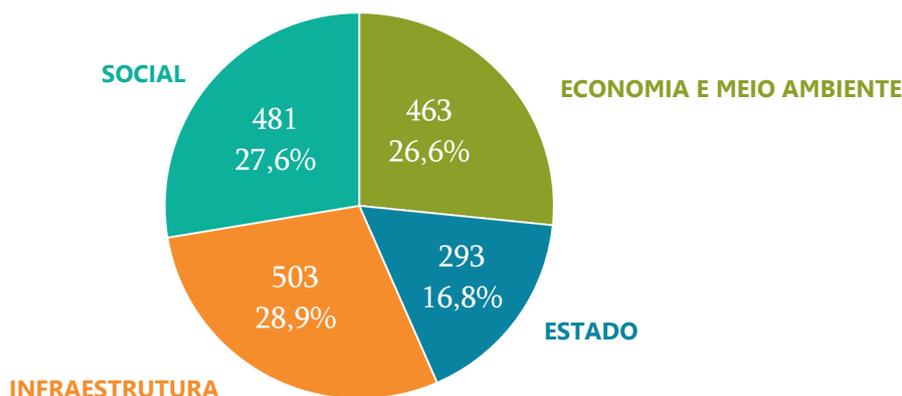
A fim de favorecer a análise de dados desta pesquisa, os órgãos foram agrupados em quatro áreas de governo, a saber: Economia e Meio Ambiente, Estado, Infraestrutura e Social.

É importante ressaltar que não existe uma classificação oficial das áreas de governo, razão pela qual esse agrupamento foi concebido exclusivamente para organizar a análise dos dados coletados. Os órgãos foram alocados nessas quatro áreas conforme a contribuição de suas políticas públicas, considerando a análise das listas de serviços públicos de atendimento e identificando-se a política pública majoritária, nos casos em que o órgão pudesse ser enquadrado em mais de uma área.

Vale dizer que o enquadramento de cada órgão nas áreas definidas, para fins desta pesquisa, buscou inspiração e aproximações à divisão de áreas contida no Plano Plurianual PPA – 2016-2019.

Seguindo essa divisão temática, os serviços foram classificados de acordo com o órgão indicado como sendo o responsável pelo serviço. A primeira característica dos serviços públicos de atendimento identificada pela presente pesquisa é a equidade na divisão desses serviços entre as quatro áreas de governo.

Com exceção da área de Estado, que concentra 16,8% dos serviços, os percentuais de todas as demais áreas estão distribuídos de maneira uniforme, sendo 26,6% na área de Economia e Meio Ambiente, 28,9% em Infraestrutura e 27,6% na área Social. Com isso, percebe-se que não existe uma significativa predominância na quantidade de serviços oferecidos por nenhuma dessas áreas. Vale lembrar que se trata aqui do número de serviços que cada área oferece e não da quantidade de usuários atendidos. Essa divisão é importante para as demais análises, pois será possível verificar se essa uniformidade na distribuição de serviços entre as áreas se mantém quando forem analisadas outras variáveis.



## ECONOMIA E MEIO AMBIENTE

Ministério da Fazenda  
Comissão de Valores Mobiliários  
Superintendência de Seguros Privados  
Ministério do Meio Ambiente  
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Dos Recursos Naturais Renováveis  
Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade  
Agência Nacional de Águas

Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro  
Ministério do Turismo  
Instituto Brasileiro de Turismo  
Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços  
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia  
Instituto Nacional da Propriedade Industrial

Ministério da Integração Nacional  
Superintendência de Desenvolvimento do Centro Oeste  
Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia  
Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste  
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

## ESTADO

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão  
Escola Nacional de Administração Pública  
Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada  
Ministério da Defesa  
Fundação Osorio  
Ministério da Justiça

Conselho Administrativo de Defesa Econômica  
Ministério das Relações Exteriores  
Fundação Alexandre de Gusmão  
Casa Civil  
Instituto Nacional de Tecnologia da Informação  
Imprensa Nacional  
Secretaria de Governo

Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União  
Advocacia-Geral da União  
Banco Central  
Secretaria do Patrimônio da União  
Comando da Marinha  
Comando do Exército  
Departamento de Polícia Federal  
Departamento de Polícia Rodoviária Federal

## INFRAESTRUTURA

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações  
Comissão Nacional de Energia Nuclear  
Agência Nacional de Telecomunicações  
Agência Espacial Brasileira  
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico  
Ministério de Minas e Energia  
Agência Nacional de Petróleo, Gás

Natural e Biocombustíveis  
Departamento Nacional de Produção Mineral  
Agência Nacional de Energia Elétrica  
Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil  
Agência Nacional de Aviação Civil  
Agência Nacional de Transportes Aquaviários

Agência Nacional de Transportes Terrestres  
Ministério das Cidades  
Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas  
Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste  
Instituto Nacional da Mata Atlântica  
Instituto Nacional de Tecnologia  
Instituto Nacional do Semiárido  
Laboratório Nacional de Astrofísica  
Centro de Tecnologia Mineral

## SOCIAL

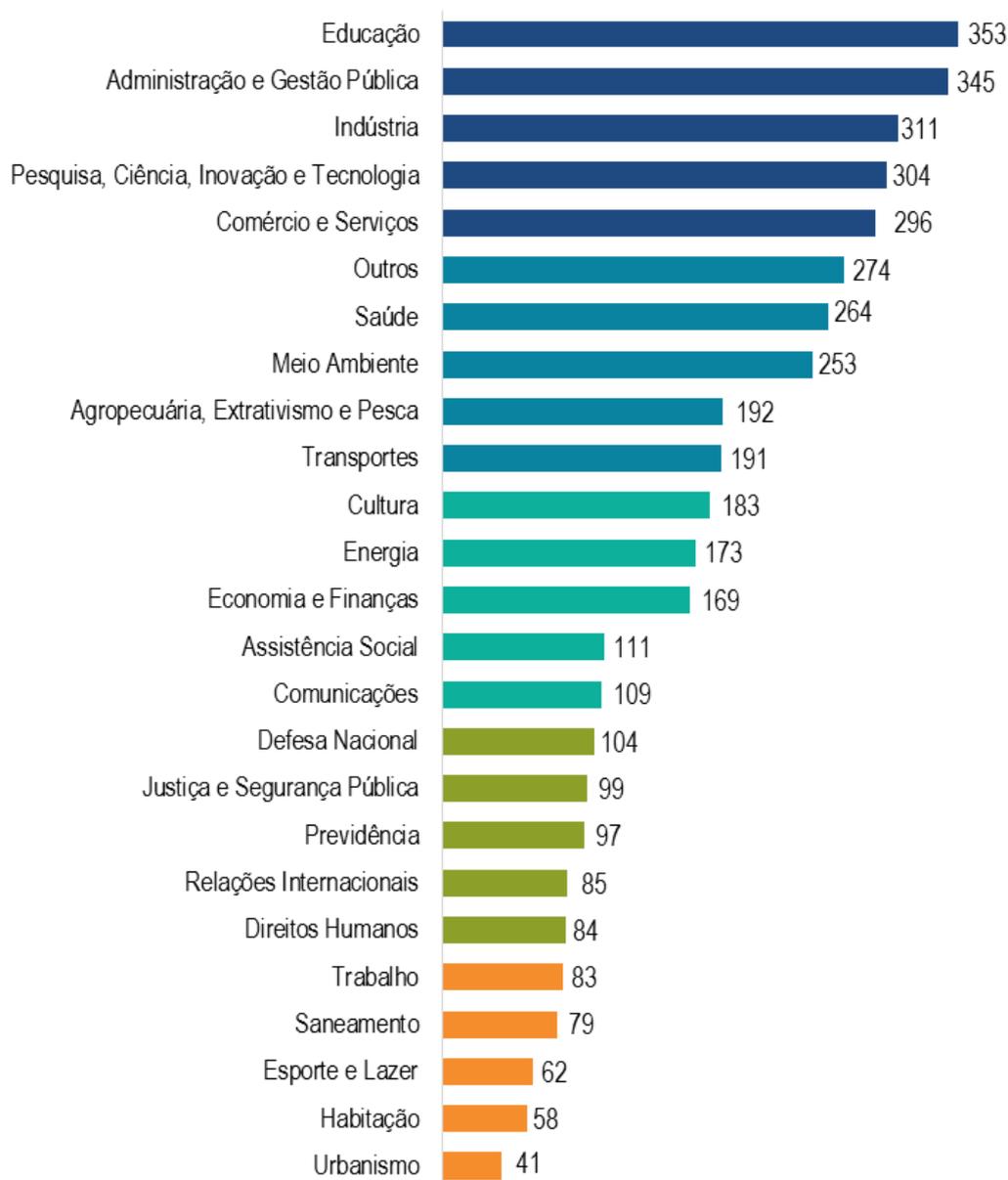
Ministério da Cultura  
Fundação Biblioteca Nacional  
Fundação Casa de Rui Barbosa  
Fundação Cultural Palmares  
Fundação Nacional de Artes  
Agência Nacional do Cinema  
Instituto Brasileiro de Museus  
Instituto Do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

Ministério da Educação  
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
Fundação Joaquim Nabuco  
Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira  
Ministério da Saúde  
Fundação Oswaldo Cruz  
Agência Nacional de Vigilância Sanitária  
Agência Nacional de Saúde Suplementar

Fundação Nacional de Saúde  
Ministério do Trabalho e Previdência Social  
Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho  
Ministério do Desenvolvimento Social  
Instituto Nacional de Seguro Social  
Ministério dos Direitos Humanos  
Ministério do Esporte  
Instituto Nacional de Educação de Surdos

## ÁREAS DE ATUAÇÃO

Cada um dos serviços levantados também foi classificado de acordo com as áreas nas quais esses serviços atuam diretamente. Permitindo que fossem selecionadas mais de uma área para cada serviço, Pode-se perceber que as áreas mais citadas foram as de Educação (8,5%), Administração e Gestão Pública (8,3%) e Indústria (7,5%). Por outro lado, as categorias de Esporte e Lazer (1,5%), Habitação (1,4%) e Urbanismo (1,0%) foram as áreas de atuação menos citadas pelos órgãos. Novamente, cabe ressaltar que se trata aqui da quantidade de serviços indicados em cada área e não do tamanho do público atendido por elas.

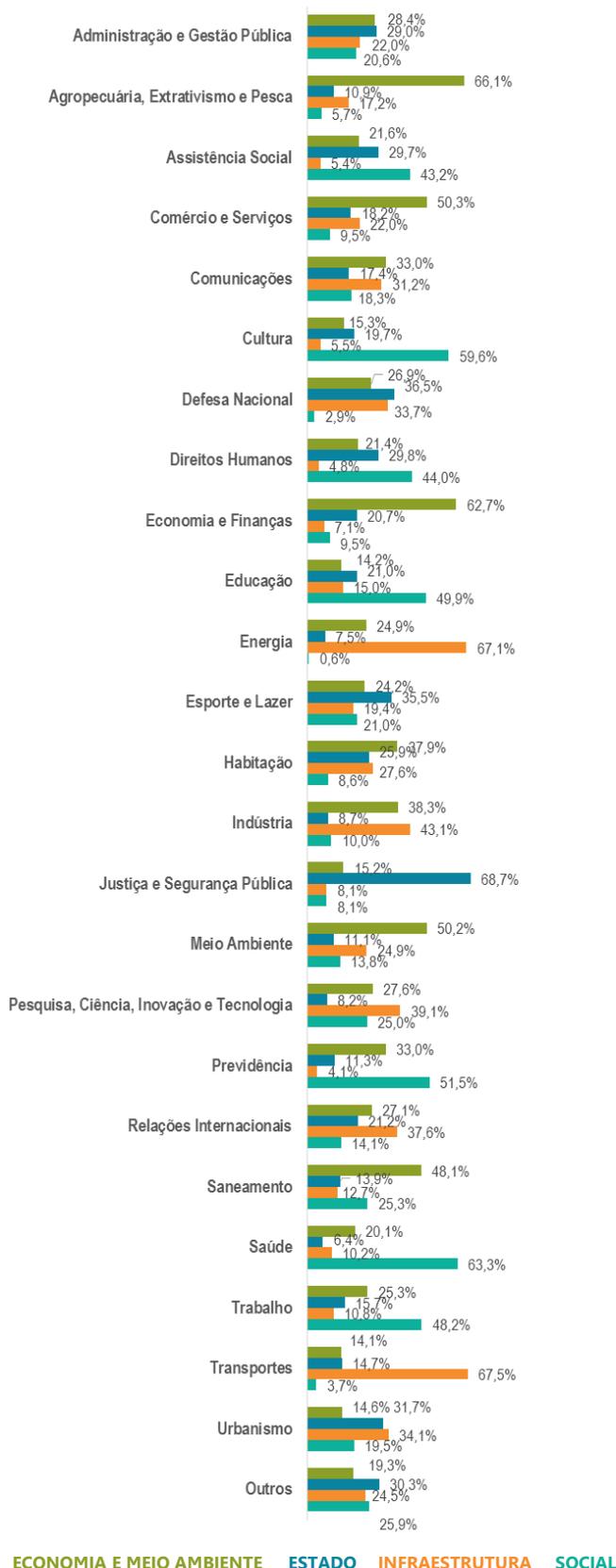


## ÁREAS DE ATUAÇÃO x ÁREA DE GOVERNO

No gráfico a seguir, é apresentado o cruzamento entre as áreas de atuação indicadas para cada serviço e a respectiva área de governo desses serviços.

Aqui fica clara a coerência entre a divisão dos órgãos nas quatro áreas de governo e os serviços prestados por esses órgãos. A maior parte dos serviços que atuam nas áreas de Agropecuária, Extrativismo e Pesca (66,1%), Comércio e Serviços (50,3%), Economia e Finanças (62,7%) e Meio Ambiente (50,2%) correspondem a serviços sob responsabilidade de órgãos da área de Economia e Meio Ambiente. Os serviços que atuam nas áreas de Administração e Gestão Pública (29%), Defesa Nacional (36,5%) e Justiça e Segurança Pública (68,7%) apresentam seus maiores percentuais na área de Estado. Já os serviços classificados nas áreas de atuação de Energia (67,1%), Indústria (43,1%), Transportes (67,5%) e Urbanismo (34,1%) têm predominância na área de Infraestrutura. Enquanto a maior parte dos serviços atuantes nas áreas de Assistência Social (43,2%), Cultura (59,6%), Direitos Humanos (44%), Educação (49,9%), Previdência (51,5%), Saúde (63,3%) e Trabalho (48,2%) correspondem a serviços sob responsabilidade de órgãos da área Social.

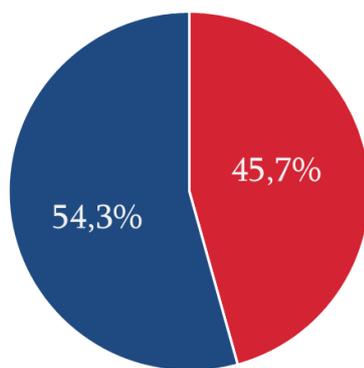
A análise desse cruzamento indica que os critérios utilizados para a divisão entre as quatro áreas de governo estão alinhados com as categorias utilizadas para identificar as áreas de atuação dos serviços pesquisados. Esse alinhamento reforça a ideia de consistência, tanto da classificação dos órgãos nas áreas de governo como dos dados coletados acerca das áreas de atuação dos serviços.



## NATUREZA JURÍDICA DO ÓRGÃO

Outra forma de classificação dos órgãos pesquisados tem como base a natureza jurídica dos órgãos e possibilita a divisão desses entre administração pública direta e administração pública indireta. A administração pública direta é dirigida por um órgão independente – Presidência da República – e por órgãos autônomos, denominados de ministérios. Já a administração pública indireta compreende o conjunto de pessoas administrativas dotadas de personalidade jurídica própria que, vinculadas aos ministérios, têm o objetivo de desempenhar as atividades administrativas de forma descentralizada<sup>1</sup>. Há que se ressaltar que não se trata aqui da quantidade de órgãos classificados em cada forma de natureza jurídica, mas sim da quantidade de serviços levantados em cada uma. Percebe-se que a maior parte dos serviços públicos de atendimento (64,4%) são prestados por órgãos da administração pública indireta, enquanto pouco mais de um terço (35,6%) desses correspondem a órgãos da administração direta.

A respectiva divisão dos órgãos com base nesse critério já foi apresentada na tabela do item sobre as áreas de governo e os dados coletados apresentaram a seguinte distribuição:



**ADMINISTRAÇÃO INDIRETA**   **ADMINISTRAÇÃO DIRETA**

---

<sup>1</sup> Bandeira De Mello, C. A. Prestação de serviços públicos e administração indireta: concessão e permissão de serviço público, autarquias. Ed. Revista dos Tribunais, 1975.

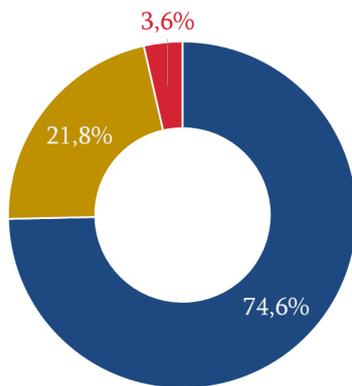
## NATUREZA JURÍDICA DO ÓRGÃO x ÁREA DE GOVERNO

Essa divisão baseada na natureza jurídica dos órgãos responsáveis pelos serviços públicos de atendimento também foi cruzada com a divisão entre as quatro áreas de governo adotadas. Pode-se perceber que a área de Estado apresenta um percentual de quantidade de serviços muito próximo, seja nos órgãos da administração direta (16,6%) ou indireta (16,9%), e que o percentual relativo à área Social é ligeiramente maior na administração direta (30,9%) do que o apresentado na indireta (25,9%). Já com relação às demais áreas, existe uma inversão da lógica apresentada em cada categoria relativa à natureza jurídica dos órgãos. Enquanto a área de Economia e Meio Ambiente predomina nos órgãos da administração direta (44,1%), a área de Infraestrutura é que assume essa predominância quando se trata dos órgãos da administração indireta (40,2%).



## FORMA DE EXECUÇÃO

A pesquisa também procurou identificar a forma de execução dos serviços públicos de atendimento. Foram apresentadas três opções de classificação, que consistiam em: serviços que são executados integralmente pelo próprio órgão identificado como sendo o responsável pelo serviço; serviços em que algumas etapas são executadas pelo órgão responsável pelo serviço, enquanto outras etapas são executadas por outros agentes (como outros órgãos, entidades, associações etc.); e serviços que são executados integralmente por outros agentes (como órgãos, entidades, associações etc.) que não sejam o órgão responsável pelo serviço. O gráfico demonstra uma predominância marcante (74,6%) dos serviços cuja execução é centralizada no próprio órgão que é responsável pelo serviço. Já aqueles serviços públicos com execução compartilhada entre o órgão responsável e outros agentes apresentam um percentual bem mais baixo (21,8%). Enquanto os serviços descentralizados, cuja execução é realizada integralmente por outros agentes que não o órgão responsável pelo serviço, são a minoria (3,6%).



