



# GTD.GOV CENTRAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAIS DOS GOVERNOS ESTADUAIS E DISTRITAL



*@ 2021 Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV), Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD), Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).*

*Licença Creative Commons. A sua reprodução e divulgação total ou parcial está autorizada, desde que citada a fonte.*

---

G721c

*Centrais de Atendimento Presenciais dos Governos Estaduais e Distrital. [recurso eletrônico]. Yohanna Juk, Daniel Valoto, Beatriz Barreto Brasileiro Lanza, Vânia de Carvalho Marçal Bareicha, Rodrigo Diniz Lara, Thiago José Tavares Ávila, José Lutiano Costa da Silva. Brasília, DF.*

*1. recurso on-line [24 p.].*

*Edição eletrônica.*

*ISBN 978-65-00-19582-8*

*1. Transformação Digital 2. Governo Digital. 3. Centrais de Atendimento Presenciais. 4. Governos Subnacionais.*

CDD 350

---

# Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração — CONSAD

## Fabício Marques Santos

Secretário de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas — SEPLAG/AL  
Presidente do CONSAD

## Inês Carolina Barbosa Ferreira Simonetti Cabral

Secretária de Estado da Administração e Gestão do Amazonas — SEAD/AM  
Conselheira Fiscal do CONSAD

## Bruno Magalhães de Abadia

Secretário de Administração do Estado de Goiás  
Segundo Vice-Presidente do CONSAD

## Edelvino da Silva Góes Filho

Secretário de Estado da Administração da Bahia SAEB/BA  
Conselheiro Fiscal do CONSAD

## José Luis Cardoso Zamith

Secretaria de Planejamento e Gestão do Rio de Janeiro  
Conselho Fiscal do CONSAD

## Bruno Barreto Cesarino

Secretaria de Estado da Administração de Tocantins  
Conselho Fiscal do CONSAD

## Claudio Leite Gastal

Secretário de Planejamento, Governança e Gestão — SPGG/RS  
Secretário Conselheiro para a Transformação Digital

# Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação — ABEP-TIC

## José Lutiano Costa da Silva

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá — PRODAP/AP  
Presidente Executivo da ABEP-TIC

## Tasso de Macedo Lugon

Diretor-Presidente do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo — Prodest/ES  
Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

## Antônio Torres da Paz

Diretor-Presidente da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí — ATI/PI  
Vice-Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

## Hudyson Santos Barbosa

Diretor Executivo da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado de Rondônia — DETIC/RO  
Vice-Presidente de Gestão da ABEP-TIC

## Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital do CONSAD e ABEP-TIC — GTD.GOV

## Thiago José Tavares Ávila

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

## Maria Aparecida Santos de Oliveira

Gestora de Processos da Superintendência de Gestão da Informação | SGI | SEFAZ/MS  
Coordenadora do Subgrupo de Governança para a Transformação Digital do GTD.GOV Analista de Tecnologia da Informação — Gestora de Processos

## Danilo Scalet

Analista de TI Consultor da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná — CELEPAR

## José Lutiano Costa da Silva

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá — PRODAP/AP  
Coordenador Nacional do GTD.GOV — ABEP-TIC

## Marcos Daniel Martins Souza

Analista de TI da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação — MTI



Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional.

Brasil - Fevereiro 2021

# SUMÁRIO

# EXECUTIVO



Por

Yohanna Juk, Daniel Valoto, Beatriz Lanza, Vania Bareicha, Rodrigo Lara, Danilo Scalet, Thiago Ávila, Lutiano Silva

## Contexto

O Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD) e a Associação Nacional das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação (ABEP-TIC), instituíram, de forma conjunta, em maio de 2019, o Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV).

Este grupo reúne instituições e respectivos servidores ou empregados públicos estaduais e distritais afiliados ao CONSAD e à ABEP-TIC. O Grupo tem o propósito de "transformar a experiência das pessoas, com os serviços públicos, gerando valor de forma simples, próxima e confiável". O GTD.GOV também conta com colaboradores da Academia e do Terceiro Setor e é apoiado institucionalmente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

## Metodologia

O objetivo geral desta pesquisa foi realizar um diagnóstico das Centrais de Atendimento ao cidadão Presenciais (CAP) dos Governos Estaduais. Considerou-se CAP como um local que oferece diversos serviços públicos para atendimento presencial ao cidadão.

O processo de coleta ocorreu via plataforma *on-line* Qualtrics, entre 14 de dezembro de 2020 e 05 de janeiro de 2021. Todos os 26 Estados e Distrito Federal foram convidados a participar da pesquisa, exceto os estados de Roraima (RR), Piauí (PI) e Rio Grande do Norte (RN), que não eram membros do GTD.GOV à época da coleta de dados.

Os dados foram obtidos de respostas dos Pontos Focais do GTD.GOV provenientes de 21 estados: Acre (AC), Alagoas (AL), Amapá (AP), Amazonas (AM), Bahia (BA), Ceará (CE), Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Maranhão (MA), Mato Grosso (MT), Mato Grosso do Sul (MS), Mato Grosso (MT), Minas Gerais (MG), Pará (PA), Paraíba (PB), Paraná (PR), Pernambuco (PE), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Sul (RS), Santa Catarina (SC), Sergipe (SE). O Distrito Federal e os estados de Rondônia (RO), São Paulo (SP) e Tocantins (TO) não responderam à pesquisa.

Baseado em aspectos da literatura científica sobre Transformação Digital, o questionário foi composto por 23 perguntas destacadas em quatro tópicos: a) Modelo de Atendimento; b) Modelo de Gestão; c) Atendimento durante a Pandemia; e d) Serviços Oferecidos pelas Centrais de Atendimento Presenciais.



## Resultados

Esta seção apresenta os principais resultados com estatísticas descritivas e suas respectivas interpretações, em quatro seções, seguindo a estrutura do questionário: 1. Informações Gerais, 2. Modelo de Gestão, 3. Atendimento durante a Pandemia e 4. Serviços Oferecidos pelas Centrais de Atendimento Presenciais.

### 1. CENTRAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAIS (CAP) – INFORMAÇÕES GERAIS

#### 1.1 Presença de Centrais de Atendimento Presenciais nos Estados

Dos estados que responderam à pesquisa, 90% afirmaram ter uma CAP para disponibilizar atendimento aos cidadãos.

Os governos que indicaram não possuir CAP usam formas alternativas de fornecer serviços aos seus cidadãos. O estado do PR citou ter firmado convênios com prefeituras, como os Centros de Atendimento da Prefeitura de Curitiba. O estado de SC afirmou que cada Secretaria Estadual é responsável pelo atendimento ao cidadão e utiliza um portal para atendimento ao cidadão.

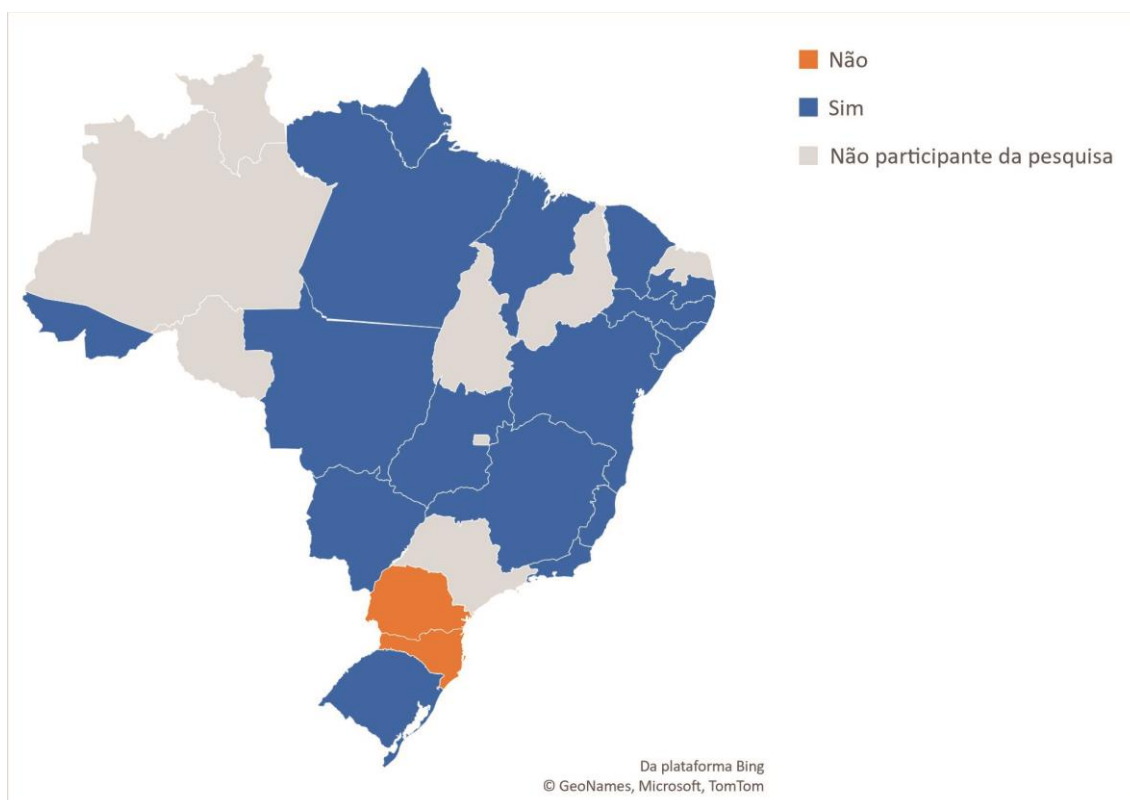


Ilustração 1 – Possui Central de Atendimento Presencial

Os nomes das CAPs dos Governos Estaduais bem como as datas de implementação estão informados na Ilustração 2, abaixo.



