



# Apresentação da pesquisa sobre o Impacto das ações do GTD.GOV na Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital

126ª Reunião do Fórum de Diretores Técnicos da  
da ABEP-TIC

25 de Setembro 2020  
Encontro Virtual



GTD.GOV

PESQUISA SOBRE O  
IMPACTO DAS AÇÕES  
DO GTD.GOV NA  
TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL DOS GOVERNOS  
ESTADUAIS E DISTRITAL



# Impacto das ações do GTD.GOV na Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital

---

- **Organização:**

- *Thiago Ávila*
- *Beatriz Lanza*
- *Lutiano Silva*



# Painelistas



**Thiago Ávila**

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



**Beatriz Lanza**

Consultora do BID



**Lutiano Silva**

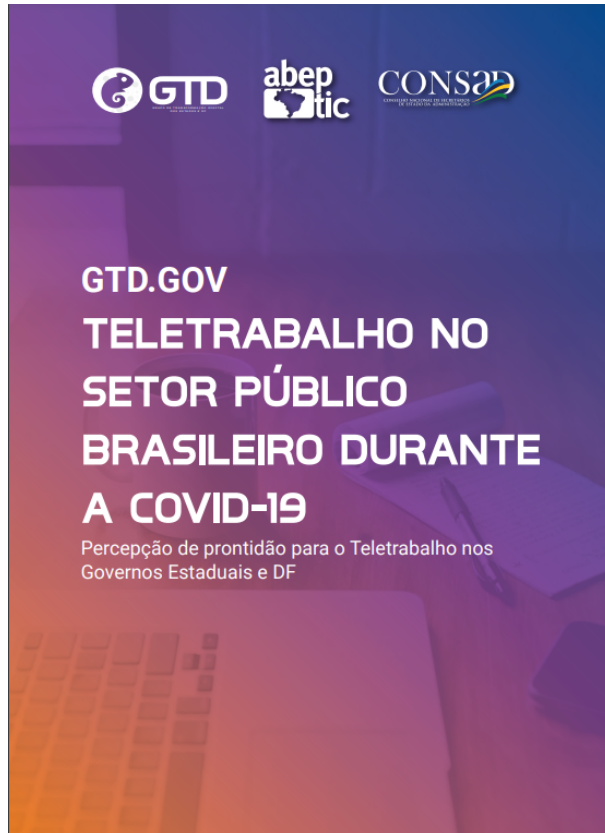
Presidente do PRODAP/AP e da  
ABEP-TIC  
Coordenador Nacional do  
GTD.GOV – ABEP-TIC



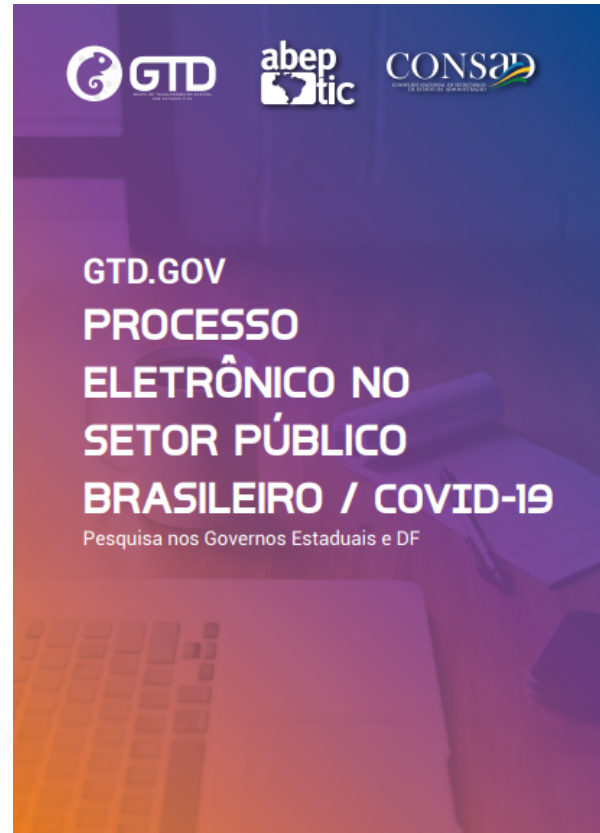
**Gleycianne Araújo**

Doutoranda em  
Administração de  
Empresas – PUCPR

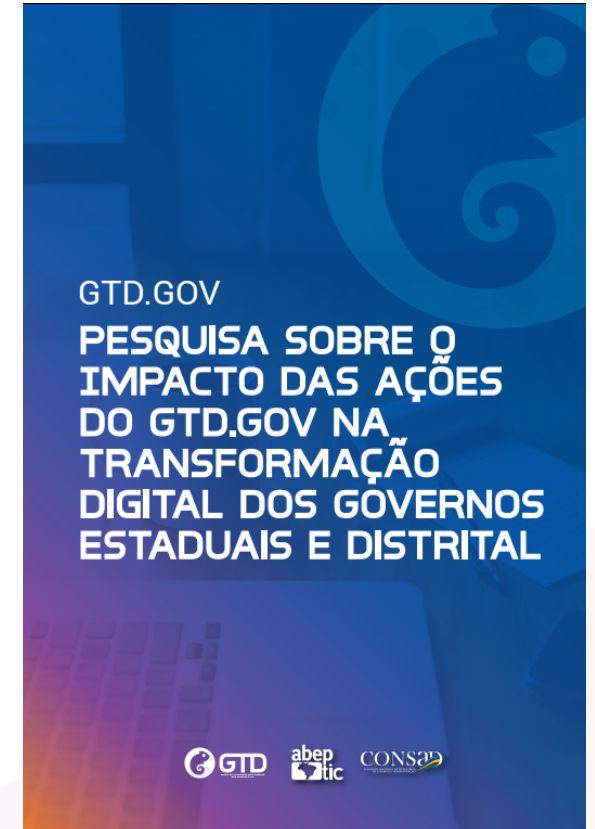
# Contexto



**1** Maio/2020



**2** Julho/2020



**3** Julho/2020



# Metodologia

**Objetivo da pesquisa:**

**Verificar a influência e impacto das ações do GTD.GOV  
na TD dos Governos Estaduais e Distrital**

# Metodologia

## Motivações da pesquisa:

- ✓ Enquanto **grupo articulador**, o GTD.GOV **está conseguindo influenciar a TD nos Governos Estaduais e Distrital?**
- ✓ Como **tangibilizar o impacto das ações do GTD.GOV** para o desenvolvimento **da TD nos Governos Estaduais e Distrital?**