**O SERVIÇO É EXECUTADO INTEGRALMENTE PELO ÓRGÃO**

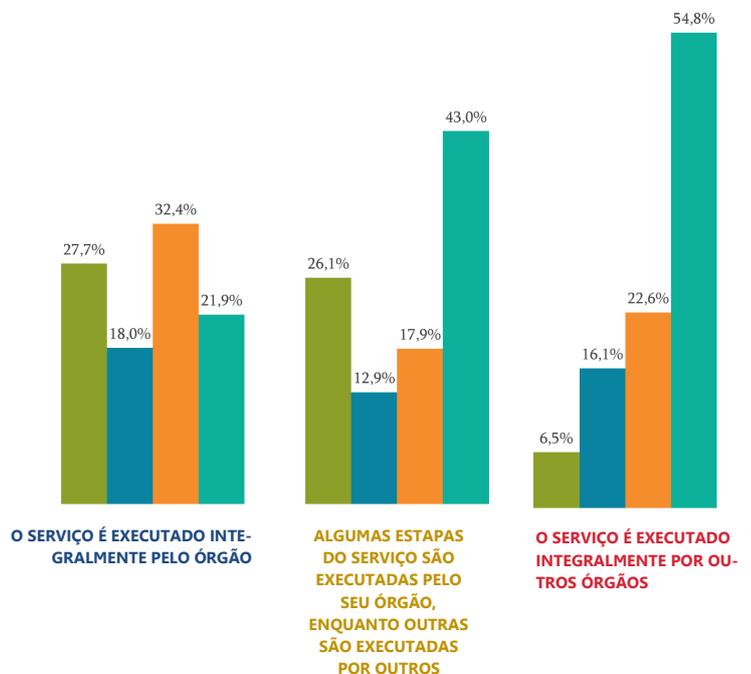
**ALGUMAS ESTAPAS DO SERVIÇO SÃO EXECUTADAS PELO SEU ÓRGÃO, ENQUANTO OUTRAS SÃO EXECUTADAS POR OUTROS**

**O SERVIÇO É EXECUTADO INTEGRALMENTE POR OUTROS ÓRGÃOS**

## FORMA DE EXECUÇÃO x ÁREA DE GOVERNO

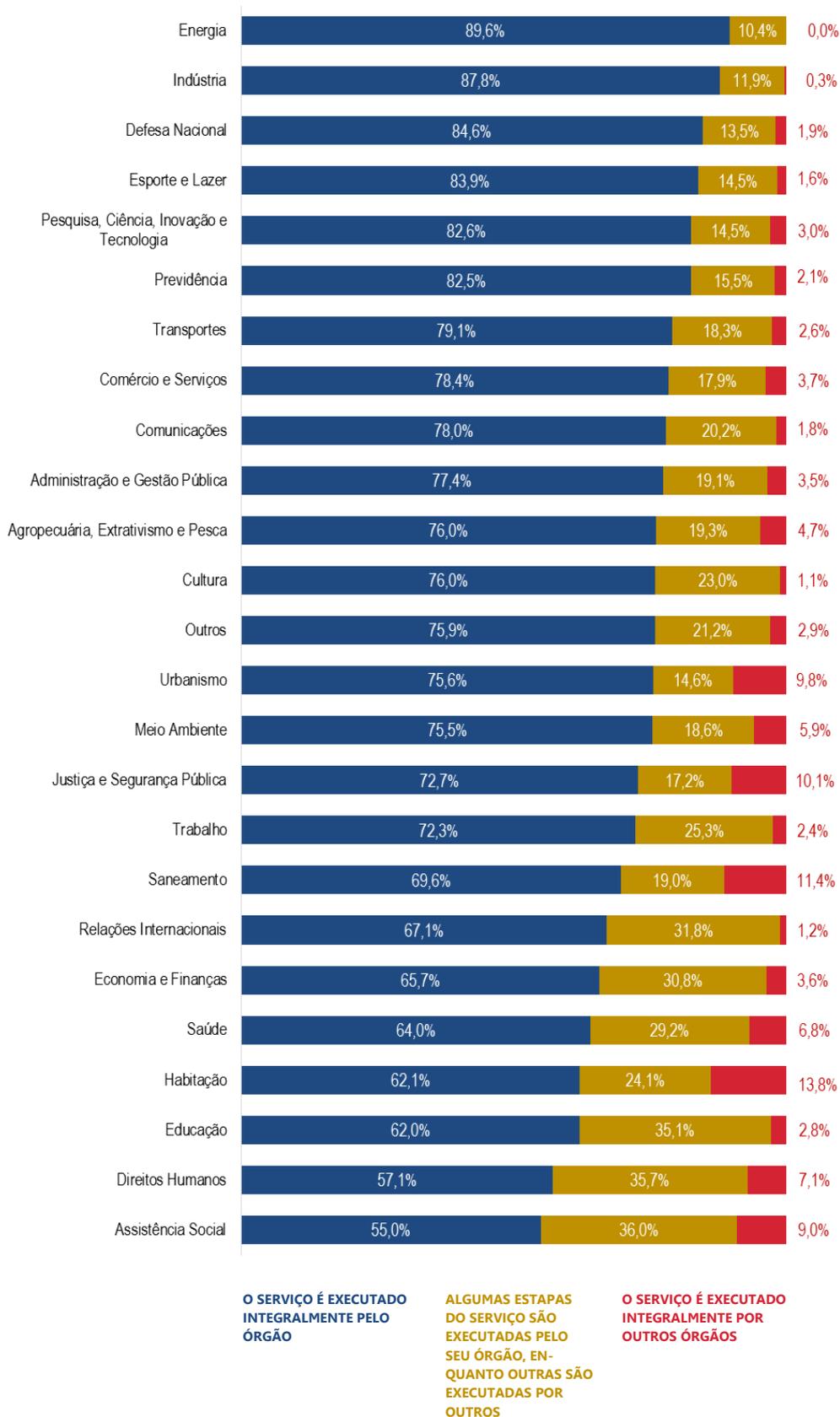
No cruzamento entre a forma de execução dos serviços e a área de governo em que os órgãos responsáveis por esses serviços foram classificados, observa-se que, dos serviços que são executados integralmente pelo próprio órgão há uma distribuição relativamente semelhante entre as quatro áreas, sendo que a área de Infraestrutura concentra uma parcela relativamente maior (32,4%). Já no caso dos serviços executados de forma compartilhada com outros órgãos, a maior parte (43%) está na área Social. O mesmo ocorre com relação aos serviços que são totalmente descentralizados, já que a área Social chega a representar mais da metade (54,8%) desses serviços. Dessa forma, percebe-se que a área Social se destaca nas duas categorias em que a execução do serviço não é centralizada no próprio órgão.

**ECONOMIA E MEIO AMBIENTE   ESTADO   INFRAESTRUTURA   SOCIAL**



## ÁREAS DE ATUAÇÃO x FORMA DE EXECUÇÃO

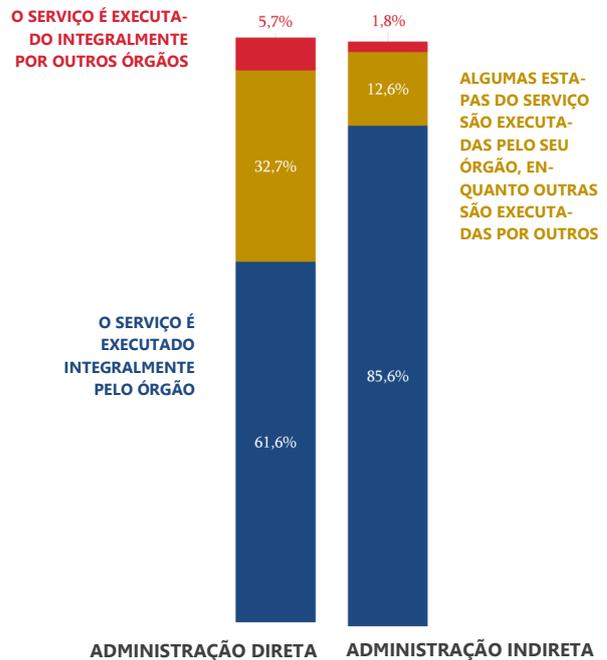
Já ao relacionar as áreas de atuação dos serviços públicos de atendimento com a forma como esses serviços são executados, fica claro que, em todas as áreas de atuação, mais da metade dos serviços são executados pelo próprio órgão. Apenas as áreas de Assistência Social (55%) e de Direitos Humanos (57,1%) apresentam percentuais abaixo dos 60% de serviços com execução totalmente realizada pelo órgão responsável. Por outro lado, as áreas de Energia (89,6%) e Indústria (87,8%) são as que apresentam o maior percentual de serviços executados pelo próprio órgão. Com relação aos serviços cuja execução é compartilhada entre o órgão responsável e outros agentes, se destacam aqueles das áreas de Assistência Social (36%), Direitos Humanos (35,7%) e Educação (35,1%). Já as áreas que apresentam os menores percentuais de serviços nessa categoria de forma de execução compartilhada são, novamente, as áreas de Energia (10,4%) e Indústria (11,9%). Por último, entre os serviços executados por órgãos diferentes daquele apontado como responsável pelo serviço, a maior parte se encontra nas áreas de Habitação (13,8%), Saneamento (11,4%) e Justiça e Segurança Pública (10,1%), enquanto os menores percentuais estão, mais uma vez, nas áreas de Energia (0,0%) e Indústria (0,3%).



## NATUREZA JURÍDICA DO ÓRGÃO x FORMA DE EXECUÇÃO

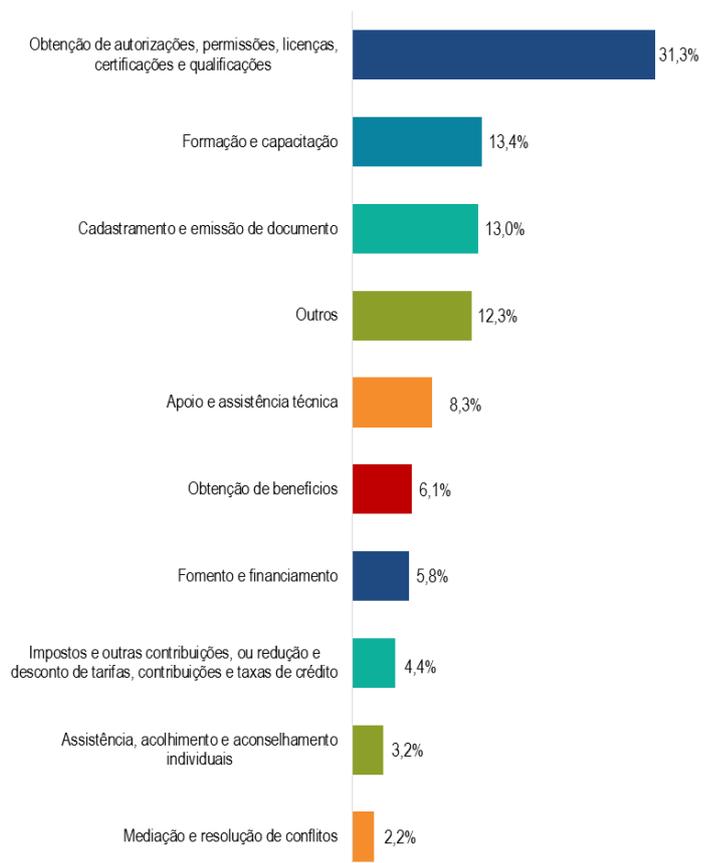
As categorias de forma de execução também foram cruzadas com as categorias relativas à natureza jurídica dos órgãos responsáveis pelos serviços pesquisados.

Quando se trata de serviços vinculados a órgãos da administração indireta, é expressiva a concentração de serviços executados integralmente pelo órgão responsável pelo serviço (84,7%). Quanto aos serviços da administração direta, o percentual da forma de execução pelo próprio órgão não predomina de uma maneira tão marcante, apesar de continuar representando a maioria (56,4%) dos serviços. Já a análise sobre os serviços executados de forma compartilhada e por outros órgãos indica um percentual aproximadamente três vezes maior na administração direta (37,5% e 6,1%, respectivamente) do que na administração indireta (13,1% e 2,1%, respectivamente). Com isso, percebe-se uma tendência de execução pelo próprio órgão com relação aos serviços sob responsabilidade de órgãos da administração indireta e uma tendência relativamente maior de execução compartilhada ou de execução por outros órgãos dos serviços sob responsabilidade de órgãos de administração direta.



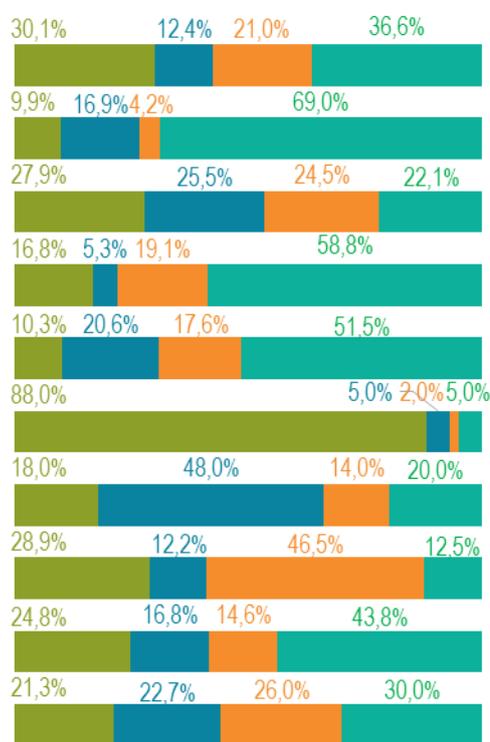
## CATEGORIAS DE ENTREGA

Outra forma de classificação dos serviços pela presente pesquisa foi com relação à categoria de entrega que é realizada ao usuário no final da prestação do serviço. Permitindo respostas de múltipla escolha, os serviços foram classificados entre aqueles que entregam ao usuário as seguintes categorias: apoio e assistência técnica; assistência, acolhimento e aconselhamento individuais; cadastramento e emissão de documento; fomento e financiamento; formação e capacitação; mediação e resolução de conflitos; obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações; obtenção de benefícios; impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito; e outros. A distribuição apresentada pelos dados indica que a maior parte (31,3%) dos serviços pesquisados é destinada à entrega de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações; seguida da entrega de cursos de formação e capacitação (13,4%); e do cadastramento e emissão de documento (13,0%). As categorias de entrega de serviços menos citadas foram a mediação e resolução de conflitos (2,2%) e a assistência, acolhimento e aconselhamento individuais (3,2%). Assim, fica perceptível a existência de uma quantidade maior de serviços relacionados a entregas com um perfil mais padronizado, que permitam sua replicação. Enquanto aqueles serviços que entregam produtos com características mais customizadas e exigem um atendimento mais individualizado aparecem em menor número.



## CATEGORIAS DE ENTREGA x ÁREA DE GOVERNO

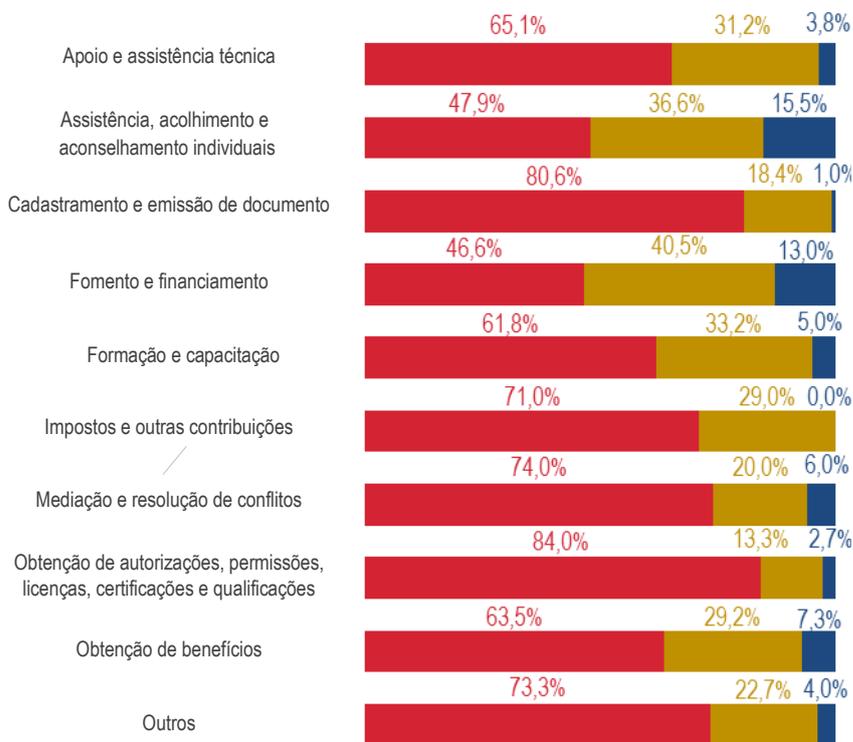
A partir da leitura desse gráfico, nota-se que a categoria de assistência, acolhimento e aconselhamento individuais é uma entrega mais frequente na área Social (69%), o que condiz com a natureza dos serviços nessa área, assim como as categorias de fomento e financiamento (58,8%), formação e capacitação (51,5%) e obtenção de benefícios (43,8%). Na área de Infraestrutura nota-se uma prevalência de entregas na categoria obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações (46,5%). Já a área de Estado é predominante com relação aos serviços que entregam a mediação e resolução de conflitos (48%). Mas a maior concentração apresentada se refere à área de Economia e Meio Ambiente e os serviços classificados na categoria de impostos e outras contribuições ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito (88%).



ECONOMIA E MEIO AMBIEN- ESTADO INFRAESTRUTURA SOCIAL

## CATEGORIAS DE ENTREGA x FORMA DE EXECUÇÃO

Os dados sobre as diferentes categorias de entrega também foram cruzados com as informações sobre a forma de execução dos serviços públicos. Percebe-se que a maioria das categorias de entrega dos serviços é executada integralmente pelo próprio órgão responsável pelo serviço. Os maiores percentuais de execução pelo próprio órgão se encontram nos serviços que entregam a obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações (84%) e o cadastramento e emissão de documento (80,6%). Por outro lado, diferentemente do padrão apresentado pelos dados agregados sobre a forma de execução dos serviços, as categorias de assistência, acolhimento e aconselhamento individuais e de fomento e financiamento apresentaram percentuais de execução pelo próprio órgão inferiores a 50% (47,9% e 46,6%, respectivamente).



O SERVIÇO É EXECUTADO INTEGRALMENTE POR OUTROS ÓRGÃOS ALGUMAS ETAPAS DO SERVIÇO SÃO EXECUTADAS PELO SEU ÓRGÃO, ENQUANTO OUTRAS SÃO EXECUTADAS POR OUTROS O SERVIÇO É EXECUTADO INTEGRALMENTE PELO ÓRGÃO



# CAPÍTULO 2



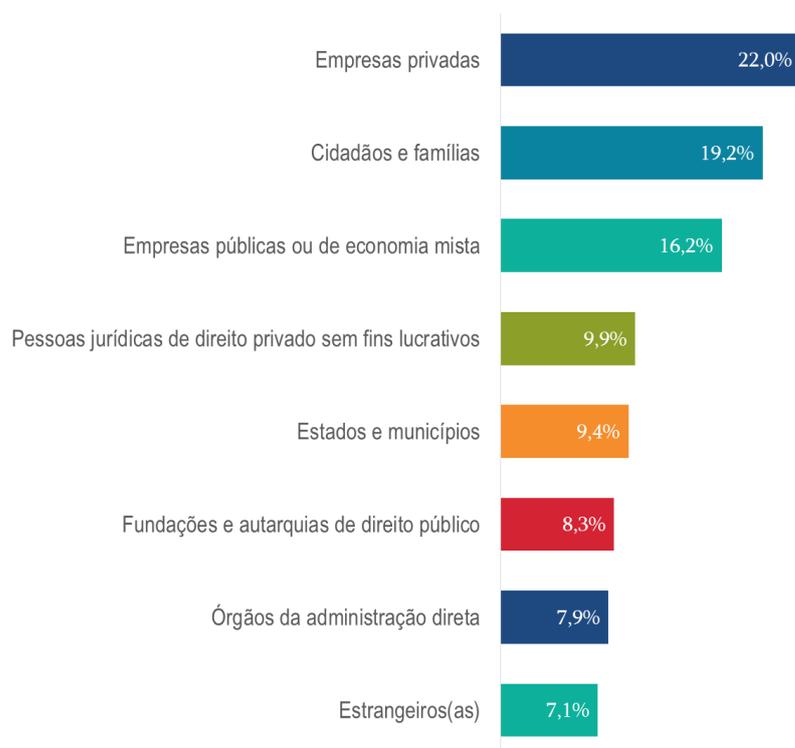
## QUEM SÃO OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS?

Neste segundo capítulo, serão apresentados dados sobre os usuários dos serviços públicos de atendimento levantados por esta pesquisa. Primeiramente, serão analisados os diferentes tipos de usuários aos quais esses serviços se destinam. Em seguida, serão apresentados os percentuais relativos ao tamanho do público que utiliza os serviços públicos pesquisados. Também serão analisados os meios de identificação desses usuários e a documentação necessária para que tenham acesso aos serviços públicos de atendimento. Por último, serão indicados os canais que os usuários utilizam para terem acesso a esses serviços.

## TIPO DE USUÁRIO

A pesquisa solicitou para que os serviços levantados fizessem a indicação sobre qual tipo de usuário eles atendem de forma direta. As opções de resposta se dividiam em: cidadãos e famílias, estrangeiros(as), empresas privadas; empresas públicas ou de economia mista; pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos; fundações e autarquias de direito privado; órgãos da administração direta; e estados e municípios. Essa pergunta oferecia aos respondentes a opção de múltipla escolha, permitindo que um mesmo serviço indicasse mais de um tipo de usuário como público predominante.

Cabe ressaltar que não se trata aqui da quantidade de usuários atendidos pelos serviços, mas sim da quantidade de serviços oferecidos para cada tipo de usuário. Com isso, nota-se que as categorias de usuários que possuem um maior percentual de serviços ofertados são as de empresas privadas (22%), cidadãos e famílias (19,2%) e empresas públicas ou de economia mista (16,2%). Por outro lado, os usuários a quem são ofertados os menores percentuais de serviços são as fundações e autarquias de direito público (8,3%), os órgãos da administração direta (7,9%) e os(as) estrangeiros(as) (7,1%).



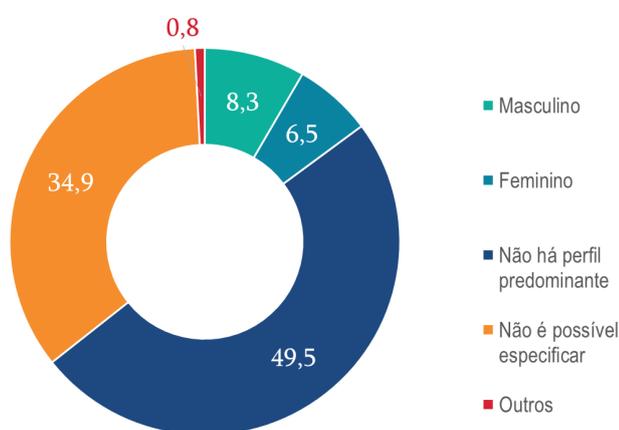


## CIDADÃOS E FAMÍLIA

No que se refere aos serviços que atendem a cidadãos e famílias, foram solicitadas informações adicionais para identificar algumas características desse público de forma mais detalhada.

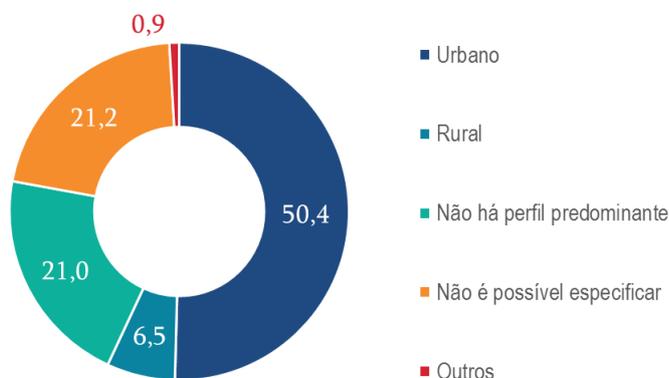
## SEXO

Com relação ao sexo predominante entre esses usuários, na maior parte dos serviços (49,5%) não há um perfil predominante com relação ao sexo dos usuários e em mais de um terço desses (34,9%) não é possível especificar o sexo predominante. Com relação aos casos em que é possível identificar um perfil de sexo predominante, os usuários masculinos apresentam um percentual ligeiramente maior (8,3%) do que aquele apresentado pelas usuárias femininas (6,5%), enquanto uma minoria (0,8%) foi indicada como outros.