<b>Estados</b>	<b>Nome Fantasia das CAPs</b>	<b>Ano de Implantação</b>
AC	Central de Serviço Público - OCA	2008
AL	Central de Atendimento ao Cidadão - JÁ	2000
AM	Pronto Atendimento ao Cidadão / PAC	1998
AP	Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão-SIAC Super Fácil	2002
BA	Serviços de Atendimento ao Cidadão / SAC	1995
CE	Casa do Cidadão	1998
DF	Na Hora	2002
ES	Faça Fácil	2003
GO	Vapt Vupt	1999
MA	Viva Cidadão	1998
MG	UAI	1997
MS	Rede de Atendimento - Fácil	1999
MT	Ganha Tempo	2003
PA	Estação Cidadania	1997
PB	Casa da Cidadania	2001
PE	Expresso Cidadão	1998
PI	Espaço Cidadania	2002
RJ	Rio Simples	2001
RN	Central do Cidadão	1997
RO	Shopping do Cidadão	2001
RS	Central do Cidadão	1998
SE	CEAC	2001
SP	Poupatempo	1997

Ilustração 2 – Nomes das CAPs nos estados Fonte: Baseado em Ávila (2007)<sup>1</sup>

## 1.2 atendimentos realizados em 2019 e em 2020

Para compreender o impacto da pandemia no atendimento das CAPs, foi analisado o número total de atendimentos ao cidadão em seu comparativo 2019 (período pré-pandêmico) e 2020 (período pandêmico). Os serviços ofertados pelas CAPs variaram entre os estados, conforme está legível na Ilustração 3. Os números referentes ao ano de 2019 estão divididos em quatro trimestres, indicados na pelas iniciais T1, T2, T3 e T4, referentes ao 1º, 2º, 3º e 4º trimestres respectivamente.

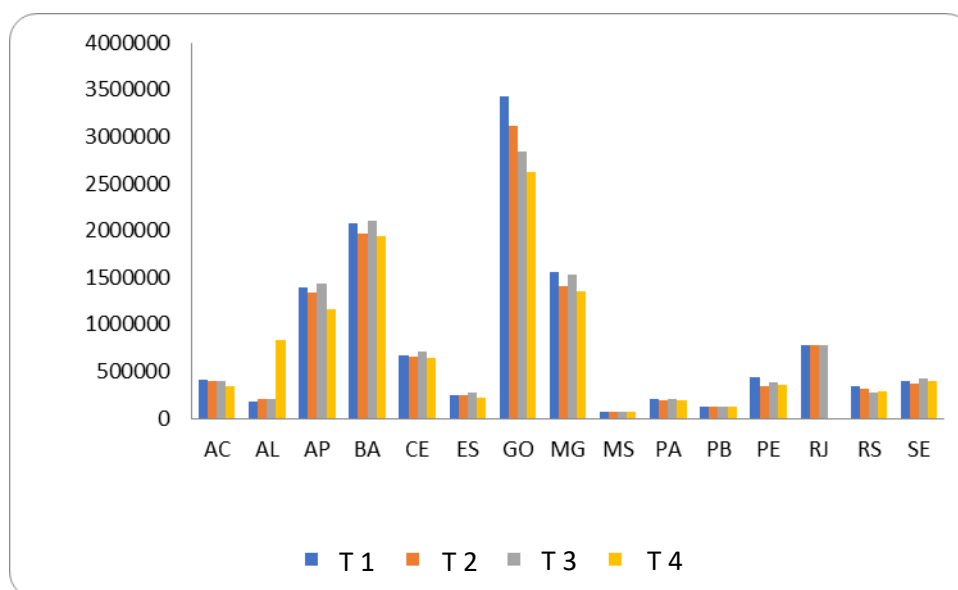


Ilustração 3 – Número de atendimentos ao cidadão no ano de 2019

<sup>1</sup>Gerenciamento de Projetos de Governo Eletrônico: Um Estudo de Caso no Estado de Alagoas, 2007



O número de atendimentos em 2019 mostrou-se consistente nos estados do AP, BA, ES, MG, PA, PB, PE, RJ e o RS. Os estados do AC, AL, CE e SE têm números de atendimentos inferiores a 100.000, mas também mostram consistência ao longo do ano de 2019. O estado de GO apresentou um número decrescente de atendimentos ao cidadão ao longo do ano de 2019, mas ainda apresenta um número alto de atendimento ao público, com mais de 2 milhões de atendimentos por trimestre em 2019. Mato Grosso não forneceu as informações sobre o número de atendimento.

Para melhor compreender os impactos da pandemia da COVID-19, a pesquisa questionou também sobre o número de atendimentos ao cidadão para o ano de 2020. O número está dividido em quatro trimestres indicados na Ilustração 4 pelas iniciais T1, T2, T3 e T4, referentes ao 1º, 2º, 3º e 4º trimestre, respectivamente.

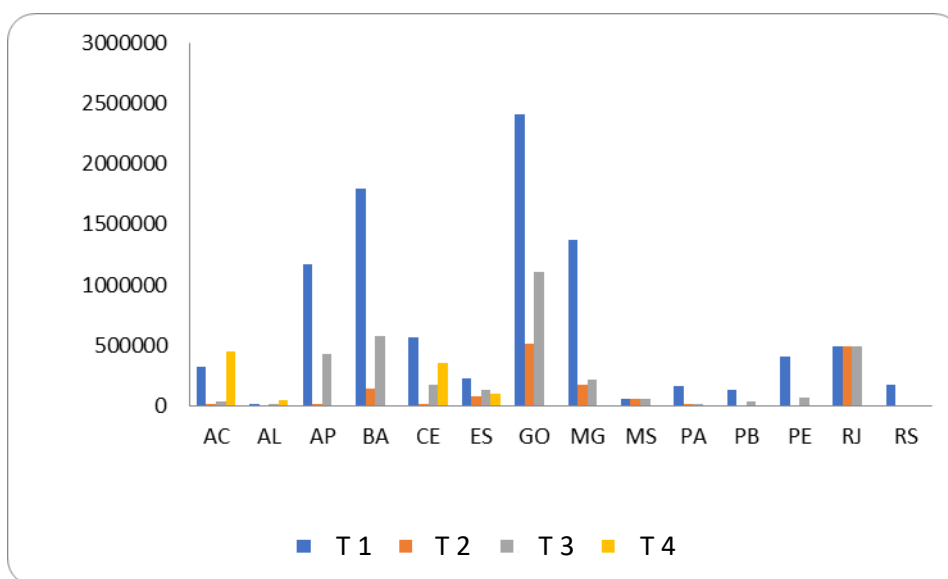


Ilustração 4 – Número de atendimentos ao cidadão em 2020

A pandemia da COVID-19 começou a impactar o Brasil em março de 2020, quando foi publicado o primeiro decreto que estruturou o bloqueio nacional e as atividades essenciais (Decreto 10.282 / 2020). O primeiro trimestre de 2020 ainda apresentava uma frequência normal de atendimentos em todos os estados brasileiros, em seguida houve uma queda expressiva de atendimentos nos trimestres seguintes. A Ilustração 3 mostra um número consistente de atendimentos em todos os trimestres de 2020 nos estados do AC, CE, MS e RJ, mas em frequência bem menor do que em 2019. É visível a queda do número de atendimentos nos estados do AP, BA, GO, MA, MG, PA, PB, PE, e RS. O estado do MT não forneceu as informações para essa questão. Os estados do AP, BA, GO, MG, PB, RJ e RS não conseguiram fornecer dados do 4º trimestre de 2020.

Os dados fornecidos pelos estados respondentes estão sumarizados na Ilustração 5 abaixo.