# Metodologia

**Coleta de dados:** julho de 2020/ 22 questões sobre:

**Amostra:** 109 respostas (78 válidas, 31 desconsideradas)

- i) **Percepção** quantitativa **do impacto** do Grupo na TD dos Governos Estaduais e Distrital
- ii) **Fatores que contribuem** para a atuação do Grupo
- iii) **Nível de confiança** no Grupo
- iv) **Relacionamento** com o grupo e **perfil** dos respondentes



# Notas metodológicas

- ✓ Pesquisa baseada na **percepção dos especialistas** estaduais e distritais sobre a atuação do GTD.GOV **no período da coleta de dados (julho/2020)**
- ✓ Sugere-se a **reaplicação desta pesquisa em periodicidade semestral** para **aprimorar a validação desta percepção**, bem como para **continuar acompanhando o impacto** do GTD.GOV na TD dos Governos Estaduais e Distrital





# Resultados

# O GTD.GOV ajudou a acelerar a Transformação Digital no Governo em que atuou?

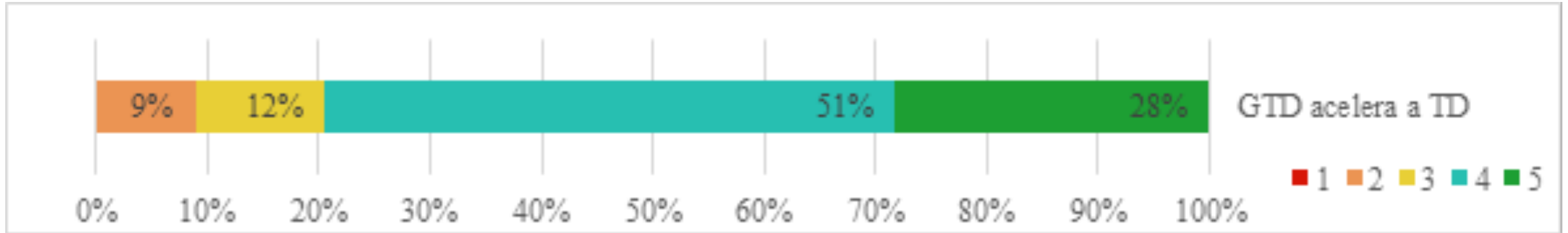


Gráfico 1 – Percepção sobre a influência do GTD.GOV na aceleração da TD nos Governos Estaduais/Distrital (GTD.GOV, 2020)

**79% dos respondentes concordam**

Questão: O GTD.GOV ajudou/está ajudando a ACCELERAR a Transformação Digital no Governo Estadual/Distrital onde atuou.

# O GTD.GOV ajudou a acelerar a TD no Governo em que atuou?

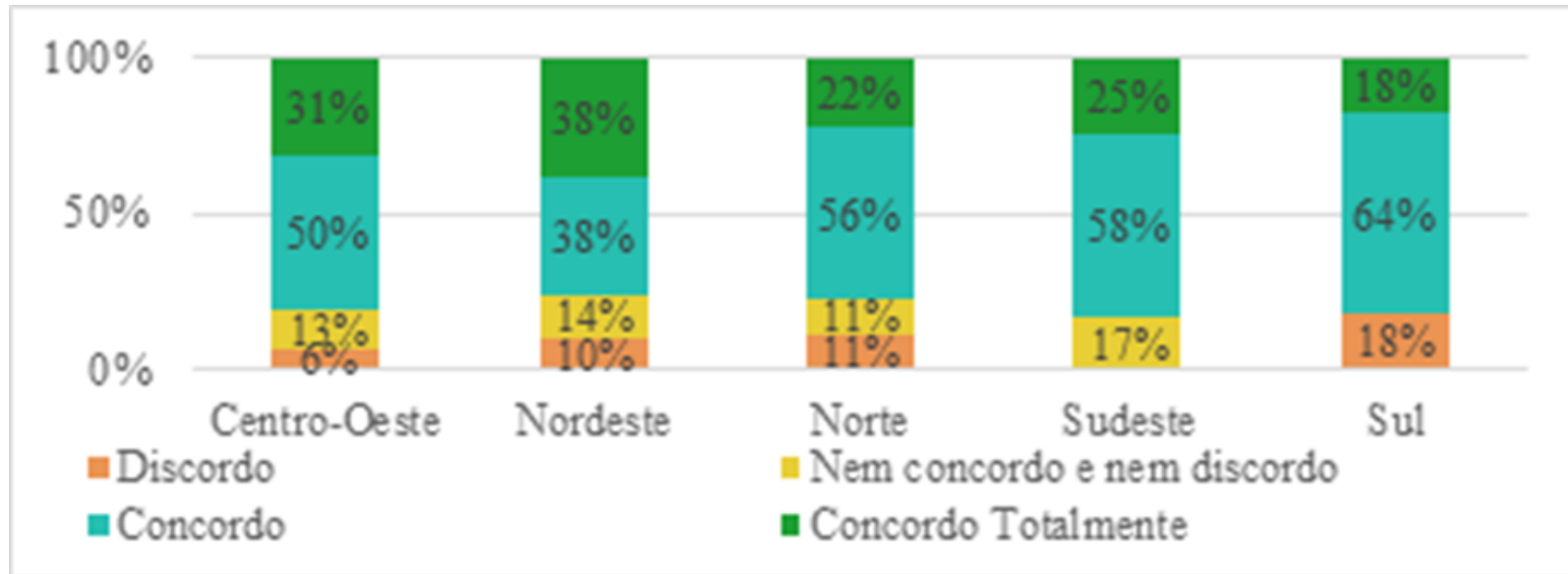


Gráfico 2 – Percepção sobre a influência do GTD.GOV na aceleração da TD distribuída por Regiões do Brasil (GTD.GOV, 2020)

Questão: O GTD.GOV ajudou/está ajudando a ACELERAR a Transformação Digital no Governo Estadual/Distrital onde atuou.