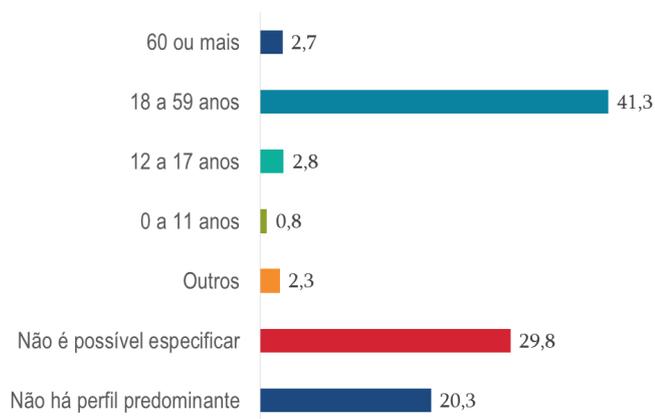
## LOCAL DE RESIDÊNCIA

Também foi solicitado que aqueles serviços que atendem a cidadãos e famílias indicassem qual o local de residência predominante entre seus usuários. Percebe-se que há uma clara predominância do público urbano, com mais da metade dos casos (50,4%). Já aqueles serviços para os quais não é possível especificar o local de residência ou não há perfil predominante entre seus usuários apresentaram percentuais muito próximos (21,2% e 21,0%, respectivamente). Enquanto que o público rural apresentou um percentual bem abaixo desses (6,5%).



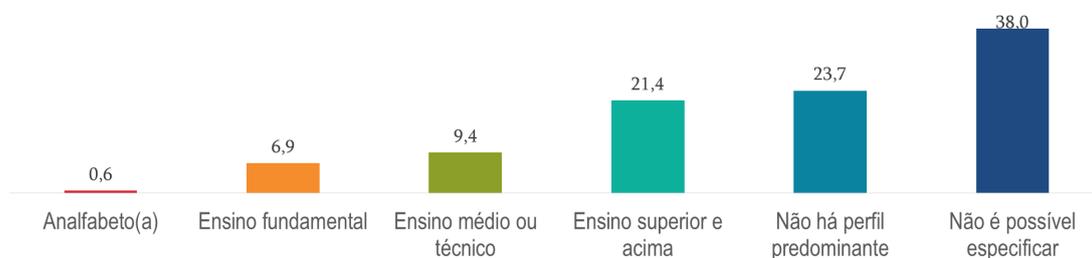
## IDADE

Pode-se perceber que o maior percentual (41,3%) de serviços públicos atende predominantemente a usuários na faixa etária entre os 18 e os 59 anos de idade. As faixas etárias de 60 anos ou mais e entre 12 e 17 anos apresentaram percentuais bem mais baixos, mas muito próximos entre si (2,7% e 2,8%, respectivamente). Já os usuários entre 0 e 11 anos representaram a minoria das respostas (0,8%). Enquanto aqueles serviços em que não é possível especificar e não há perfil predominante apresentaram percentuais bem mais significativos (29,8% e 20,3%, respectivamente).



## ESCOLARIDADE

Conforme o gráfico apresentado, há um percentual de serviços considerável em que não é possível especificar esse perfil (38%) ou em que não há perfil predominante (23,7%). Já com relação àqueles serviços em que é possível identificar um perfil predominante, a maior parte deles (21,4%) é identificada como destinada a pessoas com, no mínimo, nível superior. Já aqueles serviços destinados a usuários com escolaridade de ensino médio ou técnico ou de ensino fundamental apresentam percentuais bem mais baixos (9,4% e 6,9%, respectivamente). Enquanto os serviços destinados a analfabeto(as) são a minoria (0,6%).



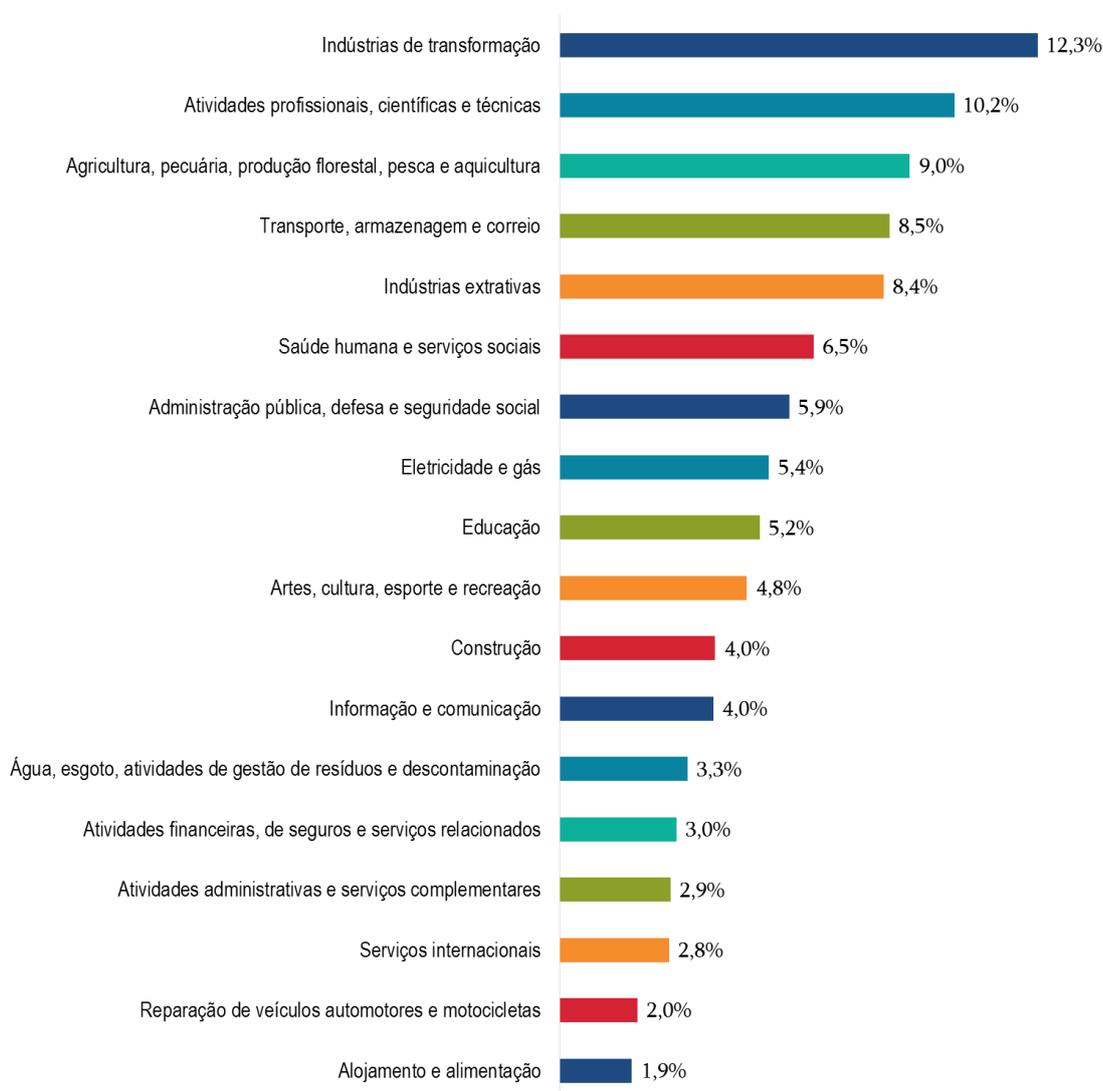


## EMPRESAS

No que se refere aos serviços que atendem a empresas foram solicitadas informações adicionais para identificar algumas características desse público de forma mais detalhada.

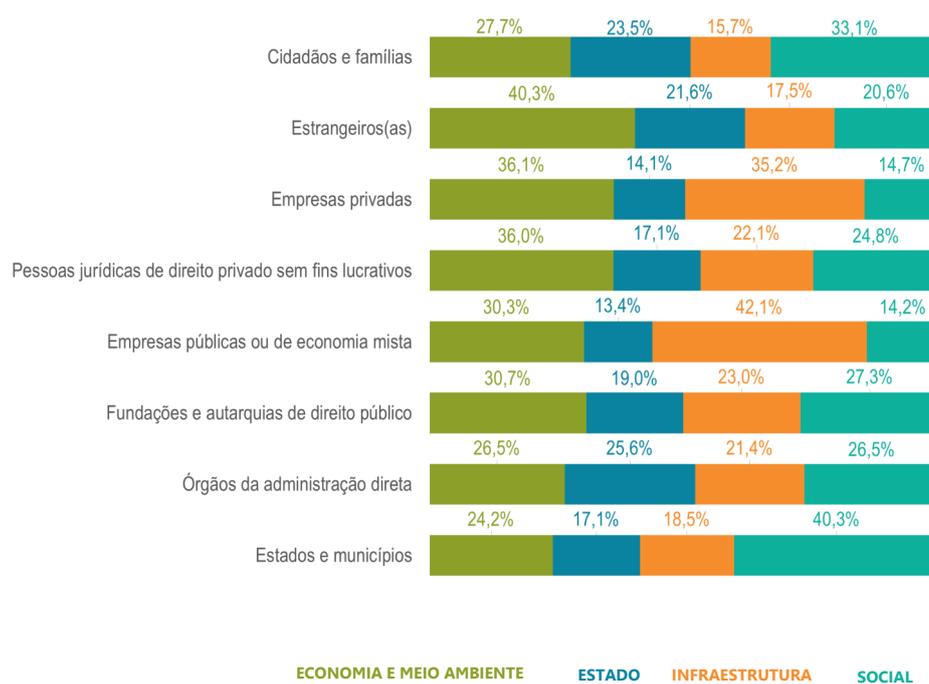
## SETOR DE ATIVIDADE DA EMPRESA

Os setores mais indicados foram os de Indústrias de transformação (12,3%), Atividades profissionais, científicas e técnicas (10,2%) e Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura (9%). Por outro lado, os setores menos indicados foram os de Serviços internacionais (2,8%), Reparação de veículos automotores e motocicletas (2%) e Alojamento e alimentação (1,9%).



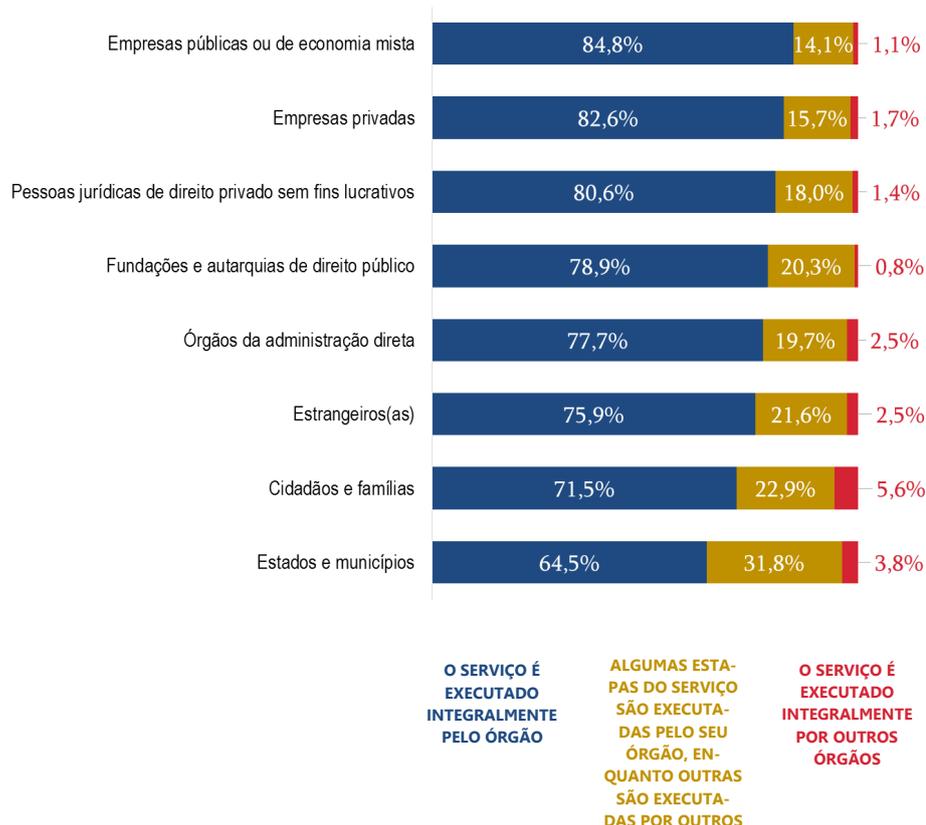
## TIPO DE USUÁRIO x ÁREA DE GOVERNO

Com relação ao tipo de usuário atendido e as áreas de governo adotadas por esta pesquisa, nota-se que quase metade (42,1%) dos serviços oferecidos para empresas públicas ou de economia mista são referentes à área de Infraestrutura. A maior parte (40,3%) dos serviços prestados para estados e municípios são classificados na área Social. Já os serviços dedicados a empresas privadas são predominantemente das áreas de Economia e Meio Ambiente (36,1%) e de Infraestrutura (35,2%). Enquanto os serviços oferecidos para cidadãos e famílias possuem uma distribuição relativamente equilibrada entre as áreas de governo, mas com uma leve predominância dos serviços relativos à área Social (33,1%).



## TIPO DE USUÁRIO x FORMA DE EXECUÇÃO

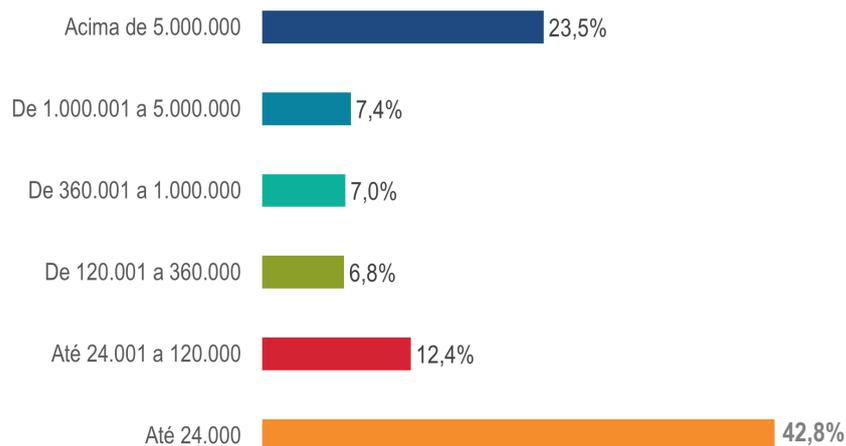
No cruzamento entre o tipo de usuário dos serviços públicos de atendimento e a forma como esses serviços são executados, observa-se que, independentemente do público atendido, existe uma concentração marcante de serviços executados pelo próprio órgão responsável pelo serviço. Com exceção dos serviços que atendem a estados e municípios, que apresentou o menor percentual (64,7%) de serviços executados pelo próprio órgão, todas as demais categorias de tipo de usuário apresentaram percentuais acima de 70% de serviços executados pelos próprios órgãos identificados como responsáveis pelos serviços analisados.



## TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA FÍSICA

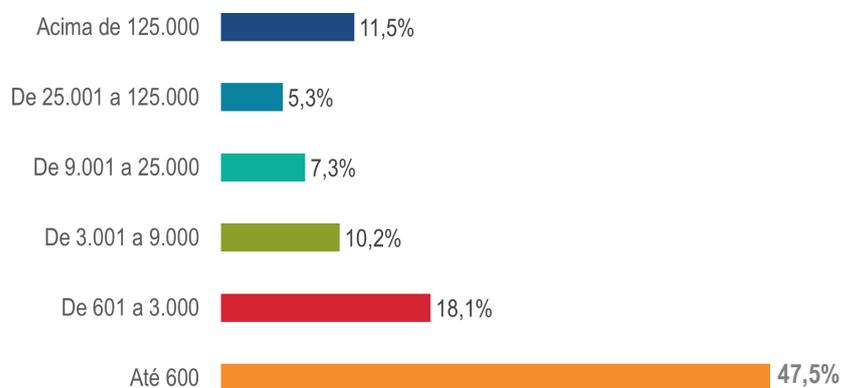
Importante esclarecer que se trata aqui do tamanho do público para o qual cada serviço se destina e não o tamanho do público efetivamente atendido pelos serviços. Devido às diferenças apresentadas entre os tipos de usuários de cada serviço levantado, esses dados serão apresentados de forma separada, indicando primeiramente o tamanho dos públicos relativos a pessoas físicas e posteriormente o tamanho dos públicos correspondentes a pessoas jurídicas.

No que se refere a pessoas físicas, os maiores percentuais se concentraram nas duas faixas dos extremos, sendo que a maior parte (42,8%) dos serviços são dedicados a um público-alvo de até 24 mil pessoas e a segunda maior parte (23,5%) procura atender a públicos que abrangem mais do que 5 milhões pessoas. Com exceção da segunda menor faixa (entre 24.001 e 120 mil pessoas), que apresentou um percentual relativamente maior (12,4%), todas as demais faixas apresentaram percentuais próximos a 7%.



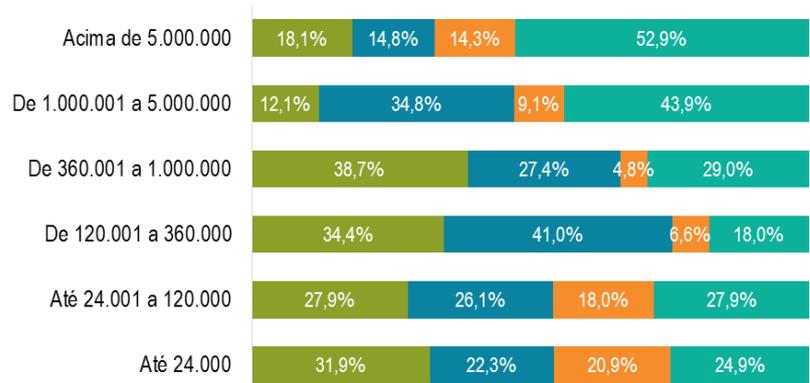
## TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA JURÍDICA

O tamanho do público-alvo relativo aos serviços que atendem pessoas jurídicas ficou concentrado nas duas menores faixas, com uma marcante preponderância (47,5%) dos serviços que pretendem atender a até 600 empresas, sendo seguidos pelos serviços que tem entre 601 e 3 mil empresas como potenciais usuárias (18,1%). O terceiro maior percentual encontrado (11,5%) foi relativo aos serviços com um público-alvo de mais de 125 mil empresas, que teve um percentual muito próximo àquele (10,2%) apresentado pela faixa entre 3.001 e 9 mil empresas. Já as faixas entre 9.001 e 25 mil empresas e entre 25.001 e 125 mil empresas apresentaram percentuais de serviços abaixo dos 10% (7,3% e 5,3%, respectivamente).



## TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA FÍSICA X ÁREA DE GOVERNO

O gráfico indica que a área Social é responsável por mais da metade (52,9%) dos serviços que possuem um público-alvo acima de 5 milhões de pessoas, assim como a maior parte (43,9%) dos serviços com público-alvo entre 1.000.001 e 5 milhões de pessoas e percentuais significativamente menores nas demais faixas de tamanho de público-alvo. A área de Infraestrutura é responsável pela minoria dos serviços em todas as faixas de tamanho de público-alvo, variando entre 20,9% nos serviços com público-alvo de até 24 mil pessoas e 4,8% nos serviços que pretendem atender entre 360.001 e 1 milhão de pessoas. Já a área de Estado representa a maior parte (41%) dos serviços na faixa entre 120.001 e 360 mil pessoas. Enquanto a área de Economia e Meio Ambiente é responsável pelos maiores percentuais nas faixas que possuem público-alvo de até 24 mil pessoas (31,9%) e entre 360.001 e 1 milhão de pessoas (38,7%).



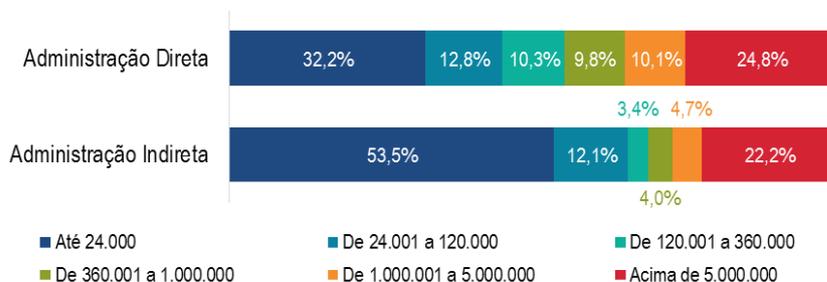
## TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA JURÍDICA X ÁREA DE GOVERNO

Aqui, os serviços da área de Economia e Meio Ambiente apresentam uma tendência de aumento dos seus percentuais conforme cresce o tamanho do público-alvo, iniciando com 23,2% dos serviços relativos à faixa de até 600 pessoas jurídicas e chegando à metade dos casos que procuram atender a mais de 125 mil empresas. A área de Estado apresenta a mesma tendência, porém como uma diferença menos significativa entre seus percentuais, que começam com 11,6% dos casos com público-alvo de até 600 pessoas jurídicas e chegam a 24,3% dos casos com público-alvo superior a 125 mil empresas. Por outro lado, os serviços da área de Infraestrutura apresentam uma tendência inversa, sendo a minoria (8,8%) dos casos que procuram atender a mais de 125 mil pessoas jurídicas, mas a maioria (52,8%) dos casos com público-alvo de até 600 empresas. Já os serviços da área Social não apresentam nenhum padrão na distribuição dos seus dados, variando entre 12,5% dos casos com público-alvo de até 600 pessoas jurídicas e chegando até 24,8% dos casos que pretendem atender entre 3.001 e 9 mil empresas.