UF	2019				2020			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
AC	412.373	399.958	401.982	340.427	317.997	12.072	37.012	449.992
AL	179.613	214.291	213.867	834.533	155	-	13.513	39.864
AP	1.390.741	1.337.932	1.436.946	1.160.906	1.167.640	15.777	421.036	-
BA	2.083.178	1.970.219	2.099.847	1.937.783	1.796.413	138.227	570.097	-
CE	672.816	652.537	717.148	644.402	565.683	9.274	168.036	352.703
ES	251.528	247.861	270.088	219.966	218.976	70.212	122.499	100.282
GO	3.425.426	3.107.375	2.835.387	2.620.687	2.410.820	513.384	1.101.948	-
MG	1.553.381	1.409.621	1.533.713	1.353.076	1.368.636	174.897	217.048	-
MS	75.600	75.600	75.600	75.600	54.348	53.748	52.103	-
PA	202.253	195.722	200.835	194.174	161.433	11.241	95.975	-
PB	120.000	120.000	120.000	120.000	130.000	-	30.000	-
PE	443.758	350.272	385.649	360.241	409.009	-	60.541	-
RJ	775.425	775.425	775.425	-	489.415	489.415	489.415	-
RS	341.269	315.290	272.188	294.868	169.000	-	-	-
SE	405.377	373.252	422.799	393.289	268.839	-	-	87.942

Ilustração 5 – Número de atendimentos ao cidadão em 2019 e 2020

## 2. MODELOS DE GESTÃO

### 2.1 Perfil e quantidade dos atendentes

Para mapear o perfil/contrato dos atendentes das CAPs e a quantidade dos seus colaboradores, foram consideradas as seguintes categorias: servidor público efetivo (estatutário); servidor público comissionado; empregados públicos (celetista); e funcionários terceirizados. As informações estão disponíveis na Ilustração 6.

Governo	Quantidade de Servidor Público Efetivo (estatutário)	Quantidade de Servidor Público Comissionado	Quantidade de Empregados públicos (celetista)	Quantidade de Funcionários Terceirizados
AC	17	14	0	105
AL	164	55	20	78
AP	438	112	429	0
BA	1483	160	0	760
CE	230	0	0	342
ES	25	06	02	201
GO	307	1135	327	217
MA	71	348	0	0
MT	0	0	0	203
MS	75	28	0	47
MG	195	0	425	419
PA	1	6	0	40
PB	180	150	0	200
PE	268	2	61	148
RJ	0	0	0	0
RS	34	7	4	40
SE	8	8	0	60

Ilustração 6 – Perfil e número de atendentes das CAPs





O perfil mais recorrente nas CAPs é o de terceirizados, representando 46% do total de atendentes. Seguido de servidores públicos - representando 29%. Vale destacar as CAPs com maior número de atendentes, nos estados da BA, com 2403 atendentes, GO, com 1986, e MG, com um total de 1039 atendentes.

## 2.2 Modelo de Gestão

Para os modelos de gestão das CAPs, foram consideradas as seguintes categorias: governo; privado; híbrido (público e privado). A Ilustração 7 demonstra que o modelo gerido exclusivamente pelo governo corresponde a quase 65% do total, seguido pelo modelo híbrido com 23,5%. Apenas dois estados, ES e MT, indicaram que suas CAPs correspondem ao modelo de gestão "privado".

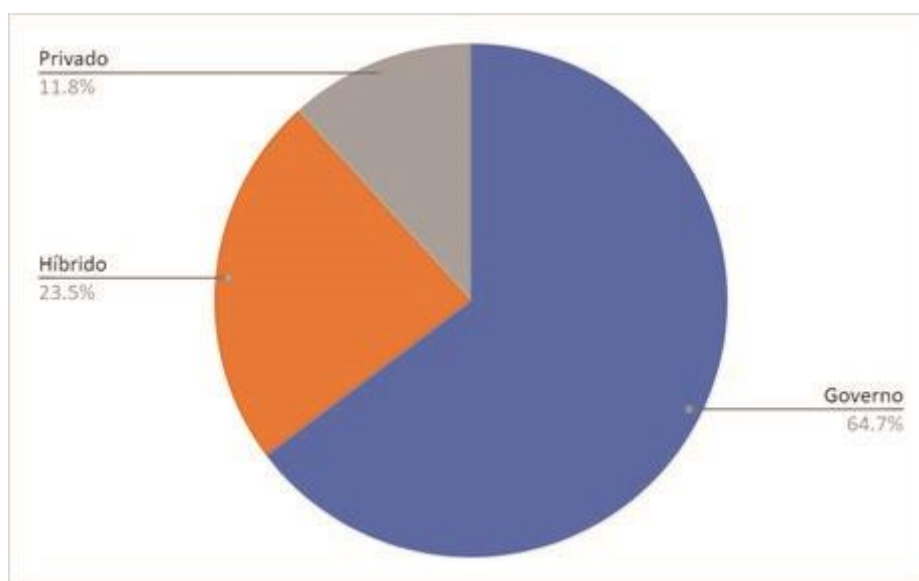


Ilustração 7 – Modelos de gestão das CAPs

## 2.3 Valor despendido para manter as CAPs em 2019 e 2020

Os itens considerados no levantamento de custos para manutenção das CAPs foram: locação de espaço físico; pagamento de servidores; pagamento de terceirizados; link de internet; sistema de informação/gestão; contas de água, luz e telefone; vigilância; limpeza; aluguel de equipamentos; serviços de divulgação e propaganda. Nota-se que os maiores gastos se concentram nos itens de limpeza, contas de água, luz e telefone e locação de espaço físico. A Ilustração 8 apresenta a frequência com que esses itens foram citados como principais motivadores de gastos das CAPs nos períodos avaliados. Nota-se que o item limpeza encontra-se entre o conjunto de gastos mais relevantes e foi o mais citado entre os estados. Ainda que não, necessariamente, represente a maior despesa, é uma despesa relevante e presente na maioria dos estados.

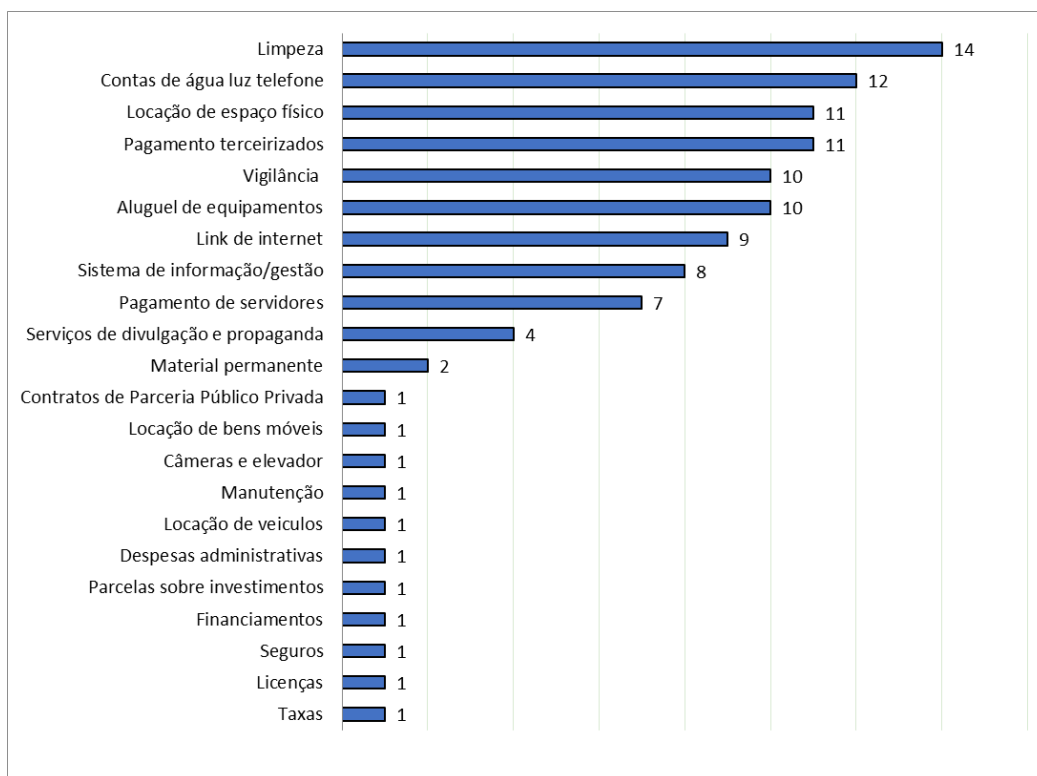


Ilustração 8 - Itens que compõem os gastos nas CAPs

Os valores despendidos para manter as CAPs no 1º semestre de 2019 e no 1º semestre de 2020 mostrados na Ilustração 9, apresentam a comparação de gastos antes e durante a pandemia em 2020. Vale destacar que as informações sobre valor despendido são escassas, nem sempre incluem as fórmulas usadas em seus cálculos e podem não refletir os gastos reais das CAPs.