# Percepção da influência do GTD.GOV na TD nos Governos Estaduais e Distrital

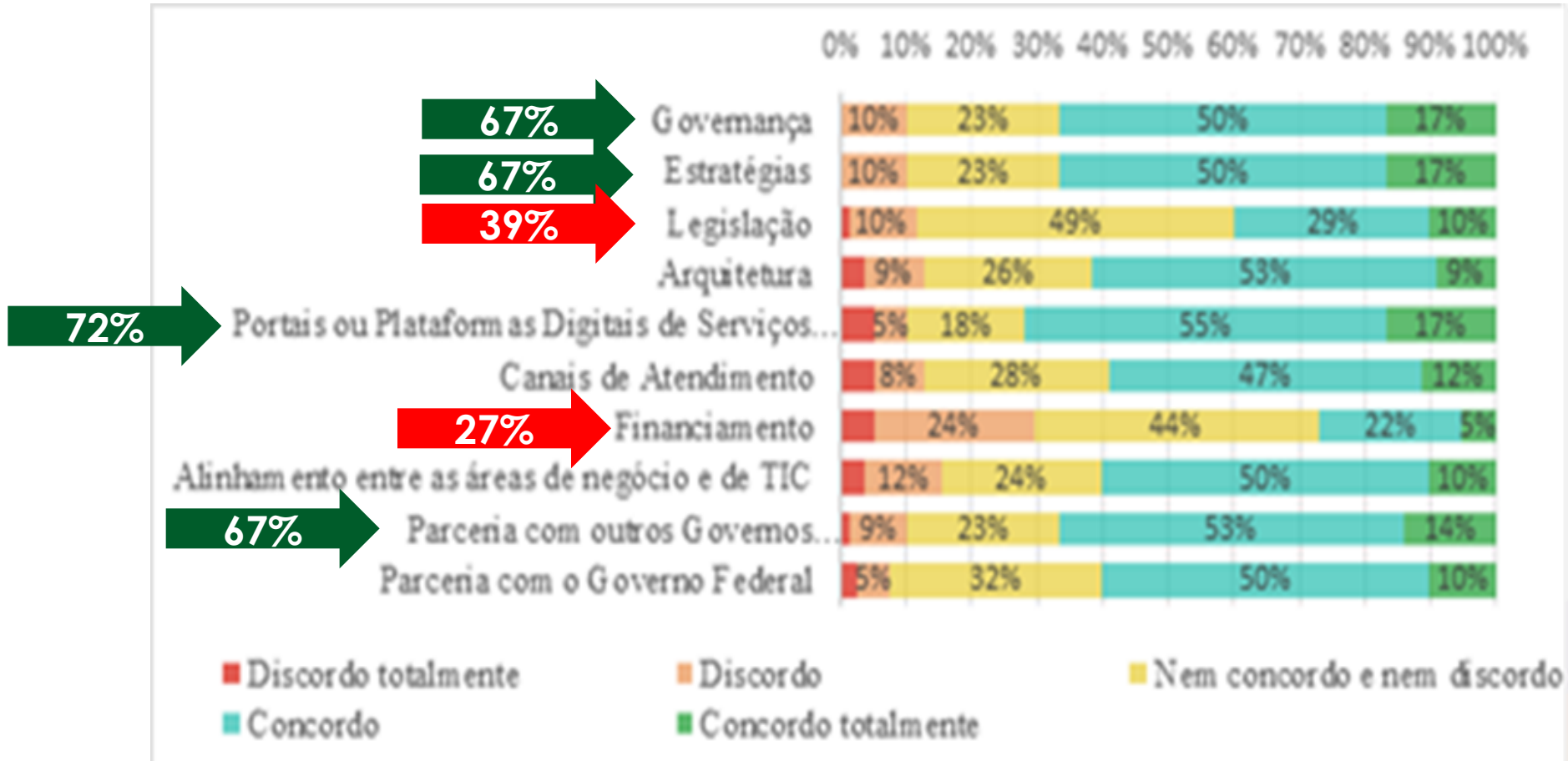


Gráfico 3 – Percepção sobre a influência do GTD.GOV na aceleração da TD nos Governos Estaduais/Distrital (GTD.GOV, 2020)

Questão: O ASPECTO no Governo Estadual/Distrital onde atuou está sendo/foi influenciada e/ou aprimorada em decorrência das ações desenvolvidas pelo GTD.GOV.



# Influência do GTD.GOV nas iniciativas de TD

Segundo a percepção dos especialistas ...

○ GTD.GOV influenciou  
**149 iniciativas de TD**  
de 19 dos 20 Governos respondentes

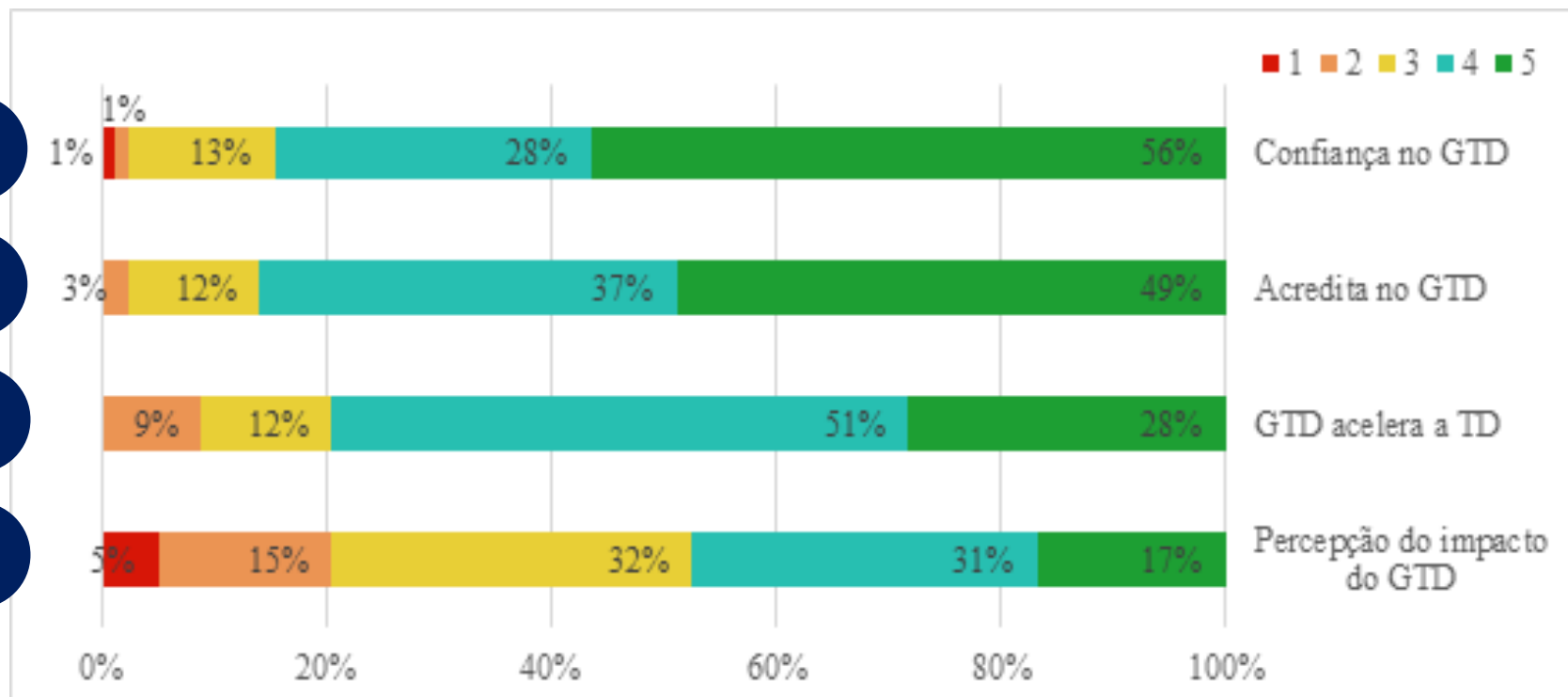
# Influência do GTD.GOV nas iniciativas de TD