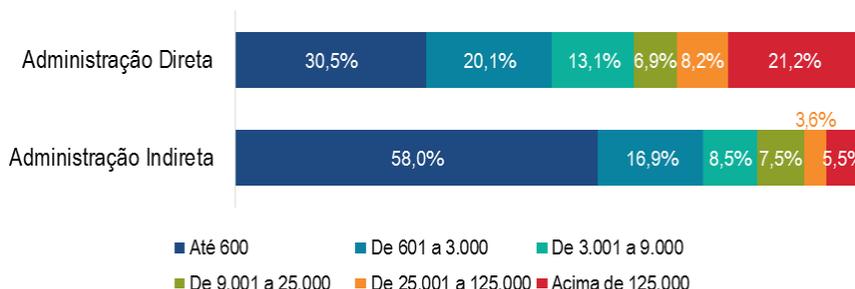
## NATUREZA DO ÓRGÃO X TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA FÍSICA

Percebe-se que os serviços com público-alvo de até 24 mil pessoas são a maioria (53,5%) dos casos relativos à administração indireta. Mesmo não sendo maioria, esta faixa de público ainda representa a maior parte (32,2%) dos casos na administração direta. Já as faixas de público entre 24.001 e 120 mil pessoas e acima de 5 milhões de pessoas apresentam percentuais muito próximos nos serviços sob responsabilidade de órgãos da administração direta (12,8% e 24,8%, respectivamente) e indireta (12,1% e 22,2%, respectivamente). As demais faixas de tamanho de público apresentam percentuais entre duas e três vezes maiores na administração direta do que na administração indireta.



## NATUREZA DO ÓRGÃO X TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA JURÍDICA

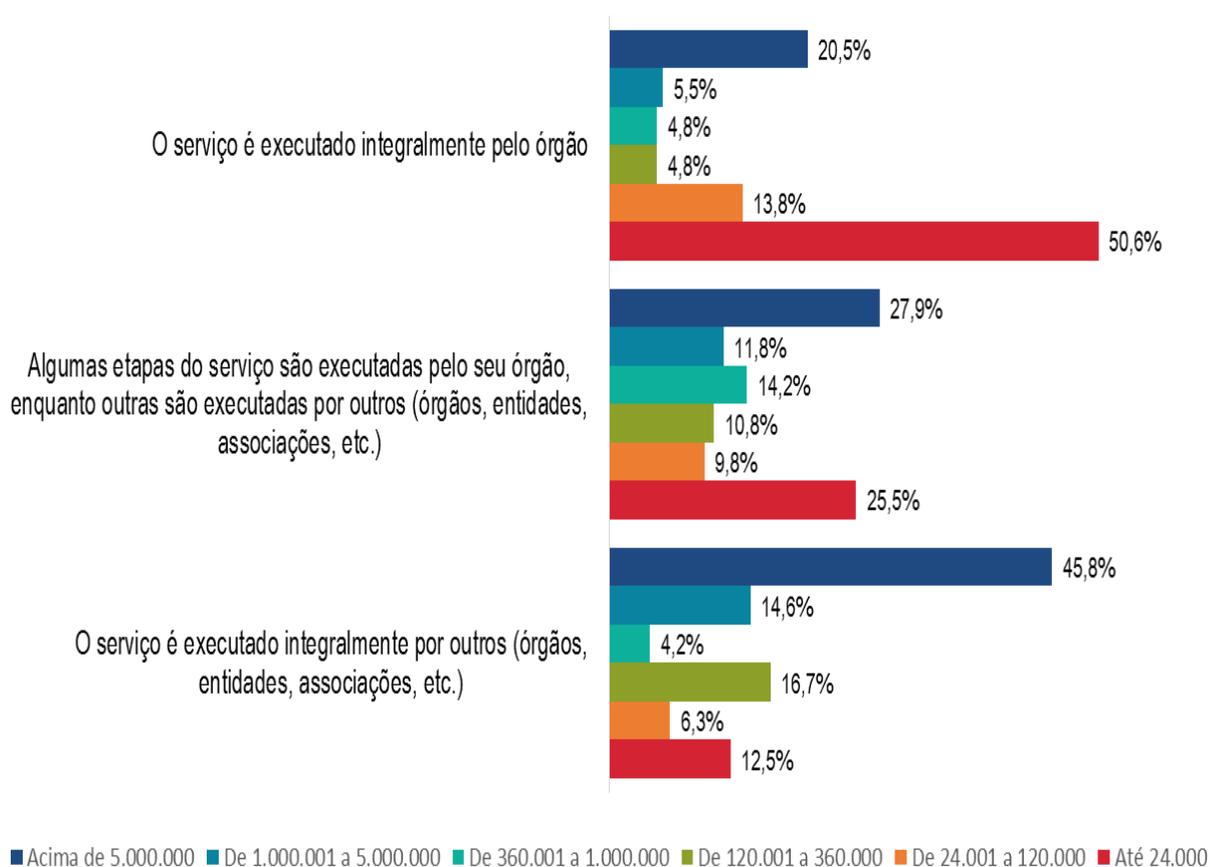
Pode-se notar que os serviços sob responsabilidade de órgãos da administração direta apresentam um percentual mais elevado (21,2%) de serviços que atendem a um público-alvo acima de 125 mil empresas do que o percentual apresentado pelos serviços sob responsabilidade de órgãos de administração indireta (5,5%). Por outro lado, os serviços sob responsabilidade de órgãos da administração indireta apresentam um percentual mais elevado (58%) de serviços que atendem a um público-alvo de até 600 empresas do que o percentual apresentado pelos serviços sob responsabilidade de órgãos de administração direta (30,5%).



Ao se realizar o cruzamento entre os dados sobre a forma de execução dos serviços pesquisados e o tamanho do público-alvo de cada serviço, pode-se verificar se existe a manutenção do mesmo padrão de distribuição ou se os dados se apresentam de forma distinta, caso a execução do serviço seja centralizada, compartilhada ou descentralizada.

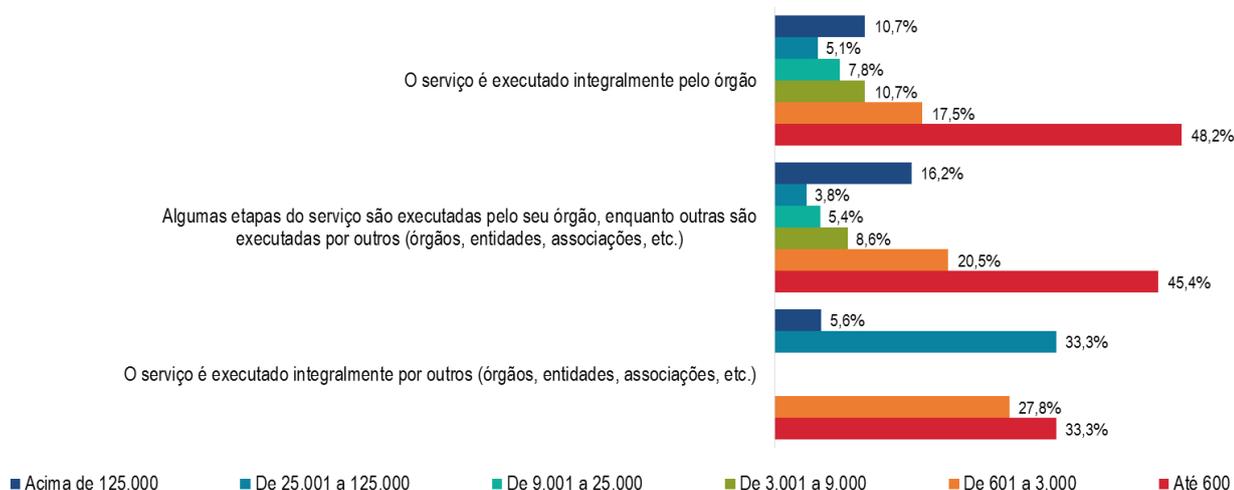
## FORMA DE EXECUÇÃO x TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA FÍSICA

Com base no gráfico apresentado, percebe-se que, com relação aos serviços que atendem pessoas físicas, aqueles que são executados integralmente pelo órgão têm um percentual maior na faixa de até 24 mil pessoas. Por outro lado, aqueles que têm a sua execução compartilhada entre os órgãos responsáveis pelo serviço e outros agentes já apresentam percentuais semelhantes nas duas faixas extremas de tamanho de público alvo (até 24 mil pessoas com 25,5% e acima de 5 milhões de pessoas com 27,9%). E, seguindo uma tendência de inversão do padrão apresentado pelos serviços de execução centralizada, aqueles serviços cuja a execução é realizada de forma descentralizada apresentam um percentual maior (45,8%) na faixa de mais de 5 milhões de pessoas.



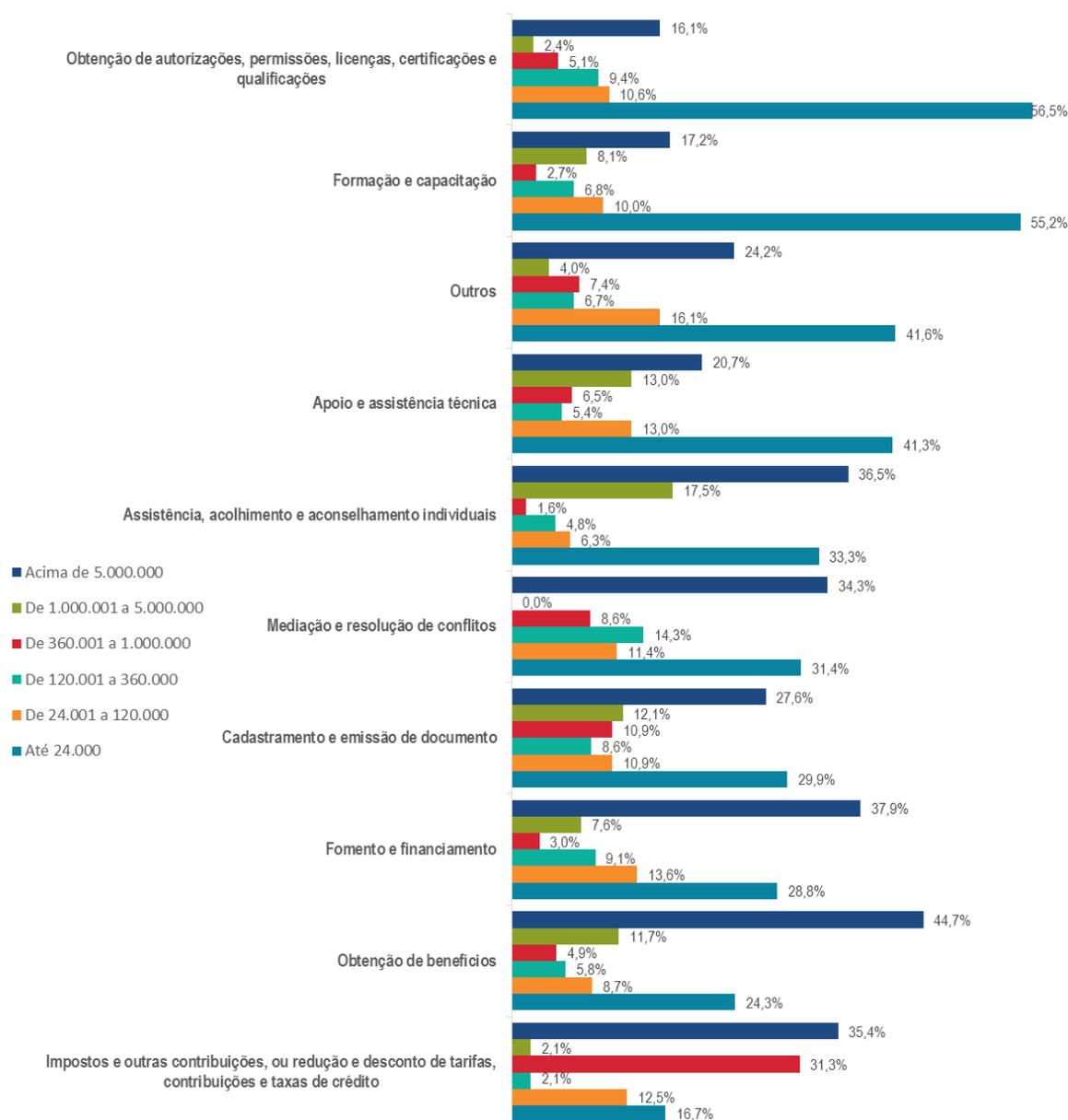
## FORMA DE EXECUÇÃO x TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA JURÍDICA

Quando se realiza o mesmo cruzamento com relação aos serviços que atendem a pessoas jurídicas, percebe-se que aqui não ocorre a mesma inversão que se verifica no caso dos serviços que atendem a pessoas físicas. Mesmo assim, pode-se notar uma certa diminuição no percentual apresentado pelos serviços que procuram atender a até 600 empresas, quando se parte dos serviços com execução centralizada (48,2%), passando pelos de execução compartilhada (45,4%), até chegar nos de execução descentralizada (33,3%). Os serviços que se destinam a um público entre 25.001 e 125 mil empresas apresentam percentuais bem baixos, quando executados de forma centralizada ou compartilhada (5,1% e 3,8%, respectivamente), mas apresentam um crescimento significativo (33,3%) quando são executados de forma descentralizada.



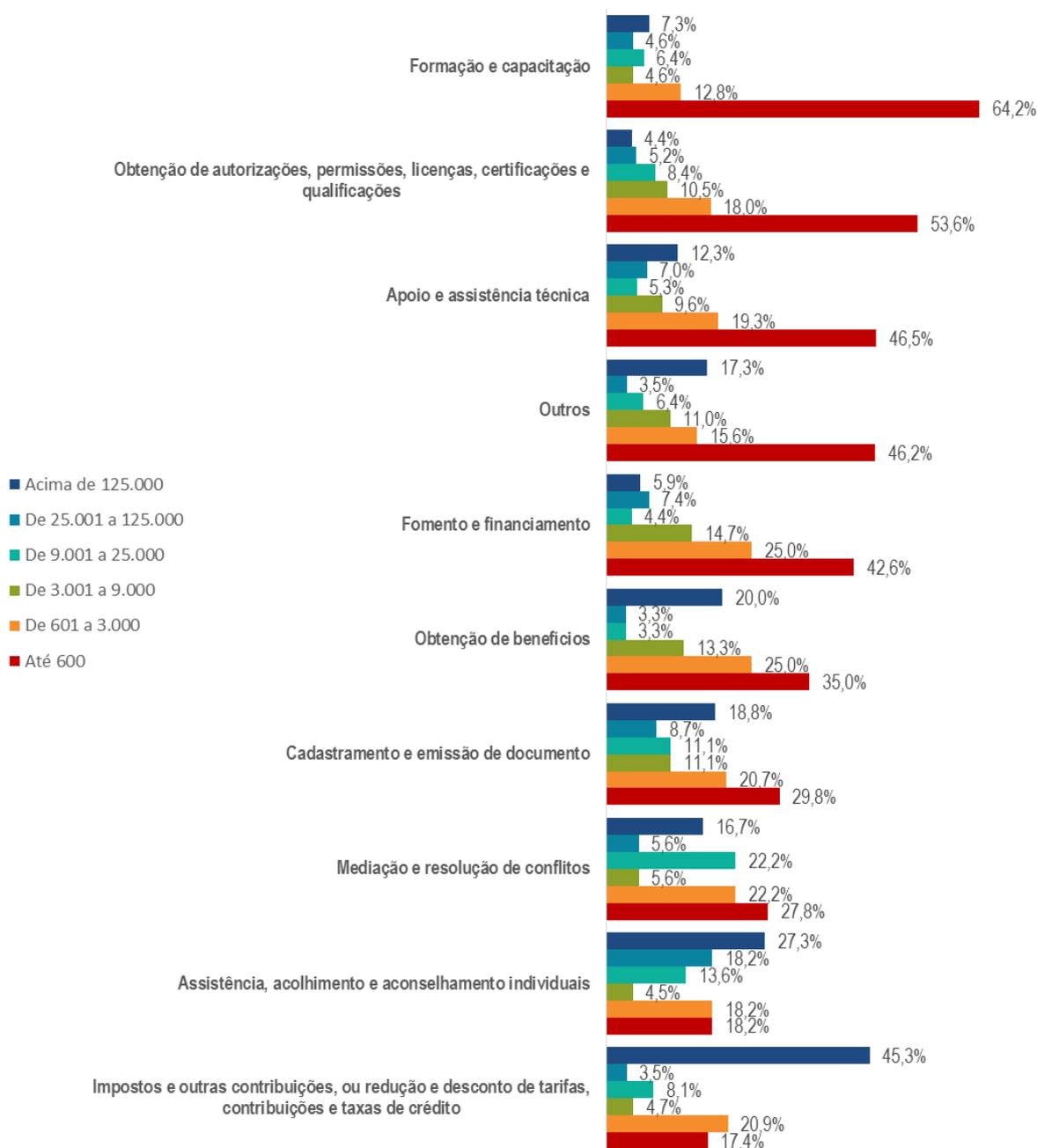
## CATEGORIAS DE ENTREGA x TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA FÍSICA

É possível de perceber que nos serviços que entregam a obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações ou que entregam formação e capacitação mais da metade dos casos (56,5% e 55,2%, respectivamente) corresponde a um público-alvo de até 24 mil pessoas. Já nos serviços cuja entrega está relacionada à obtenção de benefícios e ao fomento e financiamento o maior percentual de casos atende a um público-alvo de mais de 5 milhões de pessoas.

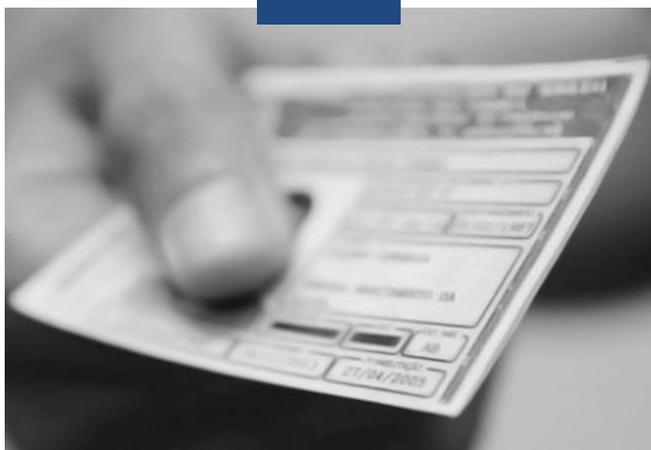


## CATEGORIAS DE ENTREGA x TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA JURÍDICA

O gráfico acima indica que os serviços que entregam formação e capacitação ou que entregam a obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações apresentam mais da metade dos casos (64,2% e 53,6%, respectivamente) com um público-alvo de até 600 empresas. Já nos serviços cuja entrega está relacionada à impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito o maior percentual de casos atende a um público-alvo de mais de 125.000 empresas.



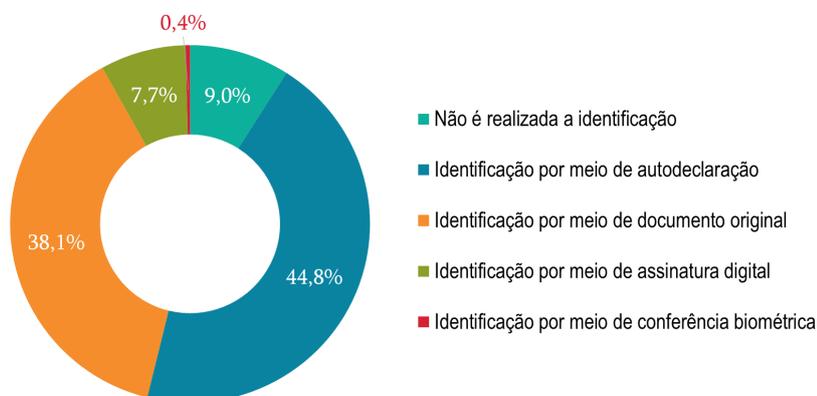
## MEIO DE IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

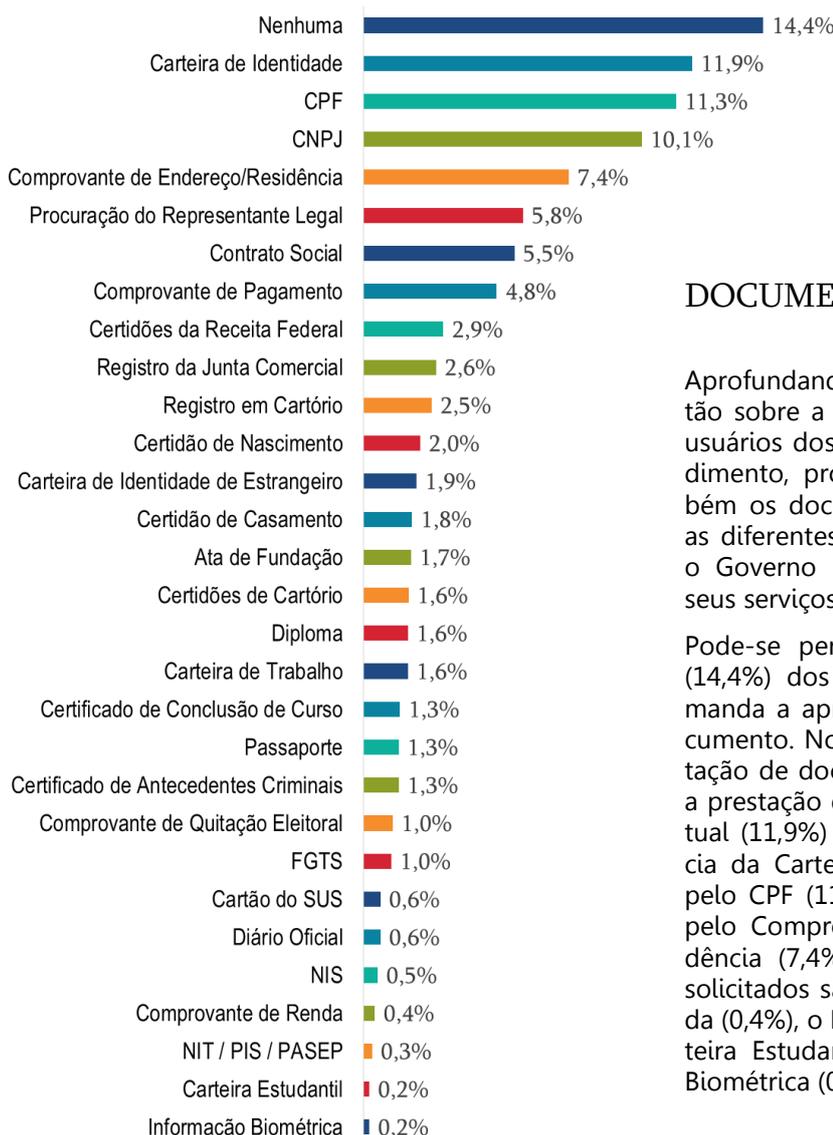


Para que um serviço público seja efetivamente entregue, pode ser necessária mais uma etapa de interação entre o(a) usuário(a) e o agente prestador do serviço. Em cada uma dessas etapas, é possível que seja exigido do(a) usuário(a) a apresentação de alguma forma de documento. Além disso, numa mesma etapa de interação pode ser solicitado mais de um tipo de documentação. Assim, enquanto alguns serviços podem demandar a apresentação de diversos documentos, outros serviços podem não demandar nenhuma forma de documentação para que sejam entregues. Devido a isso, os percentuais apresentados no gráfico dizem respeito à quantidade total de respostas apresentadas sobre essa questão e não à quantidade de serviços levantados pela pesquisa.