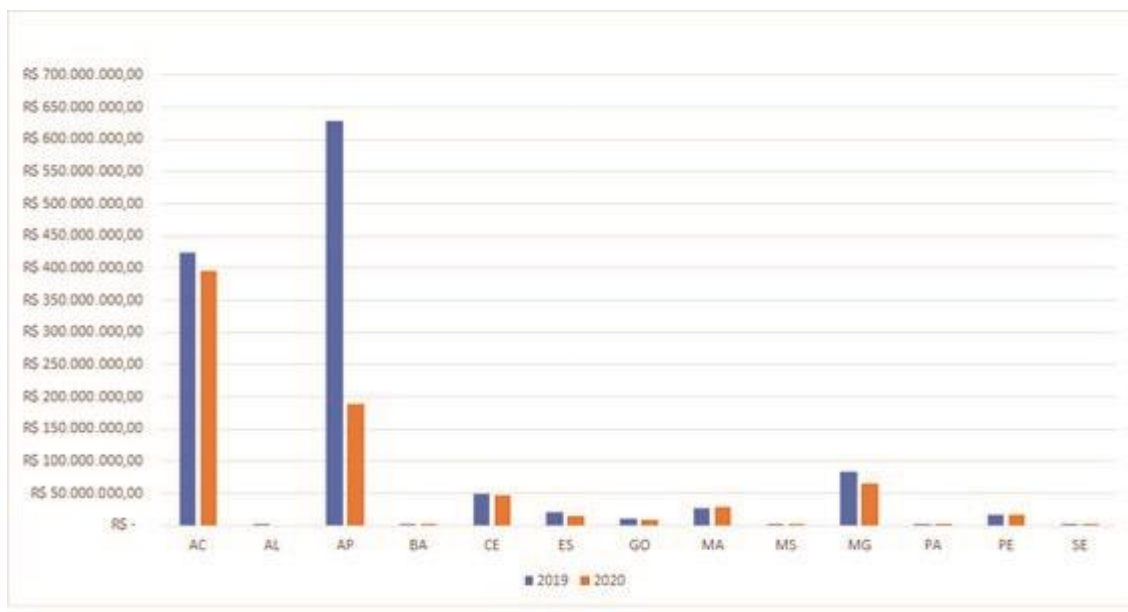


Ilustração 9 – Valor total despendido em 2019/2020

Percebe-se uma diferença acentuada dos gastos, principalmente no estado do AP entre o ano 2019 e 2020. Nos outros estados, o primeiro semestre do ano de 2020 de fato demandou um valor menor de gastos



### 3. ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA

#### 3.1 Canais de relacionamento disponibilizados ao cidadão

Além das CAPs foram questionados quais outros canais de relacionamento eram utilizados pelos estados para realizar o atendimento aos cidadãos. Os canais considerados previamente para esta pesquisa foram: atendimento por videoconferência, chat, chatbot, SMS, app de mensagens, terminais de autoatendimento, app mobile, canal digital com atendimento humano, portal web, presencial, ouvidoria, atendimento por telefone e videoconferência.

A Ilustração 10 demonstra que os canais mais utilizados para atendimento ao cidadão antes da pandemia eram: 1) o telefone, indicado por 17 estados, 2) ouvidoria e presencial, com 16 indicações cada, 3) portais, com 14 indicações e 4) canal digital com atendimento humano, com oito indicações. Esses canais mostram a importância do contato humano durante esses atendimentos ao cidadão. Outro aspecto interessante revelado é que a assistência por videoconferência não era usada antes da pandemia da COVID-19. Outros canais que apresentaram baixo desempenho foram: Chat, Chatbot e SMS (*short message service*), com duas indicações cada.

Os canais de relacionamento mais utilizados após a pandemia durante o ano de 2020 foram novamente o telefone, indicado por 15 estados, seguido dos portais com 14 indicações, ouvidoria com 13 indicações, atendimento presencial com 10 indicações e aplicativo de mensagens com oito indicações.

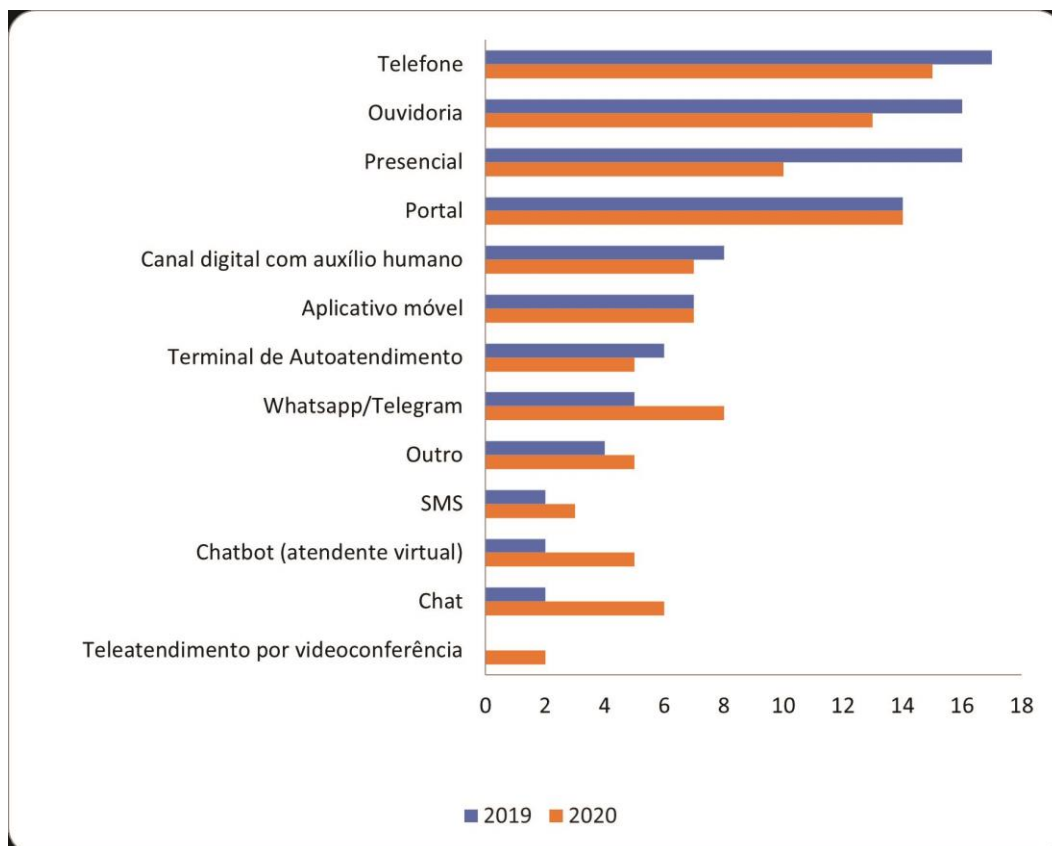


Ilustração 11 – Canais de relacionamentos utilizados pelas CAPs em 2019 e 2020



### 3.2 Atividades oferecidas e/ou suspensas durante a pandemia

Para compreender como o setor público reagiu para adequar ou restabelecer os serviços prioritários durante a pandemia da COVID-19 em 2020, os estados foram questionados: se suas CAPs tiveram as atividades suspensas por um período, mas logo foram reestabelecidas no final de 2020; se algumas atividades foram suspensas, enquanto outras permaneceram sendo oferecidas; e, por fim, se as atividades foram e ainda estão suspensas (até o final de 2020).

A Ilustração 12 mostra que 65% dos Governos Estaduais suspenderam por algum tempo suas atividades, mas as restabeleceram até o final de 2020. É o caso de: AL - atividades suspensas por cinco meses); PA - atividades suspensas por três meses, RJ - atividades suspensas por quatro meses, AP - atividades suspensas por três meses, AC - atividades suspensas por três meses, PE - atividades suspensas por seis meses, SE - atividades suspensas por sete meses, CE - 3 meses, MS - atividades suspensas por 22 dias e finalmente MG - suspendeu as atividades por um mês e voltou gradativamente. Outros 29,5% afirmam que algumas atividades foram suspensas enquanto outras continuaram sendo oferecidas. Foram os estados da BA, MT, GO, MA. E, por fim, o estado do RS ainda tinha atividades suspensas até out / 2020, em respeito à legislação regional.



Ilustração 12 – Atividades oferecidas e suspensas na pandemia

### 3.3 Principais desafios enfrentados durante a pandemia

Os principais desafios foram organizados em uma nuvem de palavras em que a quantidade de citações reflete no seu tamanho na Ilustração 14. Os principais desafios, identificados nesta pesquisa, durante a pandemia da COVID-19 em 2020, para manter a CAPs abertas e em funcionamento estão relacionados ao sentimento de insegurança dos servidores públicos. Seja pela dificuldade em adquirir materiais de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), seja pela dificuldade em respeitar as normas de biossegurança (por parte dos funcionários e da população) ou seja por não ter condições sanitárias adequadas para voltar ao trabalho em casos de contaminação de pessoal.

Outros desafios citados estão relacionados à diminuição da qualidade da comunicação entre o cidadão e o governo, o que pode ser traduzida em dois aspectos: problemas para explicar ou orientar os cidadãos para o acesso digital aos serviços; ou problemas em explicar aos cidadãos o respeito às novas regras de distanciamento social. Esta última condição está relacionada às CAPs que prestavam serviços essenciais e não puderam suspender atividades durante a pandemia. Com relação aos desafios menos citados, verifica-se

a adaptação dos serviços presenciais para os serviços digitais, a suspensão do atendimento e o receio de contaminação durante o atendimento.

**Difficultades do servidor em se adaptar ao serviço digital**  
**Adaptação aos protocolos de segurança**  
**Falta de estrutura ou equipamento de segurança**  
**Difficultades do cidadão em se adaptar ao serviço digital**  
**Limitação da capacidade de atendimento**

Ilustração 13 – Desafios enfrentados durante a pandemia

### 3.4 Serviços que deixaram de ser oferecidos durante a pandemia

Sobre os serviços que deixaram de ser oferecidos nas CAPs durante o período pandêmico, 82.4% dos estados respondentes afirmam que algum serviço de atendimento presencial foi interrompido.