Gráfico 4 – Iniciativas de TD influenciadas pelo GTD.GOV classificadas pelos dez aspectos investigados (GTD.GOV, 2020)

Questão: Cite até cinco (5) ações de Transformação Digital cuja iniciativa teve influência a partir dos trabalhos desenvolvidos pelo GTD.GOV.  
\*Classificação realizada pelos pesquisadores

# Credibilidade do GTD.GOV como instrumento de aceleração da Transformação Digital



## Questões:

1. Seu nível de confiança com a atuação do GTD.GOV em prol da TD nos Governos Estaduais e Distrital.
2. Quanto ao que você acredita que as ações e resultados do GTD.GOV influenciam positivamente na TD para os Governos Estaduais e Distrital.
3. O GTD.GOV ajudou/está ajudando a ACELERAR a TD no Governo Estadual/Distrital onde atua.
4. Quanto a sua percepção do impacto das ações do GTD.GOV em relação a TD no Governo Estadual/Distrital em que atua.

Gráfico 5 – Mensuração do nível de credibilidade dos respondentes nas ações do GTD.GOV (GTD.GOV, 2020)

# Redes de Relacionamento no GTD.GOV

7 Governos como “hubs de cooperação”\*  
para a Transformação Digital nos Governos  
Estaduais e Distrital



Bahia

(21)



Minas Gerais

(20)



Rio Grande  
do Sul

(19)



Goiás

(15)



Alagoas

(13)



Paraná

(13)



Espírito  
Santo

(12)

\* Reconhecido pelos especialistas como um Governo que é parceiro do Governo em que atua em iniciativas de TD





# Redes de Relacionamento no GTD.GOV

Questão: Quais os Governos Estaduais/Distrital que a sua Instituição tem maior relacionamento para iniciativas de Transformação Digital?

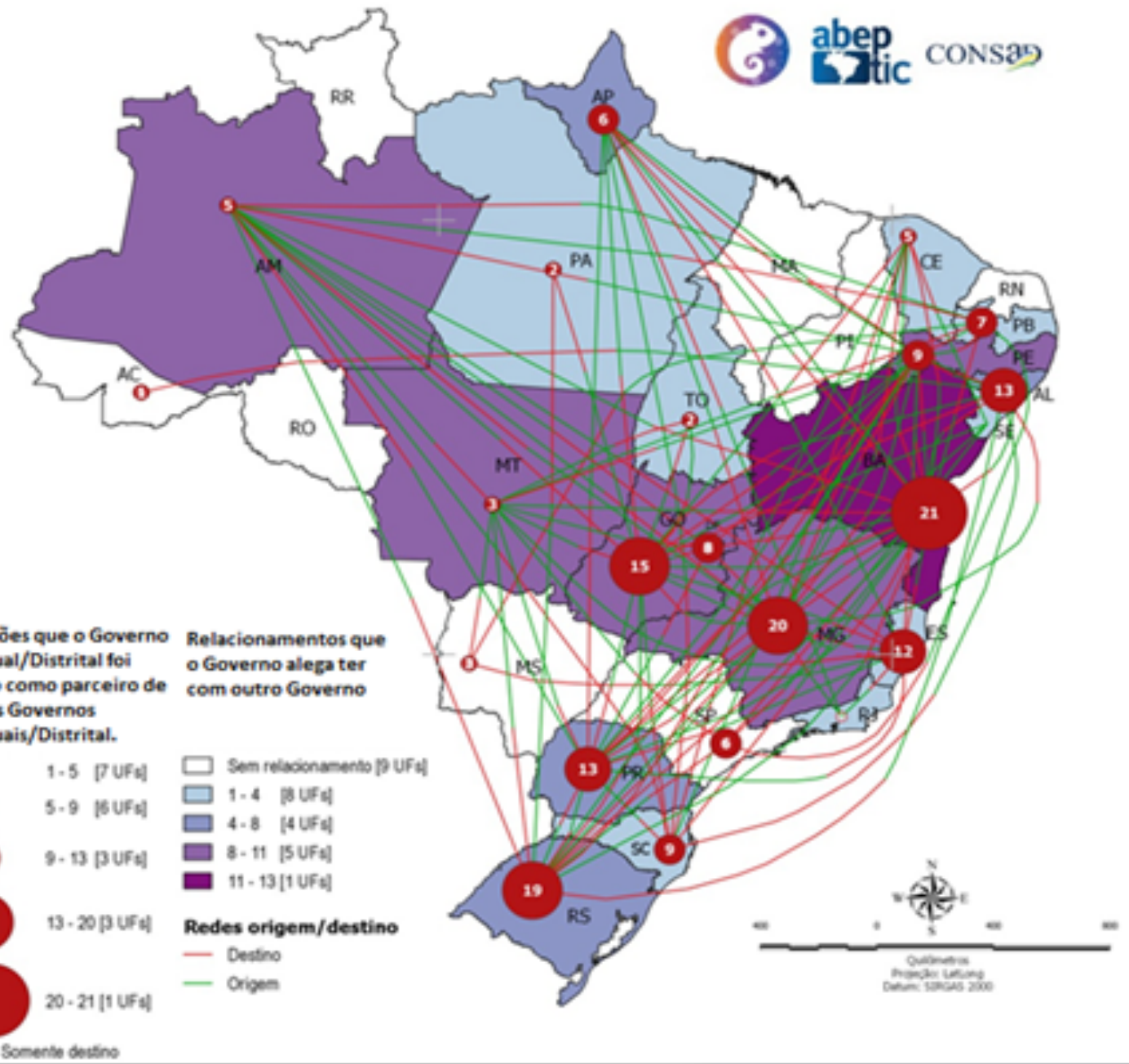


Figura 1 – Relacionamento entre Governos para o desenvolvimento de iniciativas de Transformação Digital (GTD.GOV, 2020)