Apresentadas na forma de alternativas de múltipla escolha, as opções de resposta eram as seguintes: não é realizada a identificação; identificação por meio de autodeclaração; identificação por meio de documento original; identificação por meio de assinatura digital; e identificação por meio de conferência biométrica.

Na maior parte dos serviços pesquisados (44,8%), a identificação é realizada por meio de autodeclaração. A segunda forma mais utilizada (38,1%) é por meio de documento original. Um percentual bem mais baixo (9%) de serviços não realiza a identificação dos(as) seus(as) usuários(as), ou utiliza a identificação por meio de assinatura digital (7,7%). E na minoria (0,4%) dos casos, a identificação é realizada por meio de conferência biométrica.





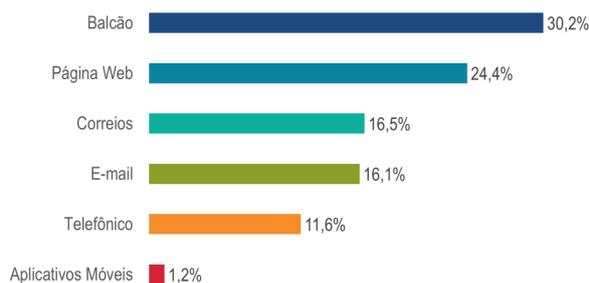
## DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Aprofundando um pouco mais na questão sobre a forma de identificação dos usuários dos serviços públicos de atendimento, procurou-se discriminar também os documentos exigidos durante as diferentes etapas de interação entre o Governo Federal e os usuários dos seus serviços.

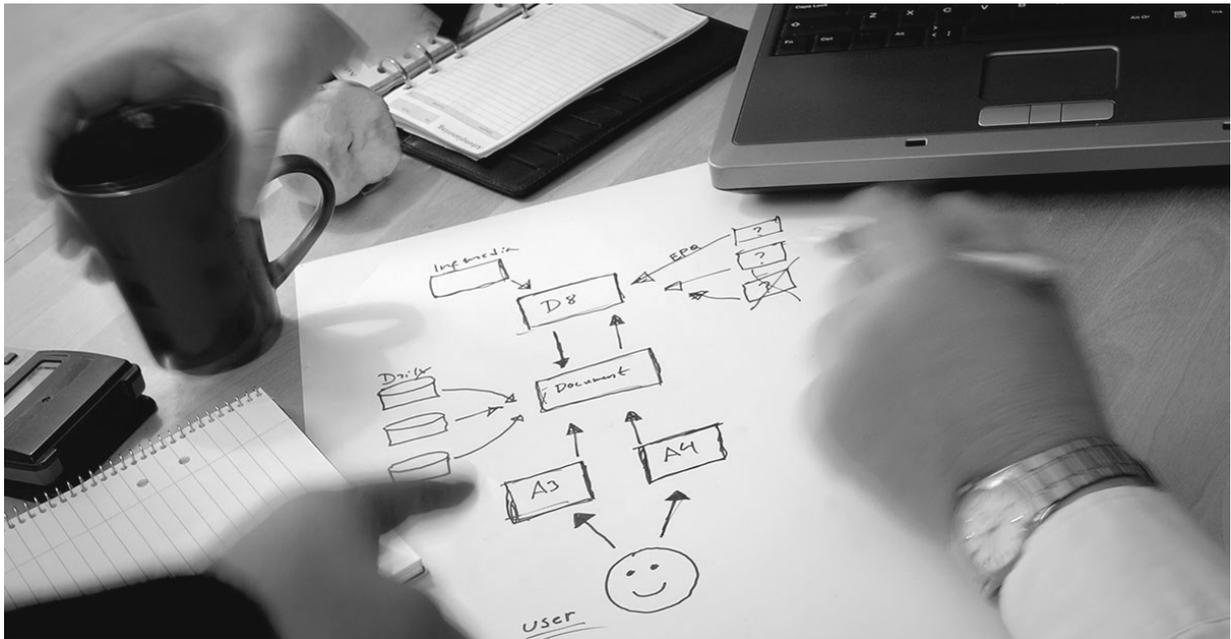
Pode-se perceber que a maior parte (14,4%) dos casos analisados não demanda a apresentação de nenhum documento. Nos casos em que a apresentação de documentos é necessária para a prestação do serviço, o maior percentual (11,9%) está relacionado à exigência da Carteira de Identidade, seguida pelo CPF (11,3%), pelo CNPJ (10,1%) e pelo Comprovante de Endereço/Residência (7,4%). Os documentos menos solicitados são o Comprovante de Renda (0,4%), o NIT/PIS/Pasep (0,3%), a Carteira Estudantil (0,2%) e a Informação Biométrica (0,2%).

## CANAIS DE INTERAÇÃO

Novamente com a possibilidade de múltipla escolha, nota-se que a interação presencial, em que o usuário é atendido pelo prestador do serviço no balcão, representa quase um terço (30,2%) de todos os serviços pesquisados. A forma de interação que apresentou o segundo maior percentual (24,4%) de indicações foi a via página web, seguida pelos correios (16,5%), e-mail (16,1%) e pelo meio telefônico (11,6%), que apresentaram percentuais relativamente próximos. Já a forma de interação menos utilizada para a prestação de serviços públicos de atendimento é através de aplicativos móveis (1,2%).



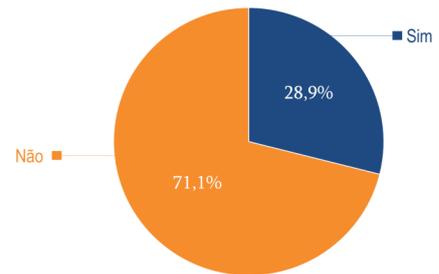
# CAPÍTULO 3



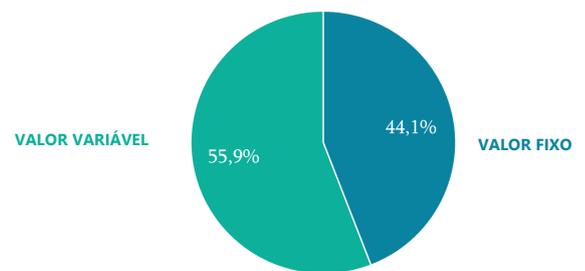
O terceiro capítulo irá analisar questões referentes a algumas das principais características dos serviços públicos de atendimento que foram levantados. A primeira característica analisada será sobre a cobrança de alguma taxa para que o serviço seja entregue e se (quando ocorre a cobrança) essa taxa apresenta um valor fixo ou variável. Também será realizada a análise sobre a existência de algum mecanismo de avaliação da satisfação dos(as) usuários(as), bem como se (quando ocorre a avaliação) os resultados dessas avaliações são disponibilizados para o público. Outra característica que será apresentada neste capítulo diz respeito à quantidade de interações entre o(a) usuário(a) e o agente prestador do serviço que são necessárias para que os serviços sejam efetivamente prestados. Além disso, ainda será analisado o tempo necessário para a entrega do resultado final desses serviços.

## COBRANÇA DE TAXA E VALOR DA TAXA

Percebe-se que na maior parte (71,1%) dos serviços ofertados aos(as) usuários(as) não há cobrança de nenhuma forma de taxa, enquanto pouco mais de um quarto (28,9%) dos serviços pesquisados realiza algum tipo de cobrança de seus(suas) usuários(as) para que o serviço seja prestado.

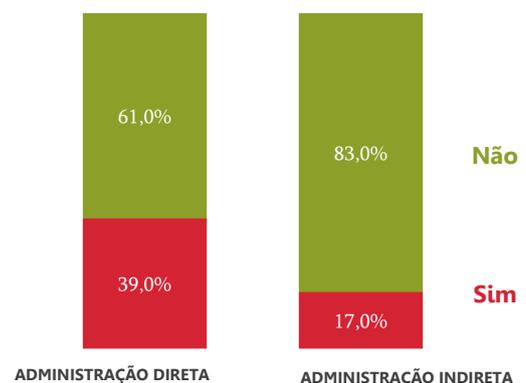


Com relação a esses serviços que realizam alguma forma de cobrança dos(as) seus(suas) usuários(as), também foi questionado sobre se existe um valor fixo para todos esses (as) usuários(as), ou se o valor da taxa cobrada é variável. Pode-se notar que, quando existe cobrança de taxa, mais da metade (55,9%) dos serviços cobra um valor variável, enquanto menos da metade desses serviços cobra um valor fixo de todos(as) os(as) seus(suas) usuários(as).



## NATUREZA DO ÓRGÃO x COBRANÇA DE TAXA

Aqui fica claro que existe um percentual significativamente maior (38,4%) de cobrança de algum tipo de taxa quando o serviço é de responsabilidade de um órgão da administração indireta, do que nos casos em que o serviço está sob responsabilidade de órgãos da administração direta (11,8%). De qualquer maneira, tanto na administração direta quanto na administração indireta, os serviços isentos da cobrança de qualquer tipo de taxa são maioria (88,2% e 61,6%, respectivamente).

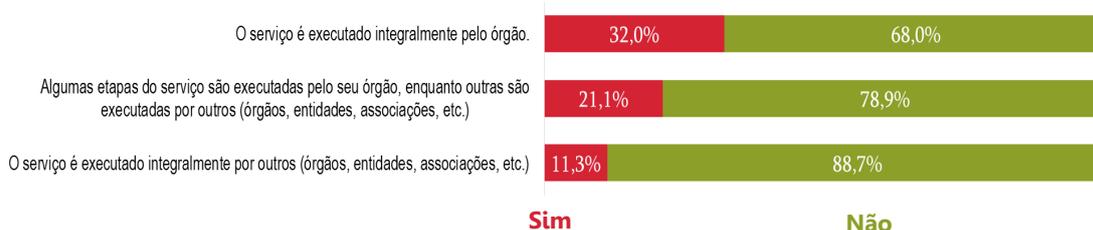


## FORMA DE EXECUÇÃO x

### COBRANÇA DE TAXA

O gráfico demonstra que, independentemente da forma de execução do serviço, predomina sempre a não cobrança de nenhuma forma de taxa dos(as) seus(suas) usuários(as). Mesmo assim, é possível perceber que a forma de execução por outros órgãos é a que apresenta o percentual mais baixo (11,2%) de cobrança, em

comparação com as demais. Quando a execução é realizada de forma compartilhada, entre o órgão responsável pelo serviço e outro agente, esse percentual quase dobra (21,1%). E nos casos de serviços executados pelo próprio órgão, o percentual de cobrança (32%) é quase três vezes maior do que aquele encontrado nos serviços com execução por outros órgãos.

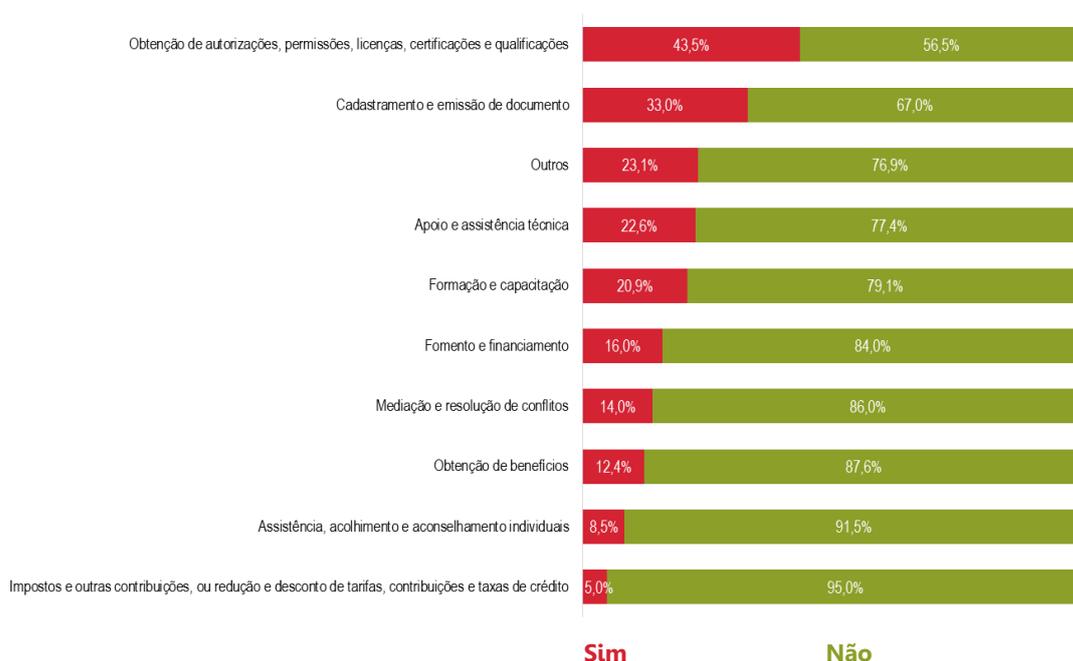


## CATEGORIAS DE ENTREGA x

### COBRANÇA DE TAXA

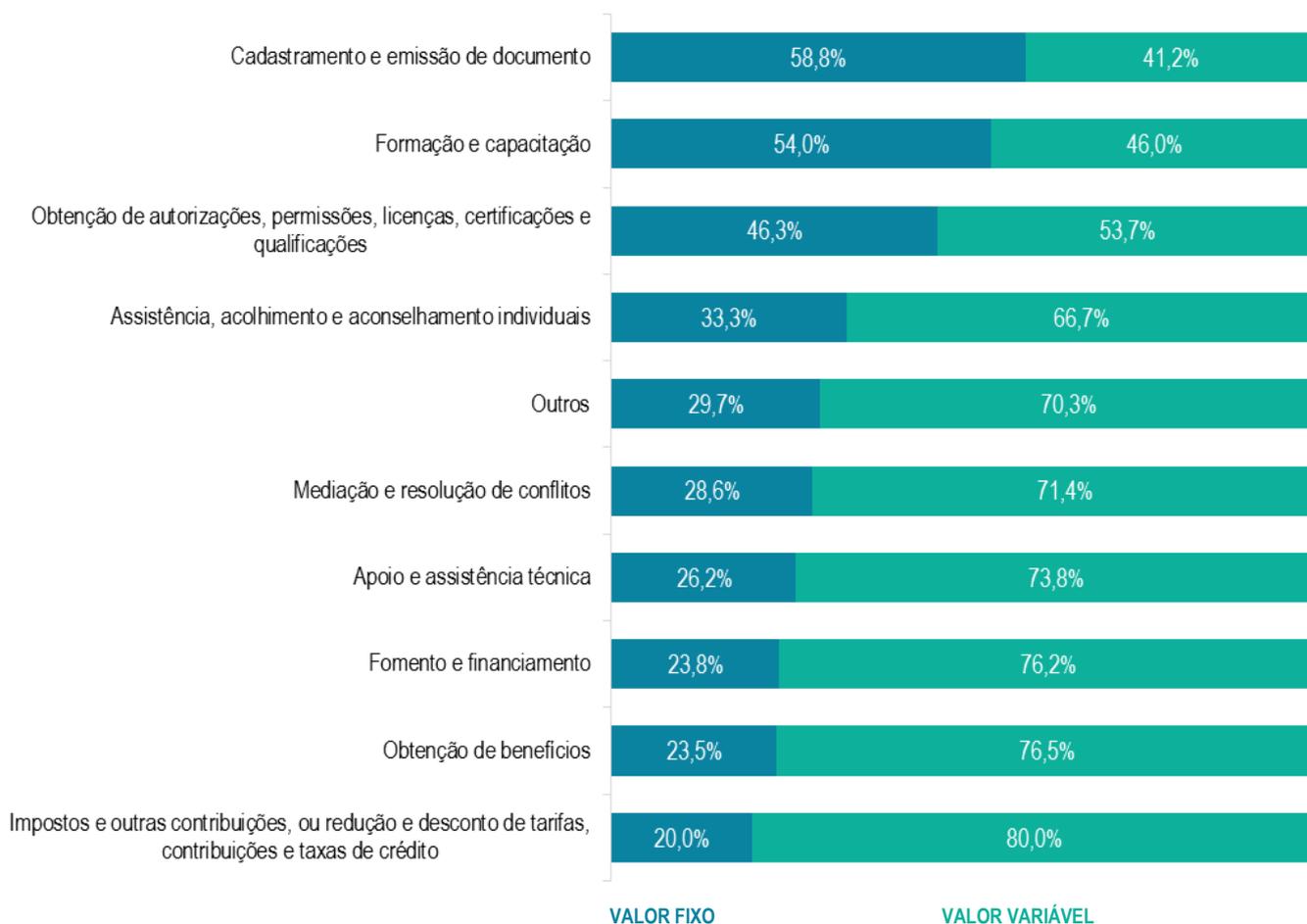
Percebe-se que a isenção do pagamento de taxas representa a maioria dos casos em todas as categorias de entrega dos serviços públicos analisados. Mesmo assim, há que se destacar alguns casos, como aqueles serviços que entregam a obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações ou o cadastramento e emissão de documentos, que apresentam os percentuais mais altos de co-

brança de algum tipo de taxa de seus(suas) usuários(as) (43,5% e 33%, respectivamente). Já os serviços relacionados a impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito e a assistência, acolhimento e aconselhamento individuais foram aqueles que apresentaram os menores percentuais de casos onde ocorre algum tipo de cobrança (5% e 8,5%, respectivamente).



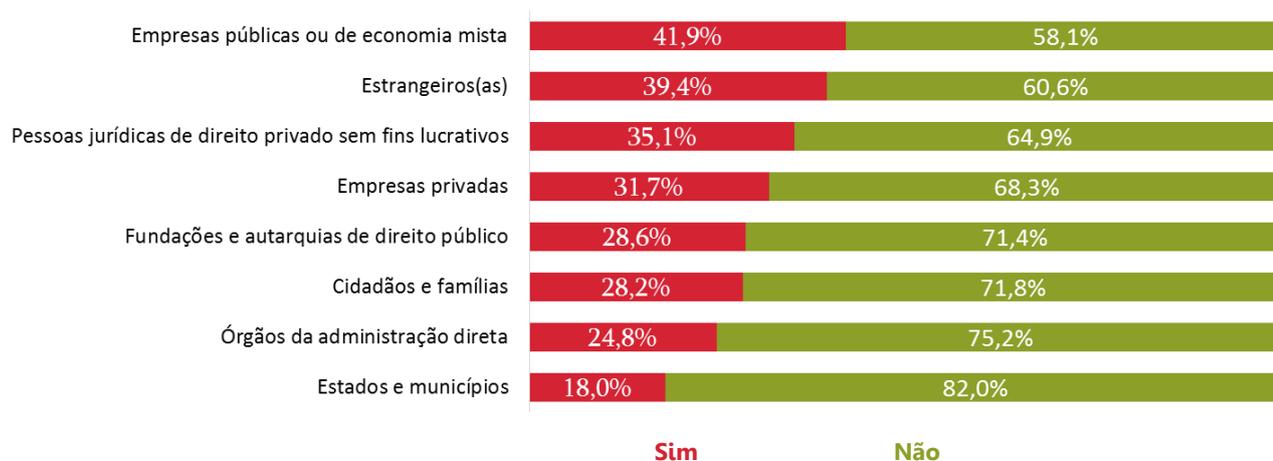
## CATEGORIAS DE ENTREGA x VALOR DA TAXA

Esse gráfico indica que em quase todas as categorias de entrega predomina a cobrança de taxas de valores variáveis. As únicas exceções são aqueles serviços que entregam o cadastramento e emissão de documentos e formação e capacitação, onde na maior parte dos casos (58,8% e 54%, respectivamente) é cobrado um valor fixo dos(as) usuários(as). Já os serviços que apresentam os maiores percentuais de cobrança de valores variáveis são aqueles relacionados a impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito (80%), obtenção de benefícios (76,5%) e fomento e financiamento (76,2%).



## TIPO DE USUÁRIO x COBRANÇA DE TAXA

Pode-se notar que todas as categorias de usuários(as) estão relacionadas a serviços que apresentam percentuais de cobrança próximos à faixa entre 20% e 40%. Os usuários que utilizam um maior número de serviços que exigem a cobrança de algum tipo de taxa são as empresas públicas ou de economia mista (41,9%) e os(as) estrangeiros(as) (39,4%). Enquanto aqueles usuários(as) que utilizam menos serviços que exigem algum tipo de cobrança são os estados e municípios (18%) e os órgãos da administração direta (24,8%).