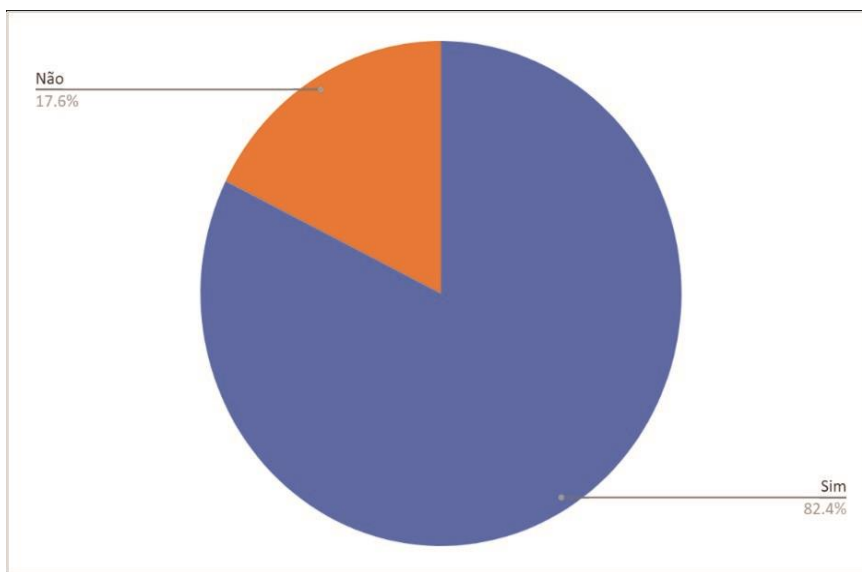


Ilustração 14 – Estados que deixaram a ofertar serviços nas CAPs durante a pandemia

Os serviços que foram afetados estão descritos na Ilustração 15. É importante destacar que diversos serviços foram suspensos compulsoriamente, pelo menos durante o período inicial da pandemia, por conta de decretos e orientações de ordem legislativa e jurídica, como citados pelos estados de AL, CE, MA, MG, PA, PB, RJ e RS. Os estados de MS, PE, e AP afirmaram que nenhum serviço deixou de ser oferecido durante a pandemia.

<b>Governo Estadual</b>	<b>Serviço que deixou de ser oferecido durante a pandemia</b>
AC	Habilitação, identidade, certificado escolar e outros.
AL	Todos. Houve suspensão total do atendimento. Ainda há suspensão parcial do atendimento pela maioria dos órgãos parceiros.



BA	Serviços não essenciais, que estão retornando à medida que a flexibilização permite.
CE	A prestação de serviços pelas centrais de atendimento foi suspensa no final de março. Em maio, retornaram para emissão de RG, relacionado ao auxílio emergencial. Em junho, a prestação de serviços retornou gradativamente, conforme diretrizes dos Decretos estaduais.
ES	Nossocredito - A prefeitura não tinha servidor (supervisor) para atuar no órgão.
GO	Serviços menos demandados ou não considerados essenciais deixaram de ser prestados. Atualmente não houve o retorno do serviço 'prova de vida para aposentados, por exemplo'.
MA	Sim, todos aqueles serviços oferecidos presencialmente
MT	Emissão de Título de eleitor
MG	Durante a pandemia os serviços foram sendo retomados gradativamente, sendo priorizados os serviços de maior demanda do cidadão como emissão de RG e Seguro Desemprego.
PA	Sim, todos os serviços que eram oferecidos nas CAPs deixaram de ser oferecidos durante a pandemia, considerando que as CAPs ficaram fechadas por um período.
PB	Todos
RJ	Todos os serviços de março a maio foram interrompidos.
RS	Todos os serviços que necessitam pelo menos uma etapa presencial
SE	Serviços que precisavam do atendimento presencial

Ilustração 15 – Serviços que deixaram de ser oferecidos nas CAPs durante a pandemia

### 3.5 Serviços que passaram a ser oferecidos durante a pandemia

Sobre os serviços que passaram a ser oferecidos nas CAPs durante o período pandêmico, 65% dos estados respondentes afirmam que sim, algum serviço passou a ser ofertado em suas CAPs durante esse período.

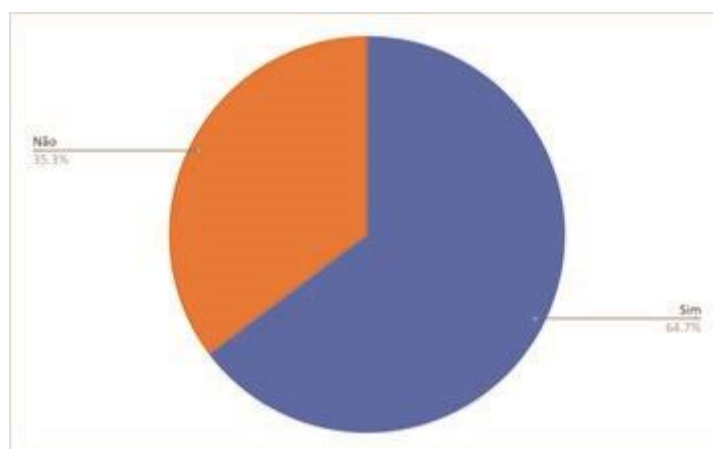


Ilustração 16 – Estados que passaram a ofertar novos serviços nas CAPs durante a pandemia

Os serviços incorporados no atendimento das CAPs estão descritos na Ilustração 17.



**Governo Serviço oferecido por conta da pandemia**

AC	Informação sobre a Covid – Com o Disk Covid e Atendimentos pelo Callcenter
AL	O agendamento para 100% dos serviços disponíveis
AP	Entrega de cartão do benefício emergencial do estado nas Centrais de Atendimento
BA	Atendimentos por vídeo chamada pelo Planserv e Ceprev
CE	Serviço de agendamento para atendimento
MA	Agendamento
MG	Sim, visita virtual a pessoa privada de liberdade e os serviços SINE de forma virtual (Seguro-desemprego e Intermediação de Mão de Obra). A justificativa foi a possibilidade de manter o entendimento sem o risco de contaminação
PE	Atendimento via WhatsApp
RJ	Em maio houve retorno dos serviços de requerimento de entrada ao seguro-desemprego e alguns do DETRAN RJ
RS	Chat e Sefaz atendendo via 0800 e e-mail
SE	CRLV digital

Ilustração 17 – Serviços incorporados nas CAPs durante a pandemia

### 3.6 Principais reclamações/sugestões do cidadão durante a pandemia

A Ilustração 18 reúne as principais reclamações e sugestões dos cidadãos sobre os serviços prestados nas CAPs durante a pandemia. Estas categorias foram organizadas em uma nuvem de palavras em que a quantidade de citações reflete no tamanho das reclamações e sugestões, conforme mostra a Ilustração 12. Nota-se que o principal comentário diz respeito à demora ou dificuldade do cidadão em agendar os serviços oferecidos nas CAPs. Outro comentário muito citado está relacionado a uma maior demanda por serviços digitais e pela capacidade reduzida de atendimento das CAPs. As categorias menos citadas são: adaptação do serviço físico para serviço digital, falta de estrutura ou equipamento de segurança e realização de pesquisas de satisfação.



Ilustração 18 – Reclamações/sugestões do cidadão sobre as CAPs durante a pandemia





## 4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS CAPs

### 4.1 Serviços mais utilizados em 2019 e 2020

Os cinco serviços mais utilizados pelo cidadão oferecidos pelas CAPs foram avaliados com o objetivo de compreender os impactos da pandemia de COVID-19 em cada um deles. Esse impacto foi analisado a partir da comparação dos dados coletados relativos ao ano de 2019 (período pré-pandêmico) e ao ano de 2020 (período pandêmico).

#### 4.1.1 Cinco principais serviços

Dentre os cinco principais serviços disponibilizados pelas CAPs nos estados, os mais citados nesta pesquisa foram: 1) serviços relacionados à emissão da Carteira de Identidade (RG), 2) Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou serviços relacionados a veículos – emplacamento, IPVA, entre outros, 3) Serviços relacionados a pagamentos, 4) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e Seguro Desemprego também foram citados pelos estados; 5) Serviços de água e esgoto. Os estados que não disponibilizaram as informações sobre os cinco principais serviços de suas CAPs indicaram a categoria “Não informado”. A Ilustração 19 mostra os tipos de serviços e quantos estados os indicaram como parte dos cinco serviços mais utilizados pelo usuário em 2019 e em 2020.