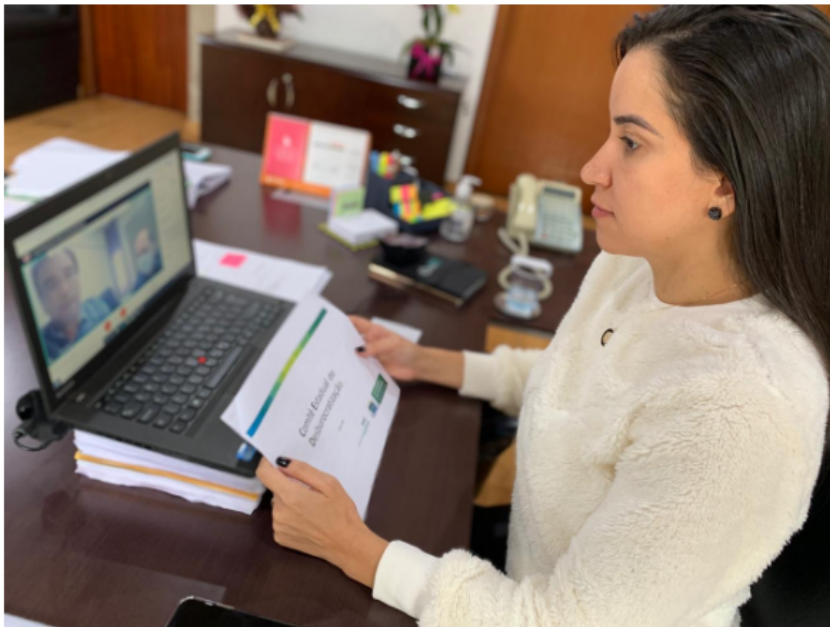


# Exemplos de Iniciativas estaduais/distrital influenciados pelo GTD.GOV

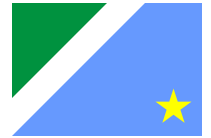
# Governança para a Transformação Digital

## Desdobramento de ações são debatidas em reunião do Comitê Estadual de Desburocratização

Categoria: Desburocratização, Modernização | Publicado: segunda-feira, agosto 3, 2020 às 09:23 | Voltar

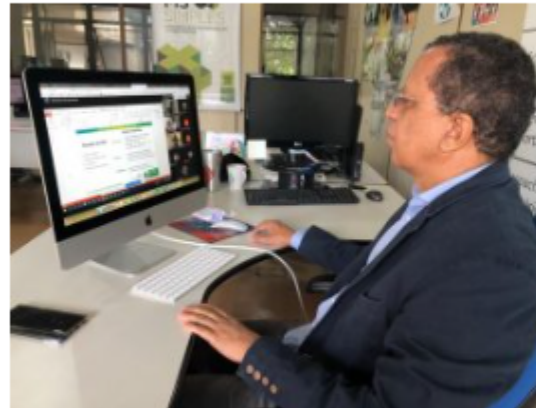


## Ações de transformação digital no Comitê Estadual de Desburocratização SAD/MS



MS

Esta foi a primeira reunião com a participação da secretária de Estado de Administração e Desburocratização (SAD), Ana Nardes, que realizou a abertura e apresentação da pauta do encontro.



Os temas debatidos na reunião foram: gestão da estrutura organizacional; regimentos internos das Unidades Gestoras; reavaliação das cartas de serviços, com ênfase na transformação digital e a construção da agenda do CED para 2020, levando-se em conta a pandemia do coronavírus e de acordo com as ações do Grupo de Transformação Digital (GTD) do Conselho Nacional de Secretários da Administração (Consad) e à gestão estratégica do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

Durante a sua explanação, a titular da pasta sinalizou a necessidade de fortalecer o Comitê visando estabelecer as ações de aperfeiçoamento e modernização da Administração Pública, alinhados com a transformação digital.

# Estratégias para a Transformação Digital

## Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal



DF

4/2/20 @ 8:21

ATUALIZADO EM 4/2/20 ÀS 9:16

### Governo do DF dá início ao processo de transformação digital

Objetivo é modernizar o Estado, agilizar atendimento e promover entregas à sociedade

AGÊNCIA BRASÍLIA \*



Secretários de Estado, dirigentes de empresas públicas, de autarquias e de fundações reúnem-se nesta terça (4), das 15 às 17 horas, no Salão Nobre do Palácio do Buriti, para tratarem da implementação da **Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal** e instalação do Comitê Gestor de Transformação Digital.

Transformação Digital Governamental é o processo de integrar tecnologia digital, facilitando o acesso dos cidadãos e empresas aos serviços públicos prestados nos diferentes órgãos e entidades.

A determinação de governo é de que deve haver um esforço integrado para acelerar a transformação dos serviços públicos a partir de plataformas comuns para os diversos órgãos e entidades.

Fonte: GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (2020)

Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/02/04/governo-do-df-da-inicio-ao-processo-de-transformacao-digital/>. Acesso em: 21. Set. 2020

# Legislação para a Transformação Digital



## 6. QUADROS

### 6.1 – QUADRO 1: EIXO, DIMENSÃO E PROGRAMA

Exercício: 2020

Eixo	Dimensão	Programa
ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO	FOMENTAR O DESENVOLVIMENTO COM SUSTENTABILIDADE E QUALIDADE DE VIDA	0007 - INFRAESTRUTURA, TRANSPORTE E MOBILIDADE
		0008 - AGROPECUÁRIA, RECURSOS HÍDRICOS E MEIO AMBIENTE
GESTÃO INSTITUCIONAL	APERFEIÇOAR A GESTÃO PÚBLICA COM TRANSPARÊNCIA	0009 - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
		0000 - PROGRAMAS ESPECIAIS
		0999 - RESERVA DE CONTINGÊNCIA
		0001 - PROCESSO LEGISLATIVO
		0002 - FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA EXTERNA
		0003 - PROCESSO JUDICIÁRIO
		0004 - ADMINISTRAÇÃO
		0012 - GOVERNO DIGITAL, TRANSPARÊNCIA E DESBUROCRATIZAÇÃO
		0195 - CONSOLIDAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA DO MINISTÉRIO PÚBLICO
		0201 - ACESSO A JUSTIÇA
SOCIEDADE E CIDADANIA	PRESERVAR A VIDA E O PATRIMÔNIO POR MEIO DE POLÍTICAS INTEGRADAS DE	0006 - SEGURANÇA PÚBLICA, PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA E RESSOCIALIZAÇÃO
		0011 - ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS

RTE

Programa “Governo Digital” no Plano Plurianual 2020-2023\*



LEI Nº 8.231, DE 8 DE JANEIRO DE 2020.