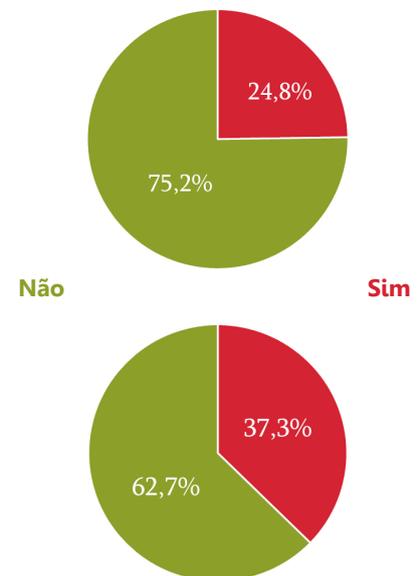


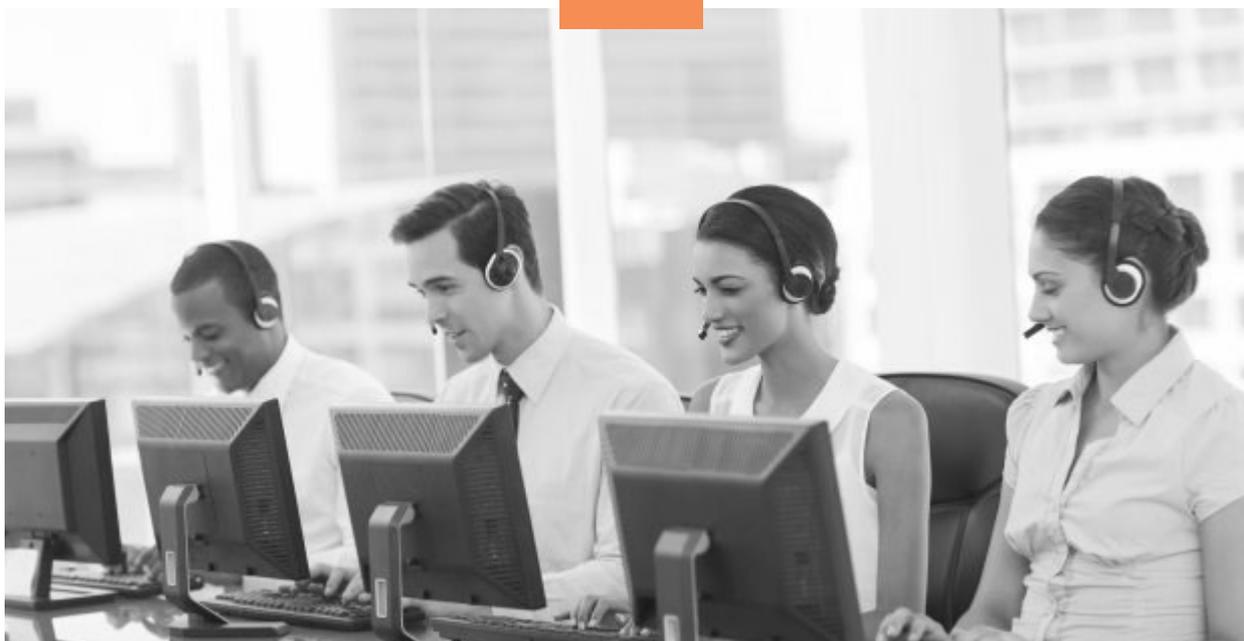


## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Uma ferramenta útil para o aperfeiçoamento dos serviços públicos de atendimento é a existência de mecanismos de feedback dos(as) usuários(as) dos serviços utilizados. De acordo com os dados levantados pela pesquisa, pouco menos de um quarto (24,8%) dos serviços realizam alguma forma de avaliação sobre a satisfação dos(as) usuários(as) com a prestação desses serviços.

Dos serviços que possuem alguma forma de avaliação sobre a satisfação dos(as) usuários(as), quase dois terços (62,7%) não disponibilizam publicamente os resultados obtidos por meio dessas avaliações.

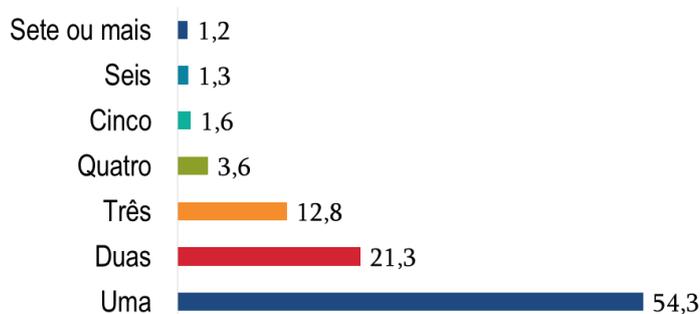




## QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

Considerando o uso regular dos serviços e não as situações excepcionais como, por exemplo, aquelas onde há necessidade de apresentação de recursos, quando se perde algum prazo, ou quando é apresentada alguma documentação irregular, a pesquisa procurou identificar quantas interações são necessárias entre o(a) usuário(a) e o agente prestador do serviço para que o produto final seja efetivamente entregue<sup>1</sup>.

Pode-se notar que mais da metade das respostas (54,3%) indicou a necessidade de apenas uma interação para a total prestação do serviço. O segundo maior percentual encontrado (21,3%) diz respeito aos serviços que necessitam de duas interações para que sejam prestados. Logo atrás, estão serviços que precisam de três interações para que sejam entregues aos (às) usuários(as) (12,8%). Já os serviços que necessitam de mais do que três interações para sua efetiva prestação, se forem todos somados, não chegam a 10% dos casos.



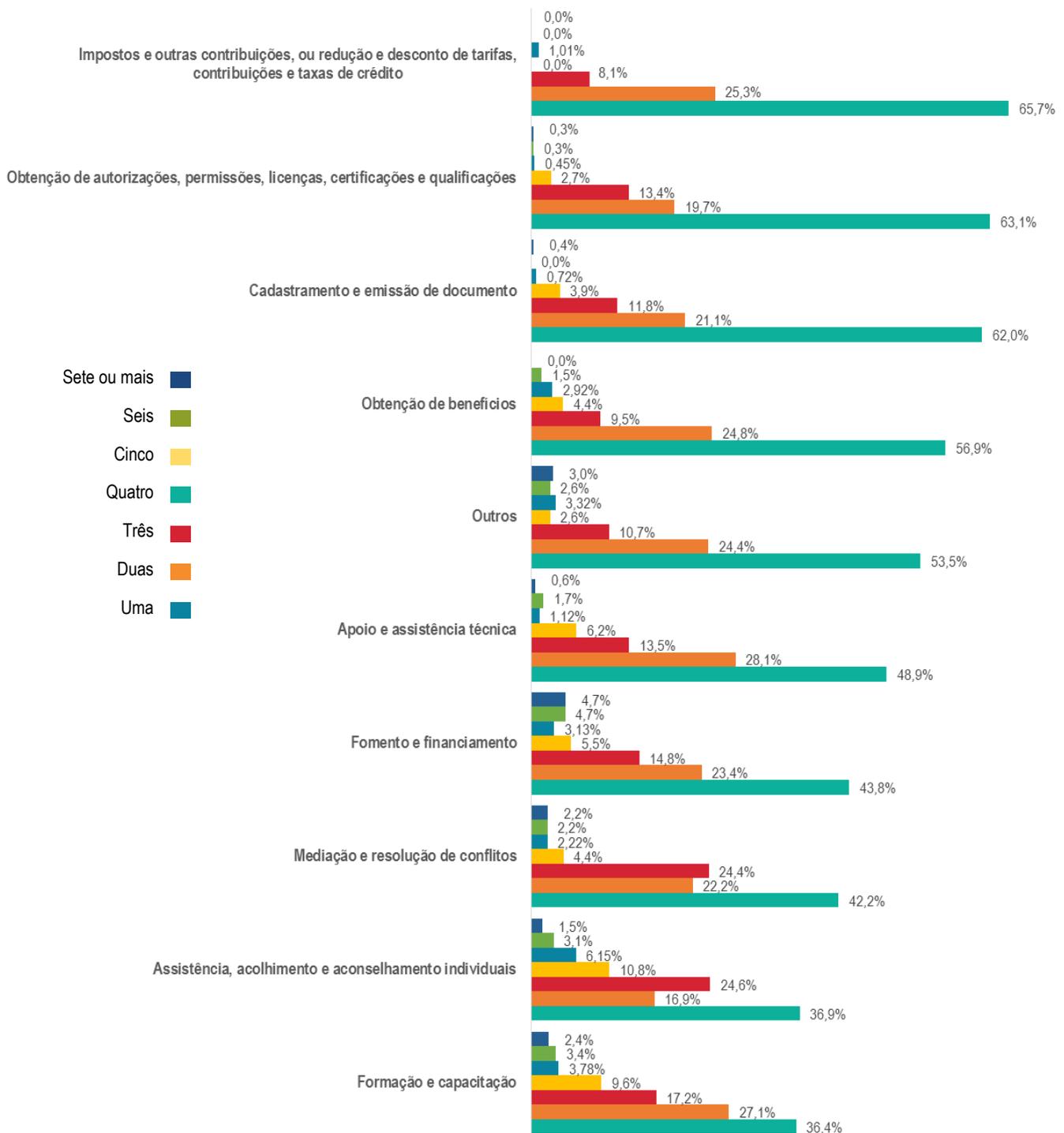
<sup>1</sup> O questionário aplicado possuía questão direta que perguntava ao respondente quantas interações eram necessárias até a entrega do produto ou benefício resultante da prestação de serviço. No entanto, ao final do questionário, o respondente devia preencher blocos específicos de cada interação do órgão com o usuário, apontando a ação necessária de cada etapa da prestação do serviço. Os gráficos relacionados à quantidade de interações trazem o resultado da soma dos blocos de interações preenchidos pelos respondentes.

## CATEGORIAS DE ENTREGA X

### QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

Quando se realiza o cruzamento entre as diferentes categorias de entrega dos serviços públicos pesquisados e a quantidade de interações necessárias em cada um desses serviços para que sejam efetivamente entregues para seus(suas) usuários(as), pode-se perceber que a maioria dos serviços relativos às categorias de impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito (65,7%), obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações (63,1%),

missões, licenças, certificações e qualificações (63,1%), cadastramento e emissão de documento (62%) e obtenção de benefícios (56,9%) demanda apenas uma interação para a sua entrega. Já as categorias de apoio e assistência técnica (28,1%) e formação e capacitação (27,1%) são as que apresentam os maiores percentuais de necessidade de duas interações para a entrega do serviço. Enquanto as categorias de assistência, acolhimento e aconselhamento individuais (24,6%) e mediação e resolução de conflitos (24,4%) são as que mais necessitam de três interações para suas entregas.

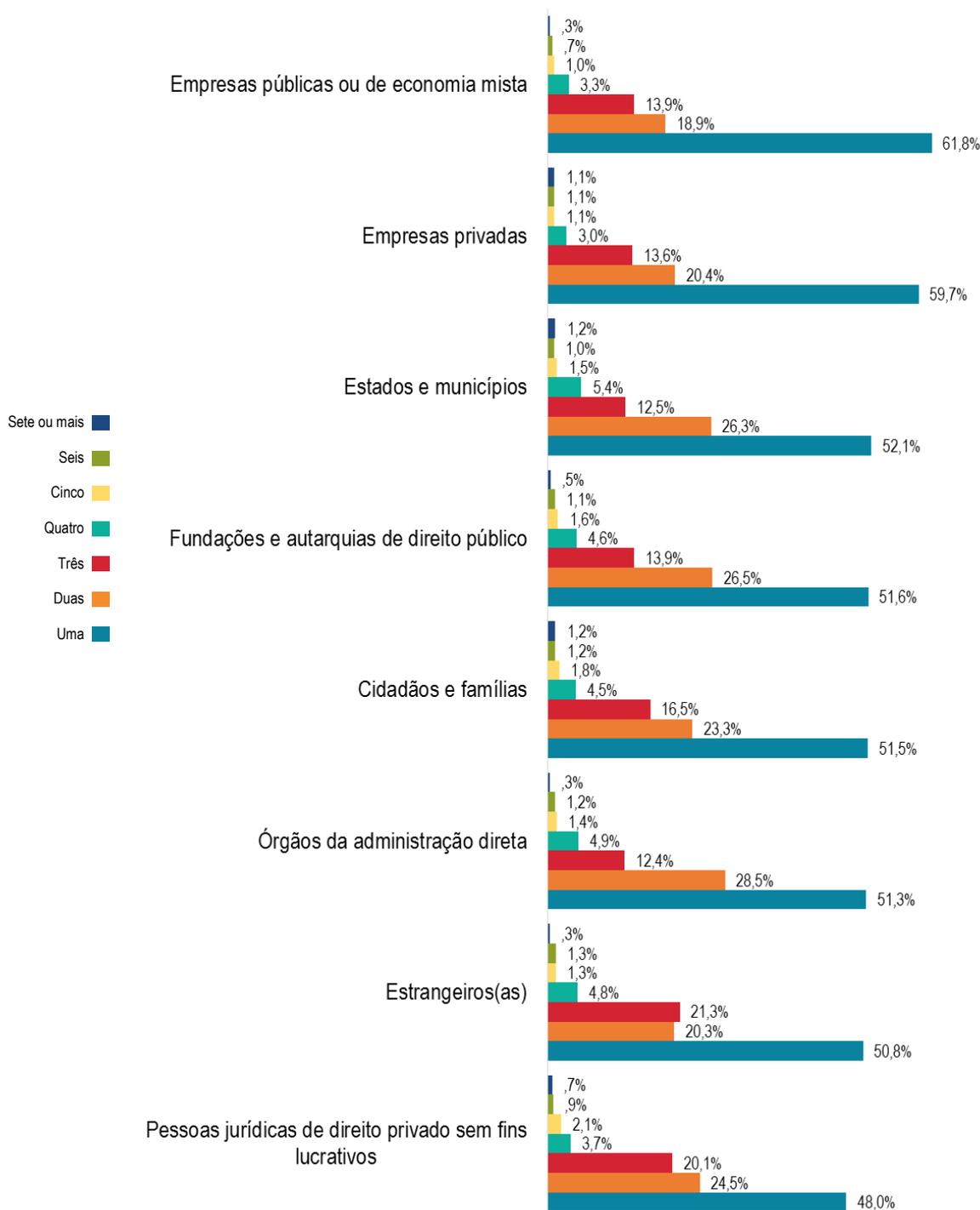


## TIPO DE USUÁRIO x

### QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

Analisando o gráfico, percebe-se que existe uma variação relativamente pequena entre os percentuais apresentados por cada categoria de tipo de usuário. De uma forma geral, todas as categorias apresentaram percentuais muito próximos a 50% de casos onde os serviços necessitam de apenas uma interação para serem entregues. As únicas categori-

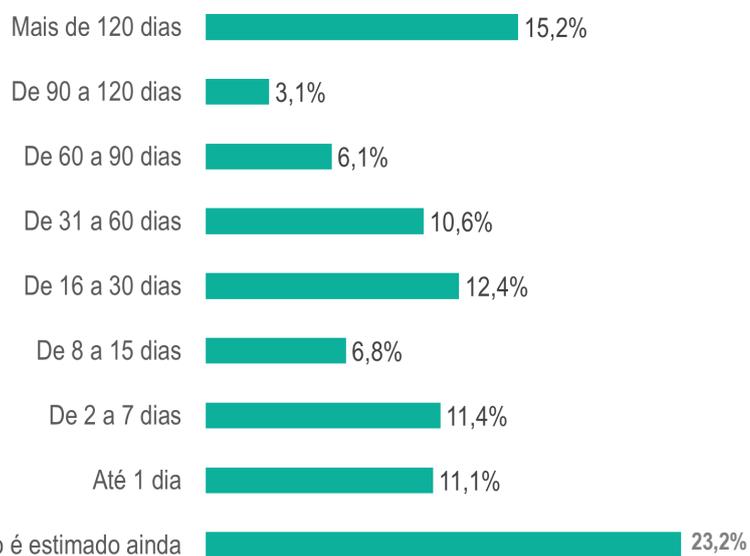
as que apresentaram percentuais relativamente mais altos de serviços que necessitam de apenas uma interação foram as empresas públicas ou de economia mista (61,8%) e as empresas privadas (59,7%). Os percentuais de serviços que necessitam de duas interações também ficaram muito próximos uns dos outros, assim como não houve uma variação significativa entre os percentuais relacionados aos serviços que necessitam de três interações ou mais.



## TEMPO PARA ENTREGA

Um aspecto fundamental na prestação dos serviços públicos de atendimento diz respeito ao tempo médio que o cidadão leva para receber o serviço solicitado, contando a partir da primeira interação entre o(a) usuário(a) e a instituição que está prestando o serviço.

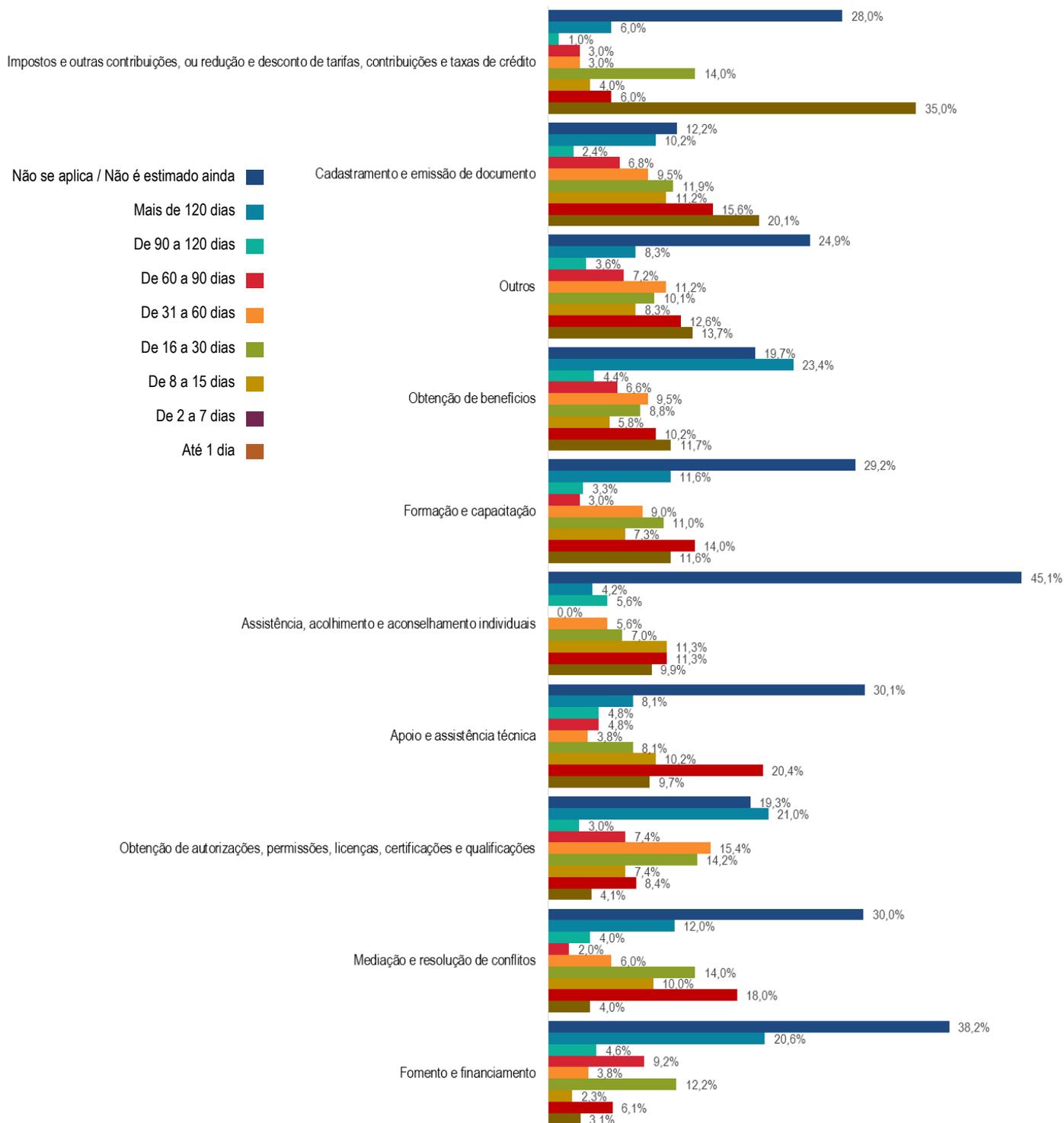
A partir do gráfico, nota-se que nenhuma das faixas de tempo apresentou um grande destaque em comparação às demais. Existe uma leve predominância (15,2%) dos serviços que necessitam de mais de 120 dias para serem entregues, seguidos daqueles serviços que precisam de 16 a 30 dias (12,4%), de 2 a 7 dias (11,4%) e de até 1 dia (11,1%). Cabe ainda destacar que a maior parte dos serviços públicos pesquisados (23,2%) informou que o tempo médio ainda não é estimado ou que essa variável não se aplica ao serviço prestado.



## CATEGORIAS DE ENTREGA x TEMPO PARA ENTREGA

Nota-se que, na maioria das categorias de entrega analisadas, existe um percentual considerável de casos onde o tempo para a prestação do serviço ainda não é estimado, ou onde essa questão não se aplica. Já entre os casos em que há previsão de tempo para a entrega do serviço, destacam-se as categorias de impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito e de cadastramento e emissão de documento, que apresentam os maiores percentuais (35% e 20,1%, respectivamente) de serviços entregues em até 1 dia. Por outro lado, as categorias de obtenção de benefícios, obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações e fomento e financiamento foram as que apresentaram os maiores percentuais (23,4%, 21% e 20,6%, respectivamente) de serviços que levam mais de 120 dias para serem entregues.

documento, que apresentam os maiores percentuais (35% e 20,1%, respectivamente) de serviços entregues em até 1 dia. Por outro lado, as categorias de obtenção de benefícios, obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações e fomento e financiamento foram as que apresentaram os maiores percentuais (23,4%, 21% e 20,6%, respectivamente) de serviços que levam mais de 120 dias para serem entregues.



# CAPÍTULO 4



## CAPÍTULO 4

### DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Neste último capítulo serão apresentados os dados relativos à análise sobre os diferentes estágios de digitalização apresentados por cada serviço público de atendimento e sua relação com as demais variáveis utilizadas ao longo da pesquisa. Também será analisado o tema sobre a existência ou não de algum projeto para a digitalização dos serviços ainda não digitalizados. E, por último, será apresentada a opinião dos respondentes sobre a possibilidade de digitalizar esses serviços no futuro.

## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO

A análise sobre o estágio de digitalização dos serviços pesquisados procurou verificar a existência de etapas de interação digitalizada para a prestação dos serviços públicos de atendimento. Foram identificados distintos estágios de digitalização desses serviços, a depender do órgão ou das características inerentes aos serviços ofertados. Devido a isso, a pesquisa optou por agregar esses estágios em cinco categorias:

### NENHUM

Tratam-se de serviços com ausência de interação digital com o(a) usuário(a) para a sua prestação. Assim, o serviço é totalmente prestado por meio da presença física do(a) usuário(a) junto ao órgão, sem a disponibilização de informações em plataformas digitais.

### INFORMATIVO

Consiste no serviço em que o(a) usuário(a) pode acessar informações gerais em plataformas digitais; contudo, a prestação do serviço propriamente dita é totalmente presencial, ou seja, o(a) usuário(a) necessita dirigir-se a algum órgão para a obtenção do bem ou serviço.

### PARCIAL

Categoria de serviços que indicaram haver pelo menos uma etapa do processo de atendimento ao(à) usuário(a) ocorrendo por meio digital.

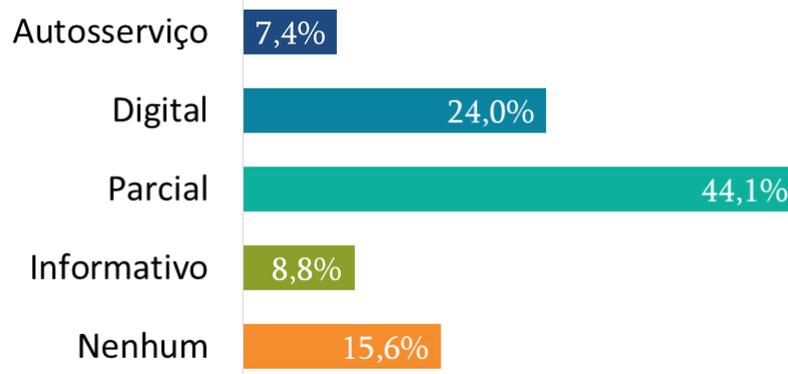
### DIGITAL

Serviços onde todas as interações são realizadas por meio digital, sendo possível solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço sem necessidade da presença física do(a) usuário(a), necessitando, porém, de alguma ação humana por parte do órgão.

### AUTOSSERVIÇO

Consiste na prestação do serviço completamente automatizado, com rápida resposta ao(à) usuário(a), não exigindo interação humana e com processamento totalmente realizado por sistemas de informação.

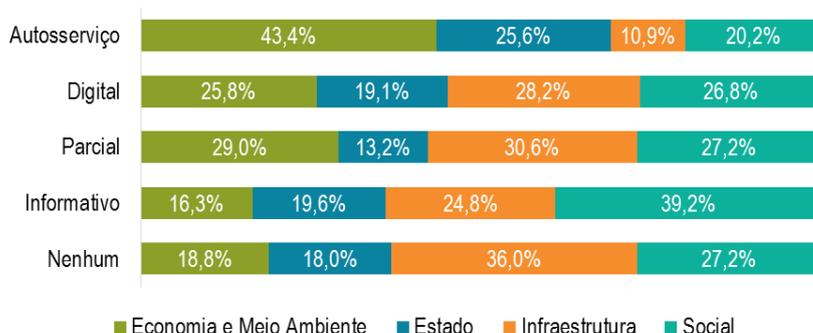
Com base nessa classificação dos diferentes estágios de digitalização, percebe-se que a maior parte (44,1%) dos serviços levantados se encontra no estágio parcial de digitalização. A segunda maior frequência (24%) diz respeito aos serviços que estão no estágio digital, sendo seguida pelos serviços com nenhum estágio de digitalização (15,6%). Já os estágios que menos apareceram foram referentes aos níveis informativo (8,8%) e autosserviço (7,4%).



## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X

### ÁREA DE GOVERNO

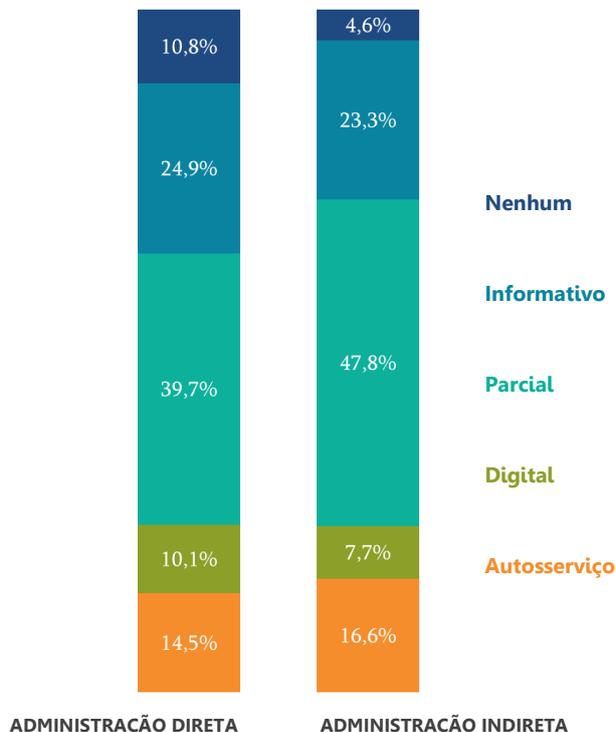
Essa informação sobre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento foi relacionada com a divisão dos órgãos responsáveis por esses serviços entre as quatro áreas de governo adotadas nesta pesquisa. Pode-se perceber que os serviços da área de Infraestrutura são os que apresentam o maior percentual (36%) entre os serviços sem nenhuma digitalização. Já os serviços classificados no estágio de digitalização informativo apresentam uma predominância (39,2%) na área Social. As categorias de digitalização parcial e digital não indicam nenhuma área de governo com percentuais muito acima das demais, mas os serviços da área de Estado são minoria em ambas categorias (13,2% e 19,1%, respectivamente). Por outro lado, percebe-se que os serviços da área de Economia e Meio Ambiente são os mais frequentes (43,4%) na categoria autosserviço.



## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X

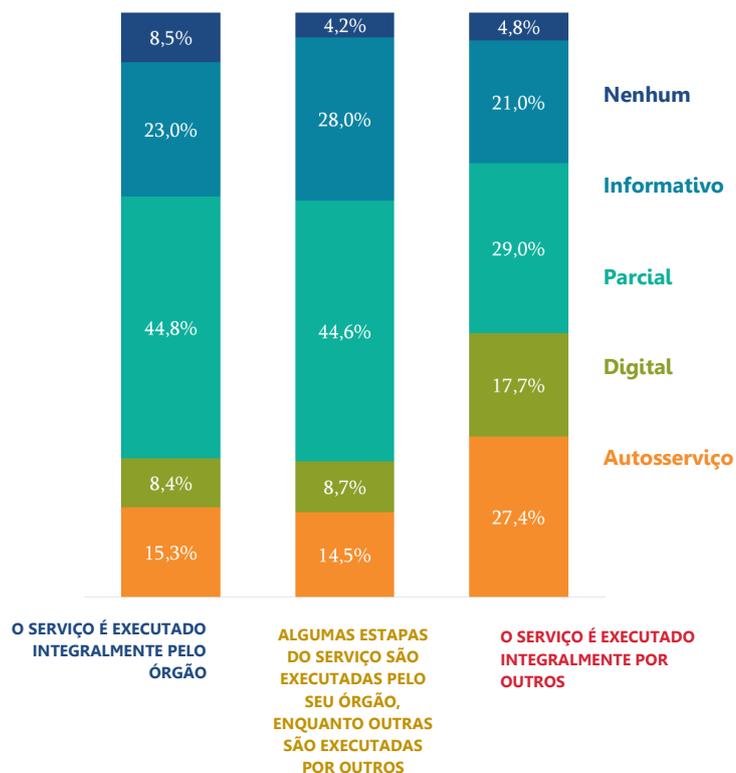
### NATUREZA JURÍDICA DO ÓRGÃO

Quando se analisa os diferentes estágios de digitalização dos serviços públicos de atendimento com relação à natureza jurídica dos órgãos responsáveis por esses serviços, pode-se perceber que tanto os serviços da administração direta quanto os da administração indireta apresentam percentuais muito próximos de serviços com nenhum grau de digitalização (14,5% e 16,2%, respectivamente) ou com estágio de digitalização informativo (8,7 e 8,8%, respectivamente). O mesmo não ocorre com relação aos demais estágios de digitalização. Enquanto a administração indireta apresenta mais (47,7%) serviços com digitalização parcial do que a administração direta (37,6%), a administração direta possui mais (27,5%) serviços em estágio digital do que a administração indireta (22,1%). Já com relação aos serviços com estágio de digitalização autosserviço, os órgãos da administração direta apresentam mais do que o dobro (11,6%) de casos do que aqueles (5,1%) encontrados na administração indireta.

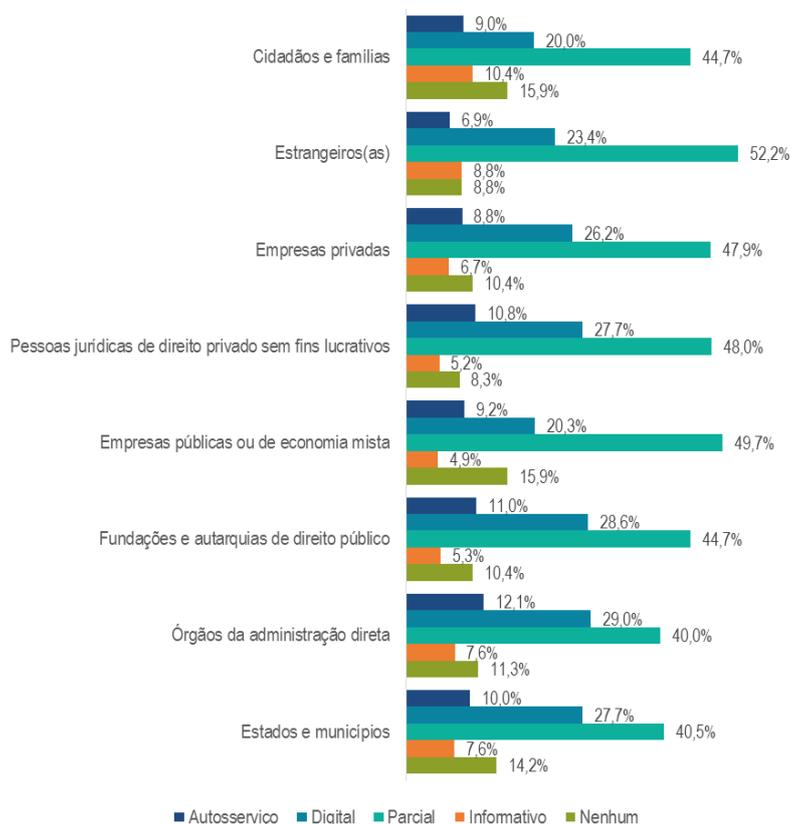


## FORMA DE EXECUÇÃO X ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO

Aqui, nota-se que os serviços cuja execução é realizada por outros órgãos são aqueles que apresentam um maior percentual (27,4%) de casos com nenhum estágio de digitalização, representando quase o dobro do que os percentuais encontrados nos serviços de execução compartilhada (14,5%) ou pelo próprio órgão (15,3%). O mesmo ocorre com relação aos serviços com estágio de digitalização informativo, onde o percentual (17,7%) encontrado entre os serviços executados por outros órgãos chega a ser mais do que o dobro daqueles encontrados entre os serviços compartilhados (8,7%) ou executados pelo próprio órgão (8,4%). Já com relação aos serviços com estágio de digitalização autosserviços, esses apresentam um percentual (8,5%) aproximadamente duas vezes maior entre os serviços executados pelo próprio órgão do que os percentuais encontrados entre os serviços de execução compartilhada (4,2%) ou executados por outros órgãos (4,8%).



## TIPO DE USUÁRIO X ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO

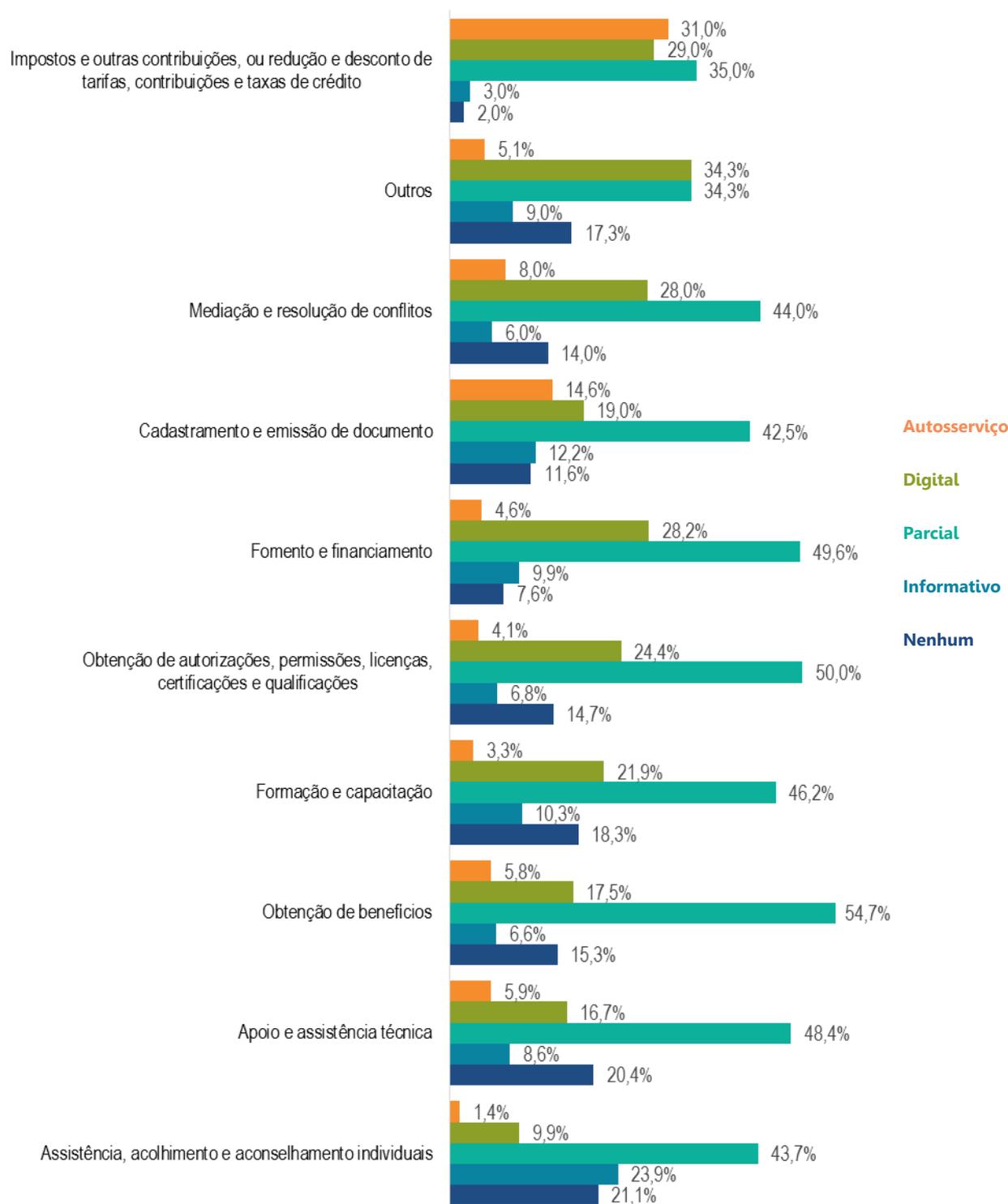


Outra relação importante de ser apresentada é entre os diferentes tipos de usuários(as) dos serviços públicos e os respectivos estágios de digitalização dos seus respectivos serviços.

Em todas as categorias de tipos de usuários, aproximadamente a metade (entre 40% no caso dos órgãos da administração direta e 52,2% no caso dos(as) estrangeiros(as)) dos serviços públicos de atendimento se apresenta com uma forma parcial de digitalização. O mesmo ocorre com relação aos serviços com estágio digital, que representam pouco mais do que 20% em cada tipo de usuário(a) (variando entre 20% no caso de cidadãos e famílias e 29% no caso de órgãos da administração direta). Essa mesma tendência se repete no caso dos serviços com estágio de digitalização nenhum, informativo e autosserviço, que ficam com percentuais próximos a 10% em todos os tipos de usuários(as).

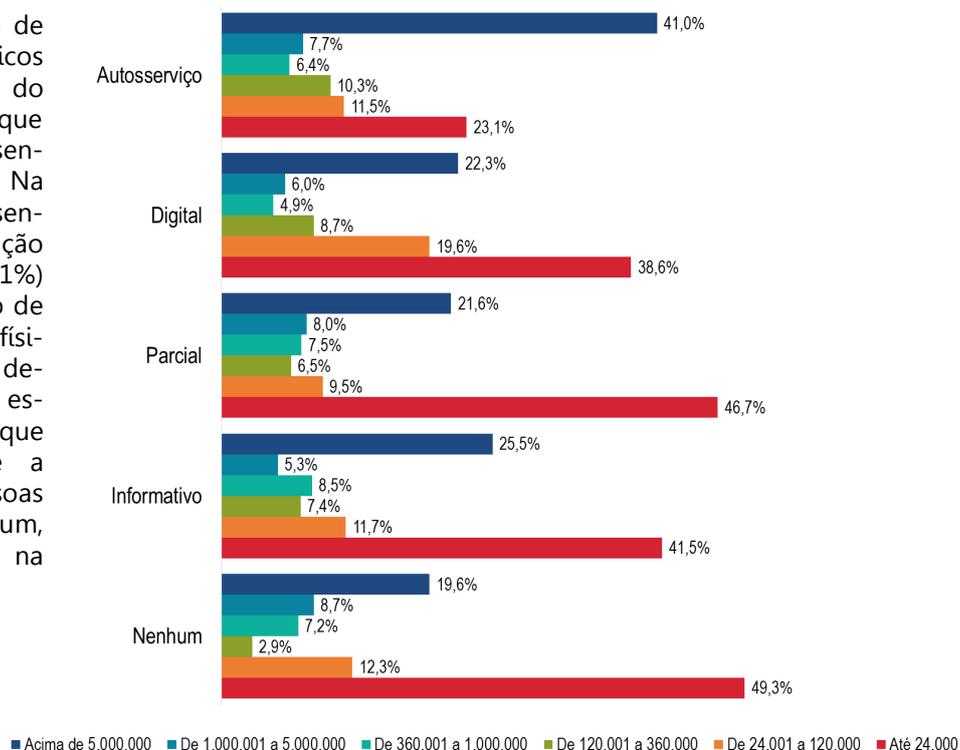
## CATEGORIAS DE ENTREGA X ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO

Também foi realizado o cruzamento entre as categorias de entrega dos serviços públicos levantados pela pesquisa e os estágios de digitalização apresentados por esses serviços. Percebe-se que a categoria de entrega impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito é a que apresenta os maiores percentuais de serviços com estágios de digitalização digital (29%) e autosserviço (31%), além de apresentar os menores percentuais de serviços com nenhum estágio de digitalização (2%) e com estágio informativo (3%). Já os serviços relacionados à assistência, acolhimento e aconselhamento individuais são os que apresentam os maiores percentuais de serviços com nenhum estágio

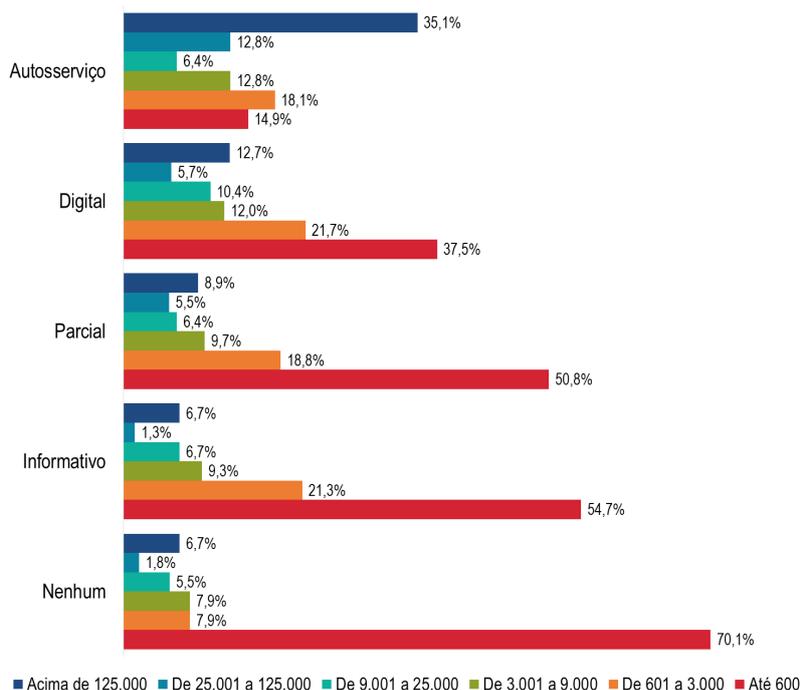


## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOAS FÍSICAS

O cruzamento entre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento e o tamanho do público-alvo dos serviços que atendem a pessoas físicas apresentou a seguinte distribuição: Na categoria de serviços que apresentam um estágio de digitalização autosserviço, a maior parte (41%) dos casos atende a um público de mais de 5 milhões de pessoas físicas. Por outro lado, todos os demais estágios de digitalização estão relacionados a serviços que atendem predominantemente a públicos de até 24 mil pessoas (49,3% na categoria nenhum, 41,5% na Informativo, 46,7% na parcial e 38,6% na digital).