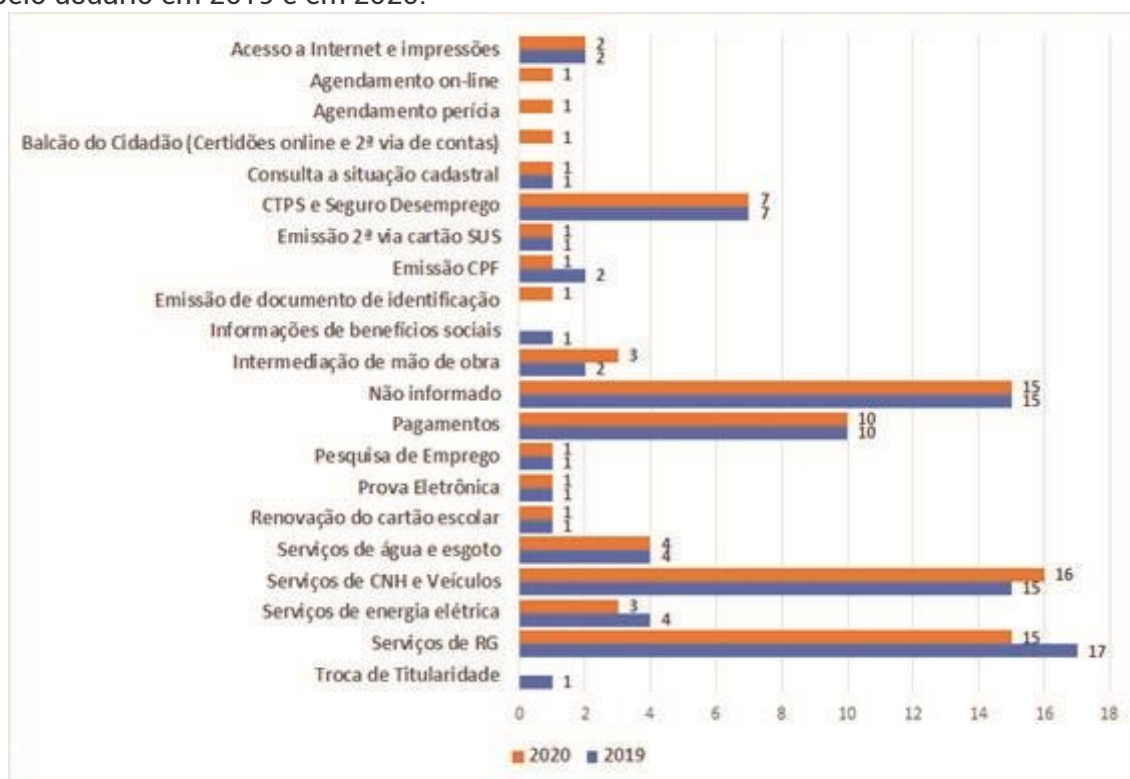


Ilustração 19 – Cinco principais serviços utilizados pelos usuários em 2019 e 2020

#### 4.1.2 Quantidade de atendimentos dos principais serviços

Com relação aos atendimentos por serviços, é possível perceber nitidamente uma diferença na quantidade entre o ano de 2019 e 2020, principalmente em GO, BA e SE, como mostra a Ilustração 20. Os dois estados mais afetados nesse período foram: GO - com queda brusca no atendimento, passando de cerca de 7 milhões de atendimentos em 2019 para pouco mais de 2 milhões e meio em 2020, e a BA - com diminuição representativa de atendimentos, passando de pouco mais de 3 milhões em 2019, para cerca de 1 milhão e 300

mil atendimentos durante o período pandêmico em 2020. Alguns estados não possuíam os dados para o ano de 2020, foi o caso de PB, RJ, RS. Os estados de MA e MT já não possuíam os dados para 2019.

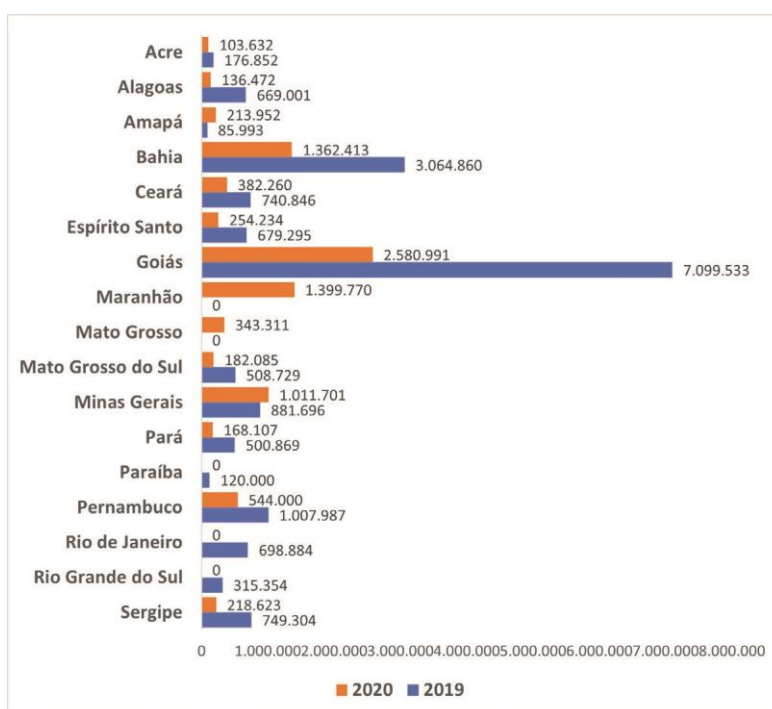


Ilustração 20 – Atendimentos dos cinco principais serviços em 2019 e 2020

#### 4.1.3 Tempo médio de espera para iniciar o atendimento dos principais serviços

Os estados informaram o tempo médio de espera dos serviços por parte do cidadão. Compreende-se nessa questão quantos minutos o cidadão espera desde o momento da chegada à CAP até o momento que é chamado para o atendimento. Enquanto alguns estados apresentam baixa variação no tempo médio de espera de 2019 para 2020, como o AC, AP, BA, ES, GO, MG, MT, PE, RJ e SE, outros estados apontam para uma discrepância significativa. É o caso do estado do CE, com a maior amplitude de resultados, em que um atendimento em 2019 poderia demorar 35 minutos para ser iniciado, e em 2020 esse número passou para 5 minutos. Fenômeno similar pode ser observado também no estado de AL. Os estados do MA e PB não disponibilizaram os dados completos, por isso não foram computados.

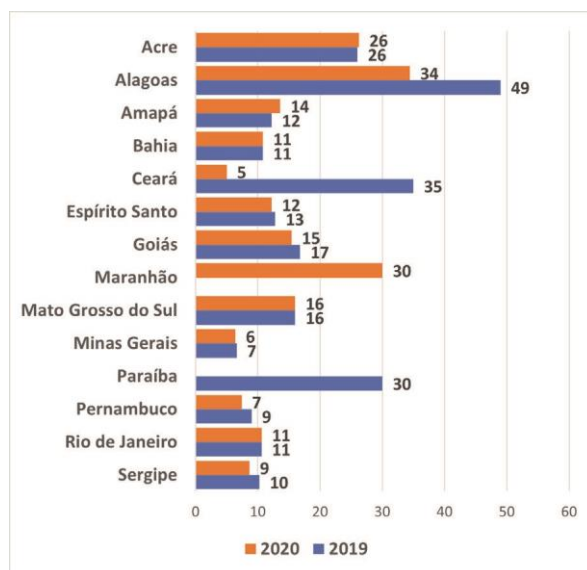


Ilustração 21 – Tempo médio de espera por minuto

#### 4.1.4 Tempo médio do atendimento dos principais serviços

Os estados informaram o tempo médio de atendimento dos serviços. Compreende-se nesta questão quantos minutos o cidadão demora do início de seu atendimento até o momento em que o mesmo é concluído. Os estados do MA, PB e SE não apresentaram dados para os dois períodos questionados.

Nota-se entre os estados uma baixa variação entre o tempo médio de atendimento em 2019 e 2020, com variação média de 1 minuto entre um ano e outro para a maioria dos estados que responderam esta pesquisa

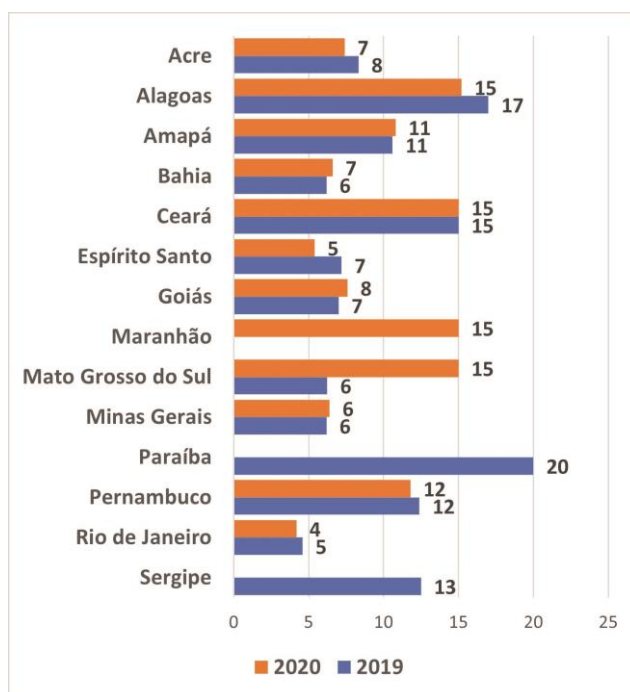


Ilustração 22 – Tempo médio de atendimento por minuto

#### 4.1.5 Disponibilidade de agendamento *on-line* dos principais serviços

Os estados apresentaram informações sobre a disponibilidade do agendamento *on-line* dos cinco principais serviços ofertados em suas CAPs. Para esta questão, foram consideradas as seguintes opções: agendamento *on-line* obrigatório, agendamento *on-line* opcional ou sem disponibilidade de atendimento *on-line*.