DISPÕE SOBRE O PLANO PLURIANUAL PARA O PERÍODO DE 2020-2023, NOS TERMOS DO ART. 176, § 1º DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Art. 1º Fica instituído o Plano Plurianual para o quadriênio 2020-2023, em cumprimento ao disposto no art. 176, § 1º da Constituição Estadual.



# Arquitetura Corporativa para a Transformação Digital

## PROCESSO ELETRÔNICO



Início / Todas as Notícias / Sistema permite Governo do Amapá economizar cerca de R\$ 9 milhões em custos com papel

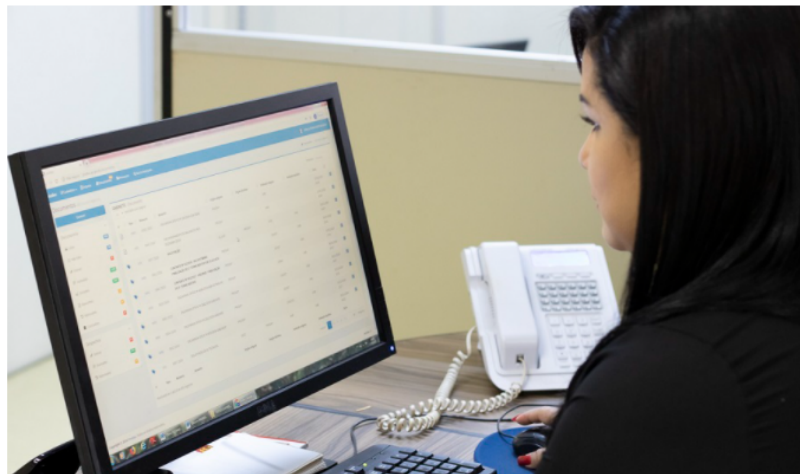
sexta, 17 de janeiro de 2020 - 19:03h - 5068

### Sistema permite Governo do Amapá economizar cerca de R\$ 9 milhões em custos com papel

O número é resultado de quase 400 mil de folhas poupadas por meio do uso da tecnologia Prodoc, nas secretarias do Estado.

Por: Sidney Marques Cardoso

Tweetar



#### DESTAQUES

ter, 22 set 20 - 13:39h  
Turistas voltam ao monumento Marco Zero para apreciar o Equinócio da Primavera

seg, 21 set 20 - 18:00h  
Coronavírus: Governo do Estado integra ação de saúde para indígenas no Parque do Tumucumaque

seg, 21 set 20 - 10:55h  
Plano de Mobilidade Urbana do Governo do Estado prossegue nos municípios amapaenses

dom, 20 set 20 - 12:23h  
Governo do Estado inicia quinta etapa de distribuição do kit merenda em casa

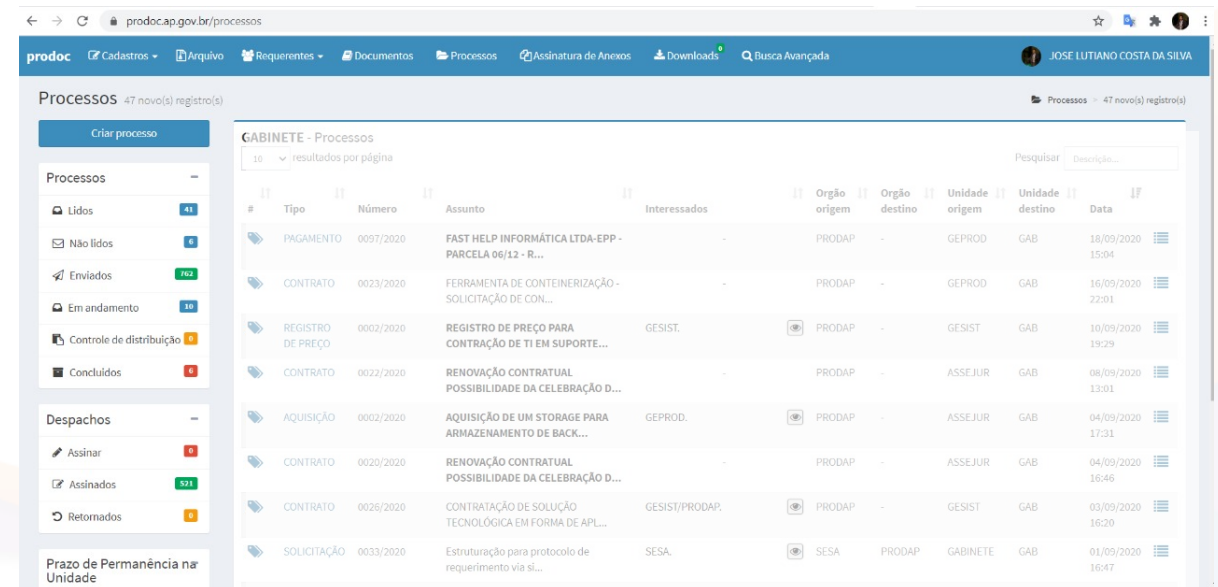
qui, 10 set 20 - 20:26h  
Amapá registra maior queda na taxa de desemprego do Brasil

#### ÚLTIMAS NOTÍCIAS

ter, 22 set 20 - 13:09h  
Governadores da Amazônia Legal debatem economia verde, inovação e



AP



# Portais ou Plataformas Digitais de Serviços Públicos

Acessibilidade | Alto Contraste

GOIÁS DIGITAL

Entrar com gov.br

Como podemos te ajudar?

Informe aqui o serviço que deseja informação

SERVIÇOS EM DESTAQUE

- Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal Net@scola**  
Educação
- Acessar Portal do Estudante**  
Educação
- Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt**  
Assistência Social • Segurança Pública • Trabalho, Emprego e Previdência
- Denunciar irregularidades ao PROCON**  
Empreendedorismo, Indústria e Comércio • Segurança Pública
- Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto**  
Infraestrutura e Habitação
- Obter a 2ª Via da CNH**  
Segurança Pública • Trânsito e Transportes
- Obter Carteira de Identidade - 2ª via**  
Segurança Pública
- Obter orientações sobre o CORONAVÍRUS**  
Saúde

Portal de serviços ao cidadão



GO

# Canais de atendimento ao Cidadão e a Sociedade



**PORTAL TOCANTINS**

[Início](#) [Acesso a Informação](#) [Governo](#) [Invista no Tocantins](#) [Serviços](#)

**NOTÍCIAS**

## É Pra Já retoma atendimento ao público por meio de agendamento

30/03/2020 - Daianne Fernandes/Governo do Tocantins

As unidades do *É Pra Já* em Araguaína e Gurupi reabriram de forma responsável as portas nesta segunda-feira, 30, para o atendimento à população. Como forma de prevenção ao contágio do novo Coronavírus, o número de atendimentos foi limitado, sendo necessário o agendamento.