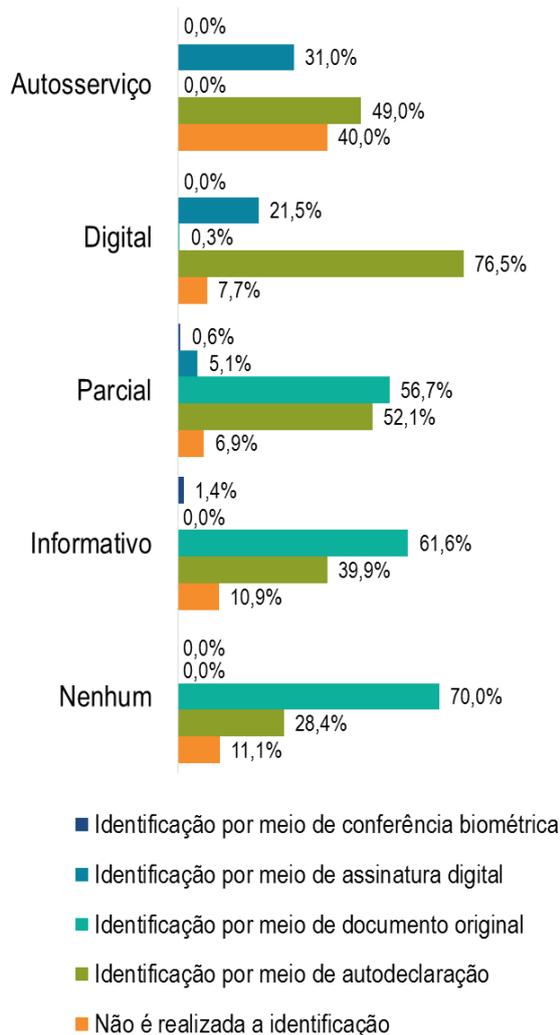
## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOAS JURÍDICAS



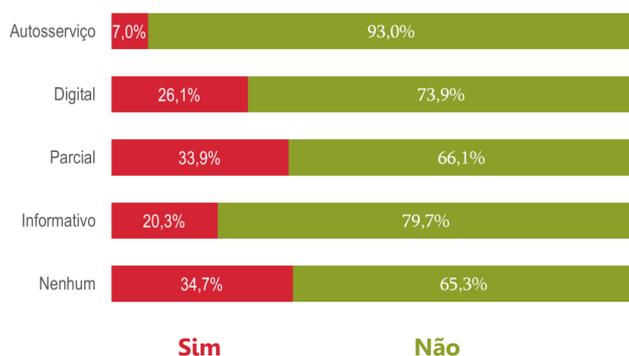
Já no cruzamento entre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento e o tamanho do público-alvo dos serviços que atendem a pessoas jurídicas, assim como no caso do gráfico anterior, a categoria autosserviço apresenta a maior parte (35,1%) dos seus serviços atendendo a um público de mais de 125 mil empresas. Por outro lado (também seguindo o padrão do gráfico anterior), todos os demais estágios de digitalização estão relacionados a serviços que atendem principalmente a um público de até 600 pessoas jurídicas (70,1% na categoria nenhum, 54,7% na informativo, 50,8% na parcial e 37,5% na digital). A relação entre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento e o meio de identificação dos(as) usuários(as) desses serviços também foi analisada pela pesquisa.

## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X MEIO DE IDENTIFICAÇÃO

A relação entre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento e o meio de identificação dos (as) usuários(as) desses serviços também foi analisada pela pesquisa. Pode-se perceber que os estágios de digitalização mais baixos (nenhum, informativo e parcial) apresentam predominância (70%, 61,6% e 56,7%, respectivamente) da identificação por meio de documento original e que o percentual de utilização dessa forma de identificação vai decaindo, conforme o estágio de digitalização aumenta. Já os estágios mais altos de digitalização (digital e autosserviço) apresentam a predominância da identificação por meio de autodeclaração (76,5% e 49%, respectivamente). Há que se destacar também que a identificação por meio de assinatura digital apresenta um percentual baixo (5,1%) nos serviços parcialmente digitalizados, aumenta consideravelmente (21,5%) nos serviços digitais, e aumenta ainda mais (31%) nos casos de autosserviço. Na categoria autosserviço, também se verifica percentual considerável (40%) de serviços para os quais não é realizada a identificação dos(as) usuários(as).

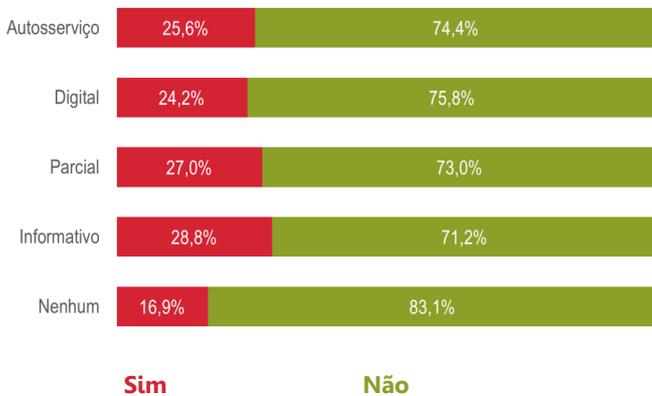


## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X COBRANÇA DE TAXA



Com relação ao cruzamento entre os diferentes estágios de digitalização e a cobrança ou não de taxa para utilização do serviço, fica bem destacada a diferença que a categoria autosserviço apresenta com relação às demais. Enquanto apenas um percentual muito baixo (7%) dos serviços classificados como autosserviço exige o pagamento de taxa, em todos os demais estágios de digitalização esse percentual é entre três (20,3% na categoria informativo) e cinco vezes maior (34,7% no caso da categoria nenhum).

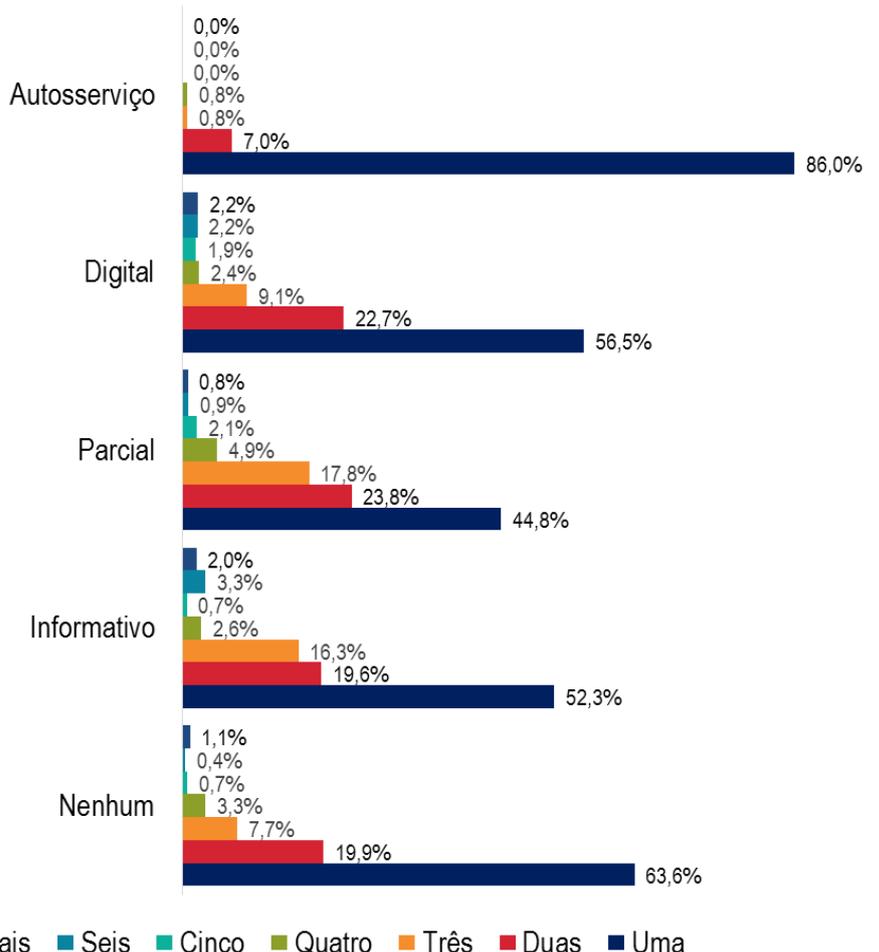
## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



O gráfico indica que não existe, entre os diferentes estágios de digitalização, uma grande variação do percentual de serviços que possuem avaliação da satisfação dos (as) seus (suas) usuários (as). Os estágios de digitalização informativo, parcial, digital e autosserviço apresentam uma diferença de menos de 5% entre os percentuais desses serviços que possuem algum tipo de avaliação de satisfação (28,8%, 27%, 24,2% e 25,6%, respectivamente). O único estágio de digitalização que relativamente se diferencia desses percentuais é a categoria nenhum, onde o percentual (16,9%) de serviços que apresentam alguma forma de avaliação da satisfação dos (as) usuários (as) é relativamente menor.

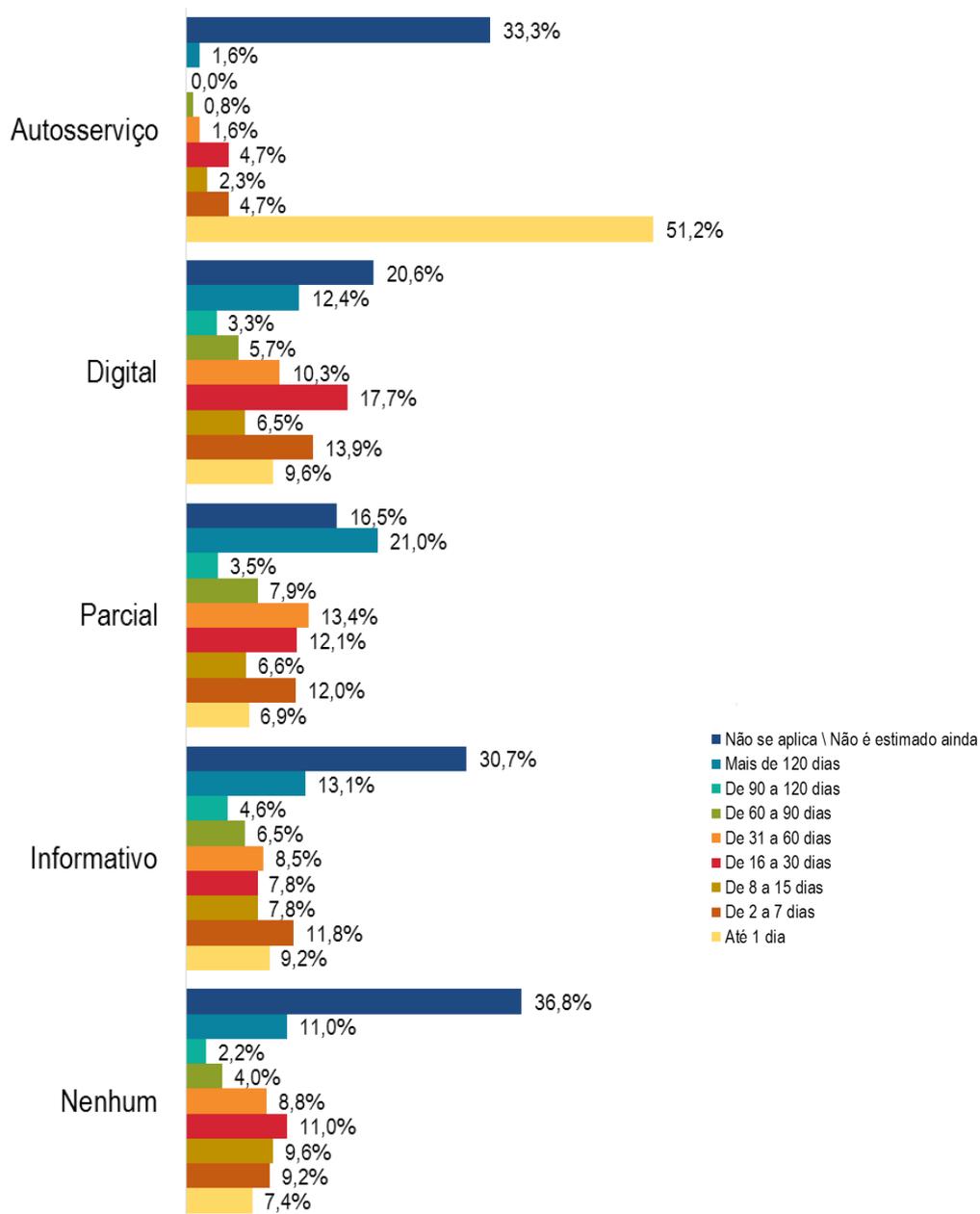
## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

A partir do cruzamento entre os diferentes estágios de digitalização dos serviços pesquisados e a quantidade de interações necessárias para que esses serviços sejam efetivamente entregues aos (às) seus (suas) usuários (as), pode-se perceber que os serviços que necessitam de apenas uma interação predominam em todos os estágios de digitalização. A categoria autosserviço se destaca, necessitando de apenas uma interação para um percentual de casos consideravelmente acima das demais categorias (86%). Já na categoria parcial, menos da metade (44,8%) precisa de apenas uma interação para que os serviços sejam entregues. Com exceção dos serviços classificados com estágio de digitalização autosserviço (que apresentaram apenas 7% dos casos necessitando de duas interações para a prestação do serviço), todas as demais categorias de digitalização tiveram em torno de 20% dos serviços apresentando duas interações para a entrega final (19,9% na categoria nenhum, 19,6% na informativo, 23,8% na parcial e 22,7% na digital). As categorias informativo e parcial foram as únicas que apresentaram mais de 10% dos casos necessitando de três interações para a entrega do serviço (16,3% e 17,8%, respectivamente).



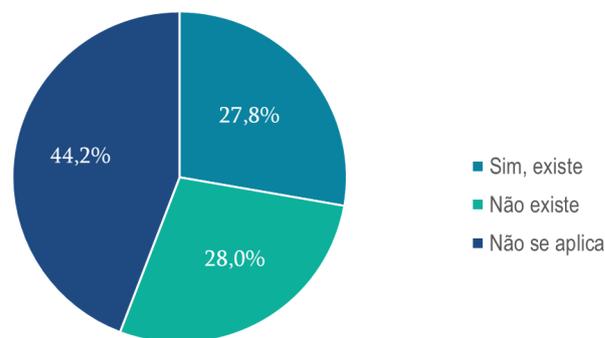
## ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO X TEMPO PARA ENTREGA

Uma última relação a ser apresentada sobre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento diz respeito ao tempo que cada um deles leva para ser entregue. Percebe-se que as categorias nenhum, informativo e parcial apresentam uma leve predominância da faixa de tempo de mais de 120 dias. Os serviços classificados como digital têm uma ligeira predominância da faixa de 16 a 30 dias. Já aqueles serviços como estágio de digitalização autosserviço apresentam uma ampla predominância da faixa de tempo até 1 dia (51,2%). Há que se destacar também o percentual considerável de casos indicados como não se aplica / não é estimado ainda, no que se refere ao tempo de entrega do serviço, já que representaram o maior percentual nas categorias com nível de digitalização nenhum (36,8%), informativo (30,7%) e digital (20,6%).



## PROJETO PARA DIGITALIZAÇÃO

A pesquisa também procurou identificar se existem projetos em andamento para a digitalização dos serviços públicos de atendimento que ainda não tenham sido digitalizados. Na maior parte (44,2%) dos casos, essa questão foi respondida com a alternativa não se aplica. Com relação aos casos onde essa pergunta foi considerada aplicável, houve uma diferença mínima entre os percentuais daqueles serviços que possuem algum projeto para serem digitalizados (27,8%) e daqueles que não possuem projetos nesse sentido (28%).



## POSSIBILIDADE DE DIGITALIZAÇÃO

Por último, foi perguntado aos respondentes dos questionários sobre os serviços públicos de atendimento que ainda não foram digitalizados se eles acreditam que esses serviços podem ser digitalizados no futuro. Com relação à percepção do respondente acerca da possibilidade de digitalização do serviço, a maior parte (56,1%) acredita que os seus serviços possam ser digitalizados, enquanto uma minoria (16,9%) dos respondentes acredita que não há possibilidade de digitalização do serviço.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMEN- DAÇÕES

A Pesquisa sobre os Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal consiste no primeiro levantamento realizado acerca da prestação de serviços públicos pelos órgãos federais.

A iniciativa constitui-se num retrato atualizado do catálogo de serviços públicos federais, que viabilizará não apenas a informação mais completa para os usuários dos serviços, mas também permitirá um melhor entendimento sobre as necessidades ou obstáculos dos órgãos para uma melhor prestação de seus serviços. Trata-se de um levantamento dos serviços prestados pelos órgãos da administração pública federal, com o objetivo de sistematizar informações como a natureza e o número de etapas do serviço, a quem se destina, documentos necessários, quantidade de interações com o usuário, entre outras.



A Pesquisa sobre os Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal consiste no primeiro levantamento realizado acerca da prestação de serviços públicos pelos órgãos federais e ainda será complementada com a próxima fase da pesquisa que terá foco nos serviços públicos de atendimento prestados pelas Instituições Federais de Ensino Superior e de Educação Profissional, Técnica e Tecnológica.

A iniciativa constitui-se num retrato atualizado do catálogo de serviços públicos federais, que viabiliza não apenas a informação mais completa para os usuários dos serviços, mas também permite um melhor entendimento sobre as necessidades ou obstáculos dos órgãos para uma melhor prestação de seus serviços.

O levantamento contou com os órgãos da administração pública federal direta e indireta, universo analisado neste relatório. Os principais resultados estão sintetizados nos tópicos listados, a seguir:

A pesquisa levantou 1.740 serviços ofertados por um total de 85 órgãos federais da administração pública direta e indireta.

Os serviços estão distribuídos de uma maneira relativamente uniforme entre as quatro áreas de governos utilizadas na pesquisa.

As áreas onde os serviços públicos mais atuam são educação (8,5%), administração e gestão pública (8,3%) e indústria (7,5%).

A maior parte (74,6%) dos serviços é executada pelo próprio órgão apontado como responsável pelo serviço.

Enquanto a administração direta é responsável por todos os (100%) serviços relacionados a impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito, a administração indireta é responsável por três em cada quatro (72,5%) serviços de obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações.

A cada dez serviços públicos, três (26,3%) são destinados para pessoas físicas, três (31,9%) para pessoas jurídicas de direito privado, três

(32,4%) para a administração pública e um (9,4%) para estados e municípios.

As formas mais utilizadas de identificação dos usuários são a autodeclaração (44,8%) e o documento original (38,1%).

De cada cem serviços públicos, trinta (30,2%) são prestados pessoalmente no balcão e apenas um (1,2%) é prestado via aplicativo móvel.

A maior parte (71,1%) dos serviços públicos são isentos da cobrança de qualquer tipo de taxa.

Os serviços executados pelo próprio órgão responsável pelo serviço cobram três vezes mais taxas (32%) do que os serviços executados por outros órgãos (11,3%).

Os serviços que mais cobram taxas são os de obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações (43,5%) e cadastramento e emissão de documentos (33%).

Três em cada quatro (75,2%) serviços não realizam nenhuma forma de avaliação da satisfação dos usuários.

Dois em cada três (62,7%) serviços que realizam avaliação da satisfação dos usuários não disponibilizam os resultados destas avaliações.

Um em cada quatro (23,2%) serviços públicos não sabe quanto tempo leva para ser entregue ao usuário.

Um quarto (24,4%) dos serviços públicos ainda não é realizado de forma digital e quase metade (44,1%) dos serviços públicos foi digitalizado apenas parcialmente.

Os serviços relacionados a impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito são os que apresentam os maiores estágios de digitalização (60% digitais ou autosserviços).

Os serviços mais digitalizados são aqueles que atendem aos maiores públicos-alvo, enquanto aqueles serviços com menores estágios de digitalização atendem aos públicos menores.

Os autosserviços são os serviços públicos que menos cobram taxas (93%).

Os serviços sem nenhuma digitalização são os que menos avaliam a satisfação dos seus usuários (83,1%), o que pode ser um indício de associação entre o estágio de digitalização e existência de canais para avaliação de satisfação dos usuários.

Os serviços digitais e os autosserviços levam menos tempo para serem entregues do que os serviços não digitalizados.

Mais da metade (56,1%) dos entrevistados acreditam que os serviços que ainda não são digitais podem ser digitalizados no futuro.

A partir dos dados levantados nesta pesquisa, pode-se inferir que uma política pública de construção do *e-government*, no Brasil, deve dar conta de um processo complexo que respeite um fluxo orientado à prestação de serviços para a cidadania, ao mesmo tempo em que mude a estrutura das burocracias e os modelos de gestão pública. Nesse sentido, com base na pesquisa realizada e nas evidências apresentadas, sugerem-se como recomendações:

Centralizar o processo decisório a respeito da revisão de processos de serviços públicos de atendimento e processos de digitalização inerentes.

Rever os processos de serviços e apoiar iniciativas de inovação que possibilitem um redesenho de etapas e *touchpoints* com os usuários, de forma a manter a integridade do serviço prestado e possibilitar a facilitação das interações entre burocracia e usuários.

Capacitar as organizações para a transformação digital, modificando de forma incremental a governança dos serviços públicos.

Pensar a estrutura de incentivos para motivar a transformação digital, criando estruturas orçamentárias que facilitem a adoção de processos de digitali-

zação.

Documentar o processo de implementação da política de construção do *e-government*, possibilitando a maior escala do uso de informações e identificação de potenciais de big data.

Constituir mecanismos de avaliação, por parte da cidadania, da qualidade dos serviços digitais que ainda não possuem estes mecanismos, promovendo aprendizado institucional e a governança colaborativa de serviços públicos, assim como normatizar e uniformizar aqueles mecanismos que já existem.

Por último, cabe ressaltar que a identificação e o catálogo dos serviços públicos de atendimento realizados nesta pesquisa servem para apoiar o processo de priorização da agenda de digitalização de serviços públicos federais e para que todas as recomendações aqui apontadas continuem sendo desenvolvidas e implementadas pelo Governo Federal.