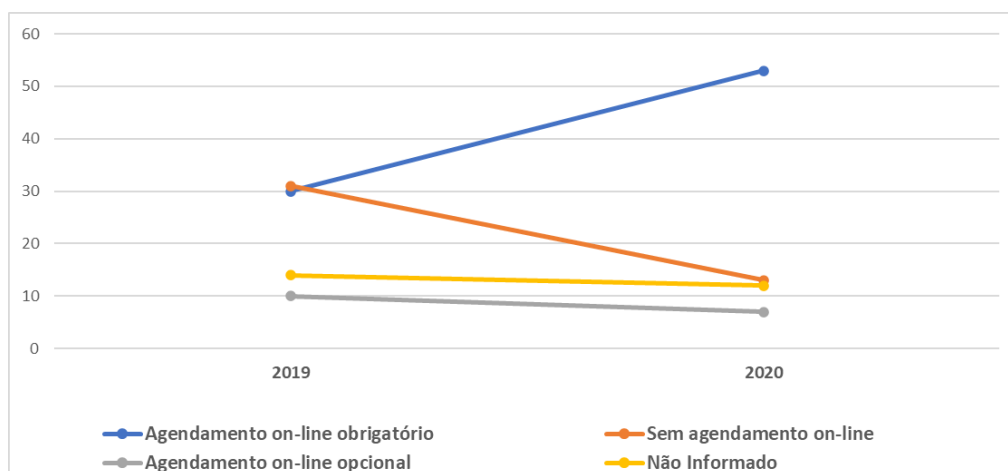


Ilustração 23 – Disponibilidade de atendimento *on-line* dos cinco principais serviços

Nota-se uma tendência de alta para o agendamento *on-line* obrigatório entre o período avaliado. Conseqüentemente, com relação aos serviços sem agendamento *on-line*, percebe-se uma tendência de queda expressiva nesse período.

#### 4.1.6 Realização de todas as etapas dos serviços pela web

Os estados apresentaram informações sobre a possibilidade de realização de todas as etapas dos cinco principais serviços integralmente pela web. Os dados permitem uma análise de tendência, em que serviços que permitiam que todas as suas etapas fossem realizadas integralmente pela web apresentaram leve queda entre 2019 e 2020. A variação também é perceptível para os serviços que não possuíam todas as etapas integralmente *on-line*, com leve alta entre 2019 e 2020.

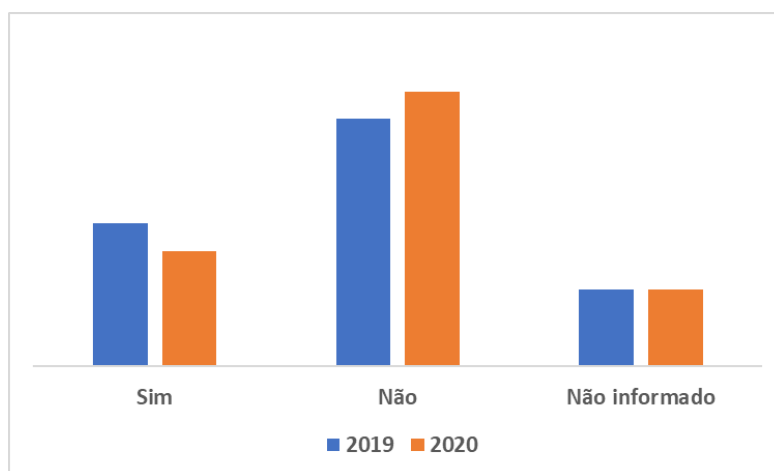


Ilustração 24 – Todas as etapas dos cinco principais serviços realizadas integralmente pela web

Com relação aos cinco principais serviços das CAPs que permitem que todas as suas etapas possam ser realizadas integralmente pela web, serviços de pagamentos foram citados pelos estados em ambos os



anos apresentando estabilidade com relação a possibilidade de atendimento integralmente pela web. Já com relação aos serviços de CNH e veículos, o número de citações caiu pela metade de um ano para o outro. Alteração com leve queda também foi verificada em serviços de CTPS e Seguro Desemprego. O restante dos serviços não apresentou alteração.



Ilustração 25 – Cinco principais serviços com todas as etapas realizadas integralmente pela web

Com relação aos cinco principais serviços que não permitem que todas as etapas possam ser realizadas integralmente pela web, a alteração ocorreu nos serviços de CNH e Veículos, que apresentaram alteração significativa. Uma pequena alta foi identificada nos serviços de intermediação de mão de obra, CTPS e Seguro Desemprego. Queda nos números foi verificada em pequena proporção nos serviços de emissão de CPF, Serviços de energia elétrica e serviços de água e esgoto.

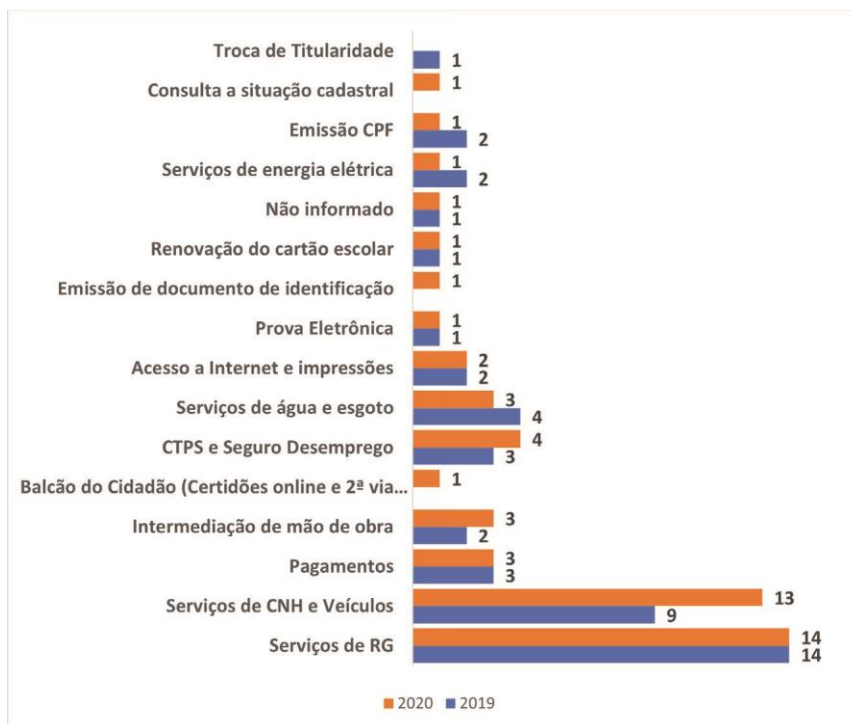


Ilustração 26 – Cinco principais serviços com algumas etapas realizadas integralmente pela web



#### 4.1.7 Totens para auxiliar alguma etapa dos principais serviços

Apenas cinco estados indicaram que utilizam totens para auxiliar alguma etapa de seus cinco principais serviços em suas CAPs nos dois anos avaliados, são eles: MG, MS, RJ, AC e SE.

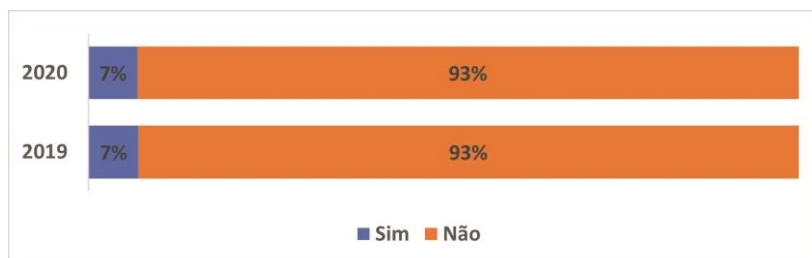


Ilustração 27 – Uso de totens nas CAP

#### 4.1.8 Avaliação dos usuários dos principais serviços

Segundo os respondentes desta pesquisa, a avaliação do atendimento dos cinco principais serviços pelos usuários indica uma queda no número de atendimentos avaliados no ano de 2020. Já os atendimentos não avaliados apresentam tendência de alta entre 2019 e 2020, como indica a Ilustração 28.