“O agendamento é eletrônico, simples, rápido e seguro, condizente com o momento que estamos vivendo”, destacou o secretário de Estado da Administração, Bruno Barreto. “Nosso objetivo é evitar aglomerações dentro das nossas unidades, preservando a integridade da saúde de nossos cidadãos e nossos servidores. Com o agendamento, ainda evitamos filas e agilizamos o atendimento da população”, pontua.

Para agendar o atendimento, o cidadão precisa acessar o site da Secretaria de Estado da Administração (Secad), [www.secad.to.gov.br](http://www.secad.to.gov.br), e clicar no botão “É Pra Já Agendamento”; escolher a unidade, o serviço, dia e horário; preencher seu nome e CPF. “Antes de ir à sede do *É Pra Já*, confira os documentos necessários para a conclusão do serviço que necessita e, se houver necessidade de pagar alguma taxa, no próprio site do *É Pra Já*, o cidadão já pode imprimir o boleto para pagamento”, destaca a superintendente de Atendimento e Benefícios ao Cidadão, Carol Bueto.

O *É Pra Já* continua aberto de segunda a sábado, das 8 às 14 horas, oferecendo mais de 200 serviços ao cidadão. A lista completa de serviços e documentos necessários para atendimento de cada um deles está disponível no link [secad.to.gov.br/e-pra-ja/](http://secad.to.gov.br/e-pra-ja/).

Somente os atendimentos agendados serão atendidos nas unidades. Para mais informações, o *É Pra Já* também implementou uma central telefônica de atendimento: Araguaína - (63) 3414-8957/99232-4922 (celular/Whatsapp) e Gurupi - (63) 3312-2904/99928-0624 (celular/Whatsapp).



Secad/Governo do Tocantins

Agendamento de atendimento ao cidadão



TO

# Financiamento de Projetos para a Transformação Digital

Ações para financiamento junto ao BID



CE

# Alinhamento - Negócio e TIC



## Sensibilização da Secretária de Administração para a temática da Transformação Digital

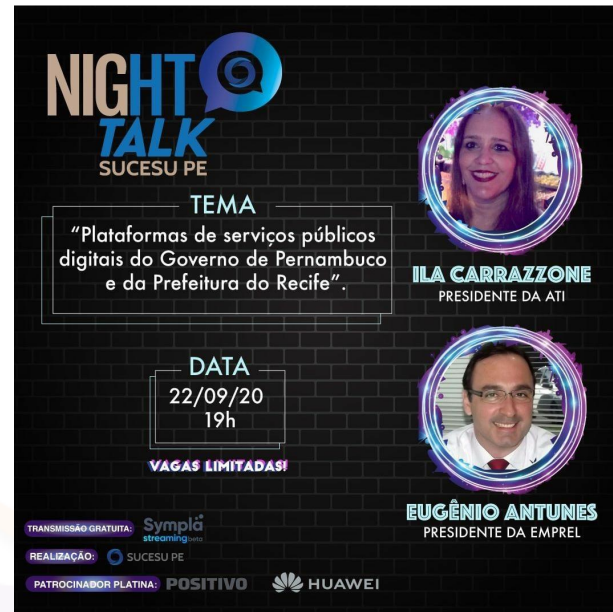
07 JUN 2020

### Governo do Estado irá lançar a Estratégia de Governança Digital dia 21

Plataforma eletrônica terá todos os serviços públicos disponíveis em um único



Buscando facilitar cada vez mais o acesso do cidadão pernambucano aos serviços públicos, o Governo de Pernambuco, através da Secretaria de Administração (SAD), em parceria com a Agência Estadual de Tecnologia da Informação (ATI) irá lançar no próximo dia 21 de junho, a Estratégia de Governança Digital (EGD). Segundo a secretária de Administração em exercício, Marília Lins, "trata-se de um conjunto de diretrizes voltado para a transformação digital, com o objetivo de otimizar ainda mais o relacionamento dos órgãos com a sociedade pernambucana".



**NIGHT TALK SUCESU PE**

**TEMA**  
"Plataformas de serviços públicos digitais do Governo de Pernambuco e da Prefeitura do Recife".

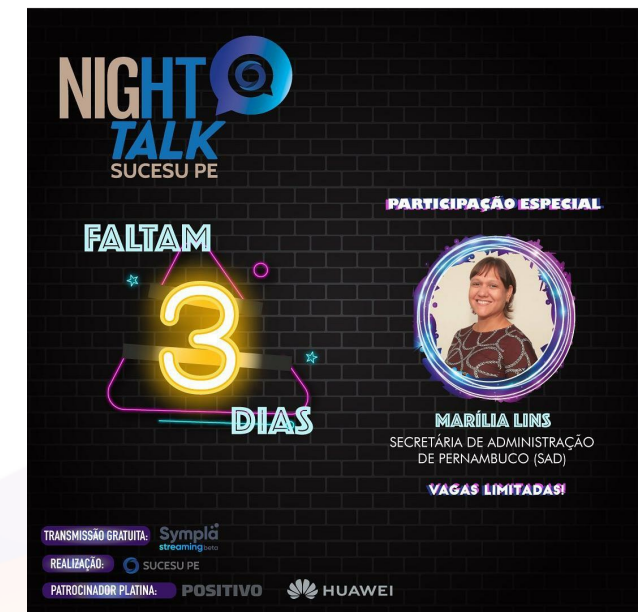
**DATA**  
22/09/20  
19h

**VAGAS LIMITADAS!**

**ILA CARRAZZONE**  
PRESIDENTE DA ATI

**EUGÊNIO ANTUNES**  
PRESIDENTE DA EMPREL

TRANSMISSÃO GRATUITA: Symplic streaming.com  
REALIZAÇÃO: SUCESU PE  
PATROCINADOR PLATINA: POSITIVO HUAWEI



**NIGHT TALK SUCESU PE**

**FALTAM 3 DIAS**

**PARTICIPAÇÃO ESPECIAL**

**MARÍLIA LINS**  
SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO DE PERNAMBUCO (SAD)

**VAGAS LIMITADAS!**

TRANSMISSÃO GRATUITA: Symplic streaming.com  
REALIZAÇÃO: SUCESU PE  
PATROCINADOR PLATINA: POSITIVO HUAWEI

# Ações em Parceria com outros Estaduais/DF

**ALAGOAS** **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas

Início Institucional Fotos Vídeos Downloads Contato Integra Carta de

Notícias Projetos Portfólio Fornecedores

Quinta, 15 Agosto 2019 19:17

BAHIA

## Delegação de Alagoas conhece expertise da Rede SAC na Bahia

Compartilhe: Facebook Twitter



Itec representado pela Superintendência e pelo Escritório da Qualidade

Ascom Saeb

Sites do Governo Transparência Ouvidoria Geral Acessibilidade english | español

**GOVERNO DO ESTADO BAHIA AQUI É TRABALHAR.** **SAC** 25 anos SAC, 25 anos prestando serviços públicos de excelência com foco nas necessidades da população. **SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO GOVERNO DO ESTADO**

**Administração SAEB** Secretaria da Administração

**Notícias**  
19/08/2019 16:08  
**Workshop encerra visita da delegação de Alagoas à Bahia**

Conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, a Lei Federal nº 13.460/2017 foi tema do Workshop Carta de Serviços, evento que encerrou as atividades da Missão Alagoas na Bahia. Com participação do secretário da Administração (Saeb), Edelvino Góes; do superintendente de Produção da Informação e Conhecimento da Secretaria do Planejamento, Gestão e Patrimônio (Seplog) de Alagoas, Thiago Ávila; do capitão da Polícia Militar da Bahia, Tiago Mesquita; e equipe do SAC, o workshop aconteceu no auditório do Espaço Crescer, Centro Administrativo da Bahia (CAB).

A carta de serviços – obrigação que se aplica a órgãos da administração direta e indireta da União, Estado, Distrito Federal e Municípios – tem como objetivo informar usuários sobre os serviços prestados, suas formas de acesso e o padrão de qualidade de atendimento ao público. O documento baiano, previsto para ser lançado em outubro deste ano, conta atualmente com o cadastro de 84 órgãos, acumulando mais de 600 serviços compilados, totalmente integrados ao SAC Digital – aplicativo e plataforma digital.

De acordo com o secretário Edelvino Góes, a carta de serviços da Bahia teve sua implantação em ondas, em que a primeira foi destinada aos órgãos parceiros da Rede SAC e as duas subsequentes serão dedicadas aos órgãos com oferta direta e indireta de serviços ao cidadão, respectivamente. "Outro ponto que tem recebido atenção da Bahia é o conselho de usuários, exigido pela lei: como será seu perfil, forma de ingresso e representatividade", pontuou.

A assessora da Superintendência de Atendimento do Cidadão, Ana Evangelina Sampaio, complementou a fala de Góes ao apresentar a linha do tempo da experiência baiana, desde a elaboração da legislação específica, passando pelo desenvolvimento da solução tecnológica e do modelo de gestão das informações. Regulamentada pelo Decreto Estadual nº 18.490/2018, o documento terá gestão e manutenção das informações sob responsabilidade da Saeb, migradas ao SAC Digital no decorrer do processo.

- INÍCIO
- SAEB
- ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
- CORREGEDORIA-GERAL
- COORDENAÇÃO CENTRAL DE LICITAÇÃO
- GESTÃO E INOVAÇÃO
- RECURSOS HUMANOS
- PREVIDÊNCIA
- RECURSOS LOGÍSTICOS
- PATRIMÔNIO
- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- RH BAHIA

**acesso à informação** O que você procura?



AL



BA

Fonte: GOVERNO DE ALAGOAS (2020)  
Disponível em: <http://www.itec.al.gov.br/noticia/item/1881-delegacao-de-alagoas-conhece-expertise-da-rede-sac-na-bahia> Acesso em: 21. Set. 2020

Fonte: GOVERNO DA BAHIA (2020)  
Disponível em: <http://www.saeb.ba.gov.br/2019/08/9655/Workshop-encerra-visita-da-delegacao-de-Alagoas-a-Bahia.html>. Acesso em: 21. Set. 2020



# Ações em Parceria com o Governo Federal



MINAS GERAIS

## CRLV DIGITAL



MG



SC

### CRLV passa a ser impresso pelo proprietário direto do site do Detran-MG; veja como baixar

Novidade foi anunciada pela Polícia Civil nesta quarta-feira (12).

Por Bom Dia Minas — Belo Horizonte  
13/06/2020 09h34 - Atualizado há um mês

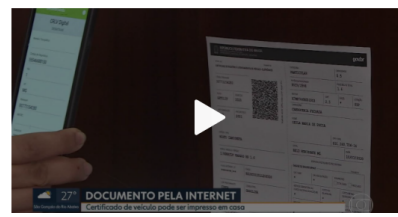


### DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 31/12/2019 | Edição: 252 | Seção: 1 | Página: 107  
Órgão: Ministério da Infraestrutura/Conselho Nacional de Trânsito

#### DELIBERAÇÃO CONTRAN Nº 180, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2019

Dispõe sobre os requisitos para emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo em meio eletrônico (CRLV-e)



## CRLV digital agora é obrigatório; versão impressa será extinta

Determinação foi publicada no Diário Oficial da União em 31 de dezembro 2019; documento físico deixará de ser emitido a partir de junho deste ano



# Considerações finais

Governança,  
Estratégias e  
Portais/Plataformas são  
os aspectos de maior  
influência do GTD.GOV

Especialistas  
**confiam e  
acreditam** no  
GTD.GOV

o GTD.GOV ajudou  
a acelerar  
a TD no Governo em  
que atuam

O **impacto real** do  
GTD.GOV na TD dos  
Governos Estaduais  
ainda está sendo  
**pouco percebido**

A pesquisa  
identificou a  
**influência do  
GTD.GOV em 19** dos  
20 Governos  
pesquisados

Fornece uma visão  
macro de quais têm  
sido os **aspectos que  
guiam as ações** de  
TD nos Governos



# Considerações finais

**Maior autoavaliação, maior percepção do impacto**

**Incentivar a colaboração para fortalecimento da rede do GTD.GOV**

**Especialistas parecem acreditar que o GTD.GOV é um instrumento relevante para fortalecer a TD nos Governos**

**Ressalta a importância de um agente articulador**

**Pesquisa mais aprofundada e longitudinal sobre desafios enfrentados**

# Agradecimentos

- ✓ Ao CONSAD, à ABEP-TIC e ao BID
- ✓ Aos especialistas do GTD.GOV, das 20 UFs participantes
- ✓ Aos Pontos Focais e instituições afiliadas do GTD.GOV
- ✓ Aos servidores que atuaram na validação do instrumento de pesquisa
- ✓ Universidade Federal do Paraná (UFPR)
- ✓ À pesquisadora Gleycianne Rodrigues Araújo (PUCPR)



# Muito obrigado!



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