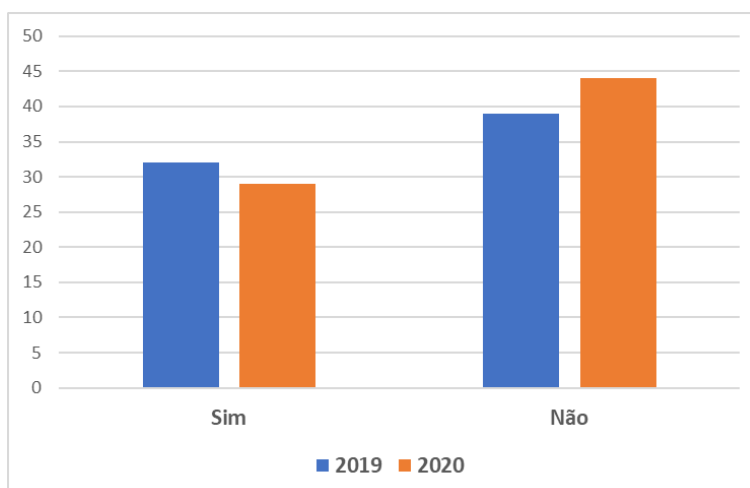


Ilustração 28 – Atendimento dos cinco serviços avaliados pelos usuários

Para os cinco principais serviços que possibilitam essa avaliação, foi questionada a média da avaliação do atendimento dos serviços. Os parâmetros considerados foram os seguintes: Ruim, Regular, Bom, Ótimo. As avaliações, como indica a Ilustração 29, apresentam tendência de leve alta, para a categoria Ótimo. Já a categoria Bom apresentou tendência de queda no período. Uma baixa queda também foi percebida em serviços na categoria Regular.

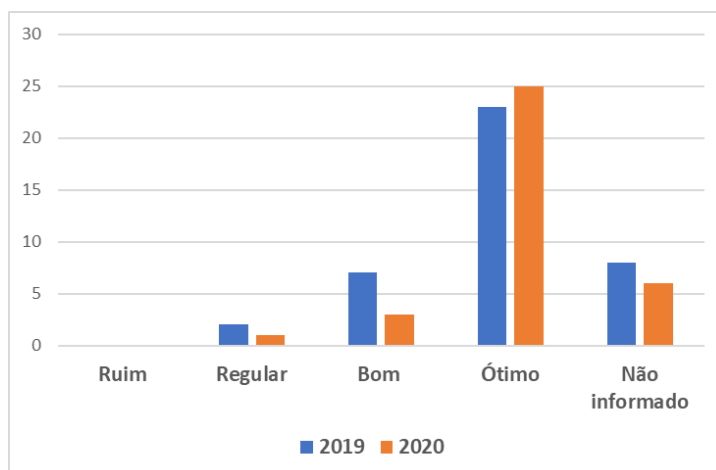


Ilustração 29 – Média de avaliação dos atendimentos individuais

Já a avaliação do serviço em si pelo usuário também foi questionada. Nesse sentido, considera-se a percepção da qualidade do serviço prestado pelo usuário. A tendência foi de queda de 10% de serviços que tiveram sua qualidade avaliada pelo usuário, como indica a Ilustração 30.

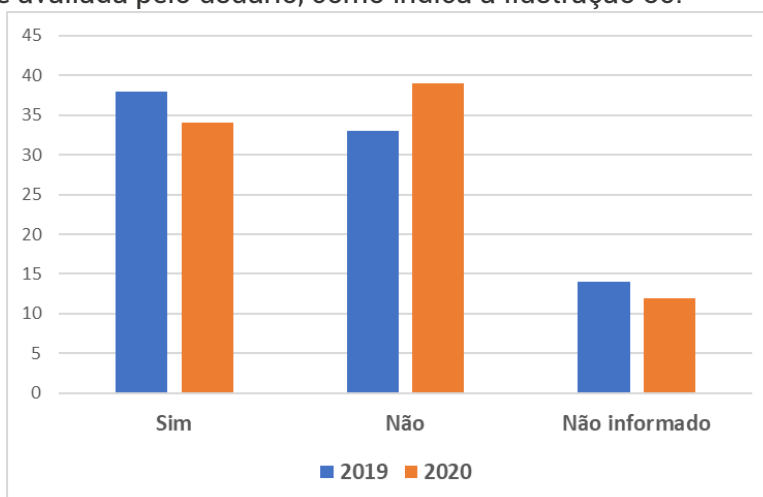


Ilustração 30 – Qualidade dos cinco principais serviços avaliados pelos usuários

Para os serviços que possibilitam essa avaliação foi questionada a média da avaliação da qualidade dos serviços. Os parâmetros considerados foram os seguintes: Ruim, Regular, Bom e Ótimo.

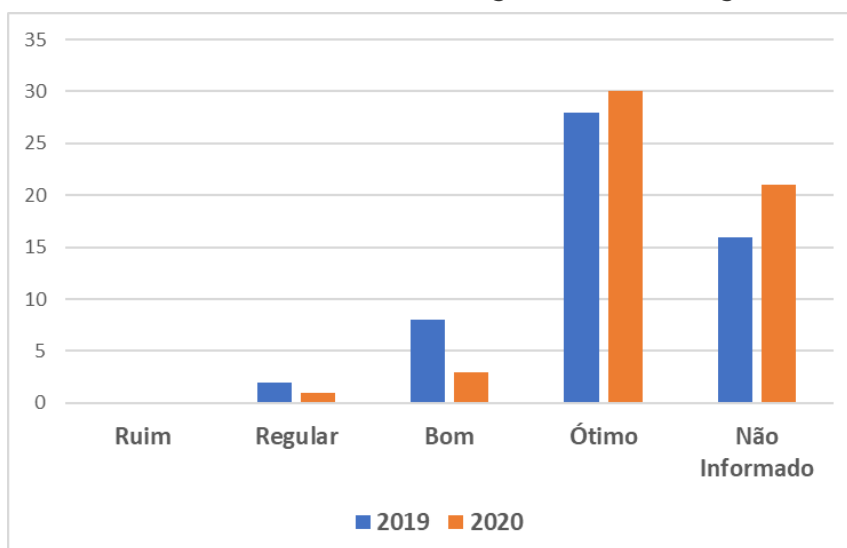




Ilustração 31 – Média de avaliação dos cinco principais serviços prestados ao usuário

As avaliações, como indica a Ilustração 31, se mostram amplamente positivas, indicando uma tendência de alta de um ano para o outro. Uma tendência de queda considerável foi verificada nas avaliações na categoria Bom, entre 2019 e 2020. E leve queda na categoria Regular. A categoria Ruim não apresentou nenhum serviço.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo apresentou um diagnóstico detalhado das Centrais de Atendimento Presenciais (CAP) de 21 Governos Estaduais em um comparativo pré-período pandêmico (2019) e durante a pandemia da COVID-19 (2020).

Os dados apontam para um impacto da pandemia nos serviços presenciais oferecidos nas CAPs, principalmente no número de atendimentos e na suspensão de atividades. Os desafios no período pandêmico foram diversos, com destaque para a falta de estrutura ou equipamento de segurança e para as dificuldades do cidadão em se adaptar ao serviço digital. No entanto, uma das principais sugestões indicadas pelos cidadãos foi justamente maior oferta de serviços digitais por parte das CAPs. Isso indica a necessidade de adaptação aos serviços digitais, por parte do governo, ampliando a oferta de serviços digitais, e do cidadão em conhecer e utilizar esses serviços.

Com relação aos canais de relacionamentos utilizados no período pré-pandêmico, nota-se que os canais usados se concentravam principalmente em tecnologias estabelecidas ou em atendimentos presenciais. A pandemia acabou por estimular o uso de muitos canais que antes não eram usados. É o caso dos chats ou tecnologias de *chatbot* e assistência de videoconferência, que são um pouco mais complexos, mas foram indicados por dois governos estaduais cada. O aplicativo móvel e canal digital com atendimento humano também obtiveram desempenho moderadamente bom ao longo de 2020. Esse estímulo pode indicar que há mais possibilidades de atender o cidadão e que o uso dessas tecnologias precisa ser mais articulado. Também demonstra que a pandemia da COVID-19 estimulou o uso de outras tecnologias durante o período de crise.

Por fim, destaca-se que este estudo apresentou algumas limitações. Seis dos 27 Governos Estaduais/Distrital não participaram desta pesquisa, limitando a generalização das implicações discutidas. Por outro lado, cada estado participante contribuiu e permitiu que se tivesse uma visão comparativa em relação aos impactos da pandemia, e auxiliou na troca de experiências de adaptação de seus serviços presenciais em Centrais de Atendimento nesse período.

## AGRADECIMENTOS

Registramos nossos agradecimentos aos respondentes desta pesquisa e aos Pontos Focais dos Estados e Distrito Federal pelo relevante trabalho de articulação para a obtenção destes dados.

Ao CONSAD, à ABEP-TIC e ao BID pelo apoio institucional e instrumental para a realização desta pesquisa.

Um agradecimento especial ao Grupo de Pesquisa Modelos de Negócio e as Práticas de Informação e Tecnologia (MONITEC) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) pela relevante contribuição científica ao desenvolvimento desta pesquisa.





Apoio:



**Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação - ABEP-TIC**

SHN, Quadra 1, Bloco A Conjunto A, sala 218 Edifício Le  
Quartier Hotel & Bureau CEP 70701-010 - Brasília /DF  
[www.abep-tic.org.br](http://www.abep-tic.org.br)

**Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração - CONSAD**

SRTVS quadra 701, Edifício Embassy Tower, bloco K, salas  
527/528- Brasília / DF  
[www.consad.org.br](http://www.consad.org.br)