

7ª Reunião Geral GTD.GOV

Diagnóstico das Centrais de Atendimento Presenciais dos Governos Estaduais e Distrital

30 de abril de 2021





A pesquisa

- **Objetivo:**

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.

- **Metodologia:**

Questionário 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.

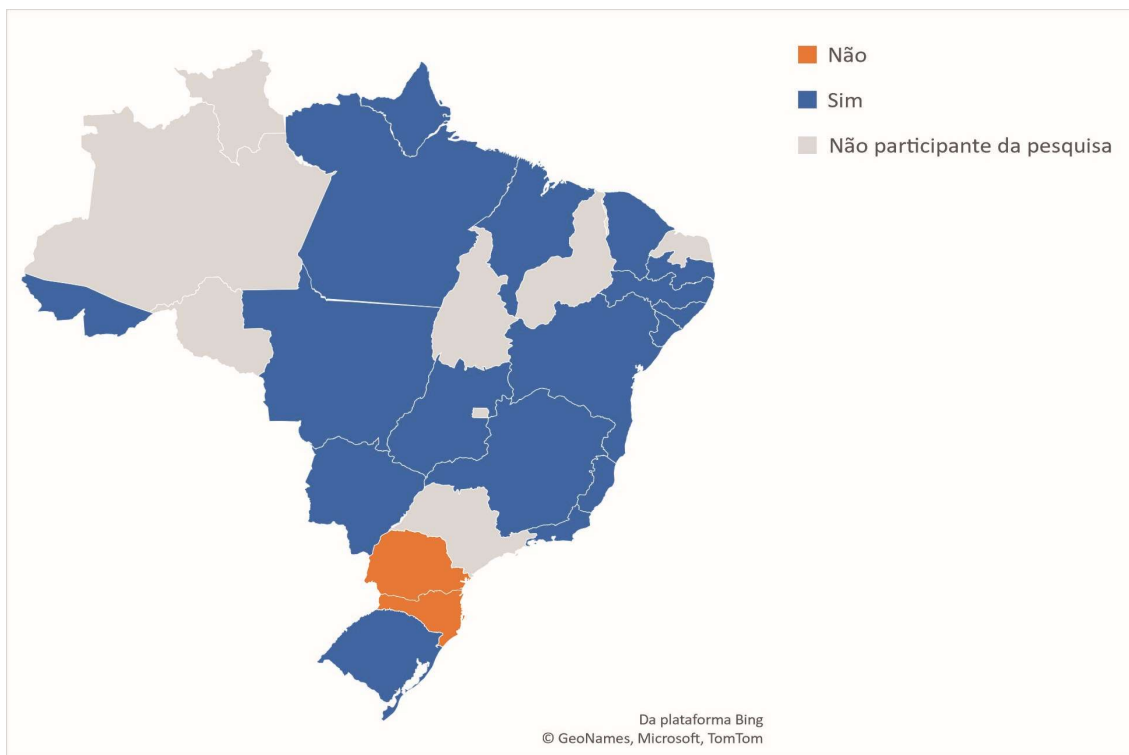
Dados coletados entre 14 de dezembro de 2020 e 05 de janeiro de 2021.

- **UFs Participantes:**

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

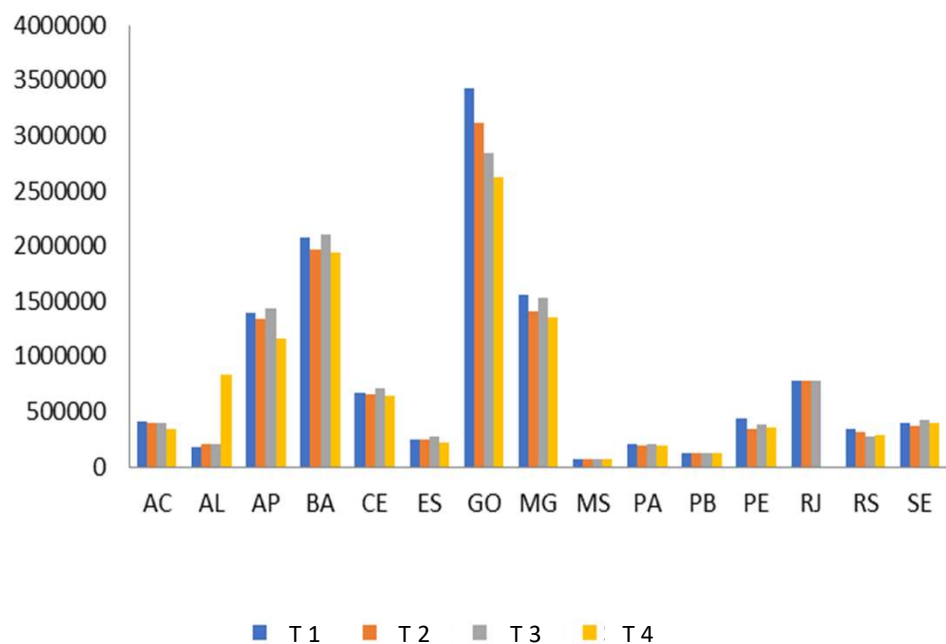
Principais resultados

○ Presença das CAPs

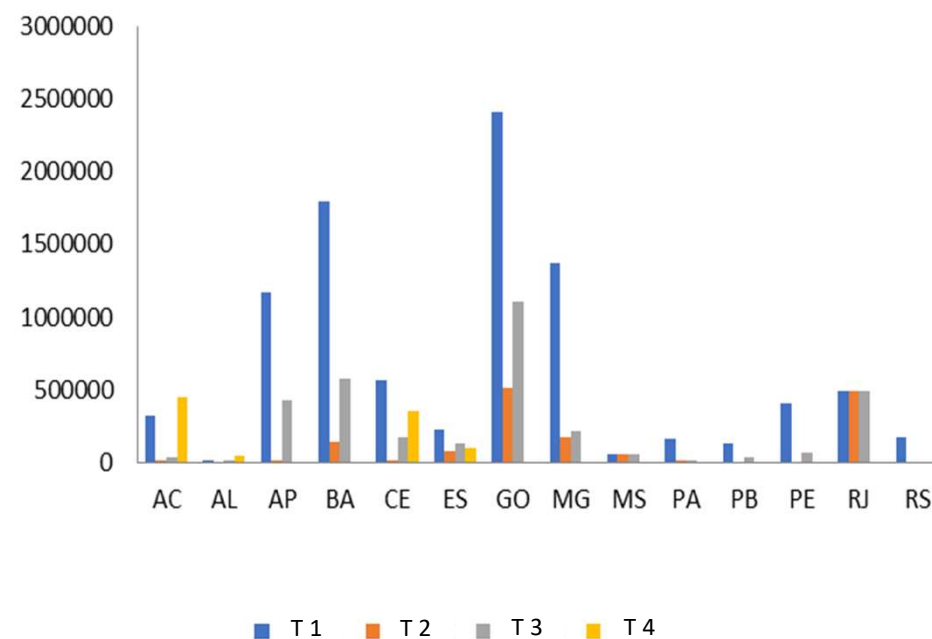


Estados	Nome Fantasia das CAPs	Ano de Implantação
AC	Central de Serviço Público - OCA	2008
AL	Central de Atendimento ao Cidadão - JÁ	2000
AM	Pronto Atendimento ao Cidadão / PAC	1998
AP	Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão-SIAC Super Fácil	2002
BA	Serviços de Atendimento ao Cidadão / SAC	1995
CE	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

○ Atendimentos realizados em 2019 e em 2020

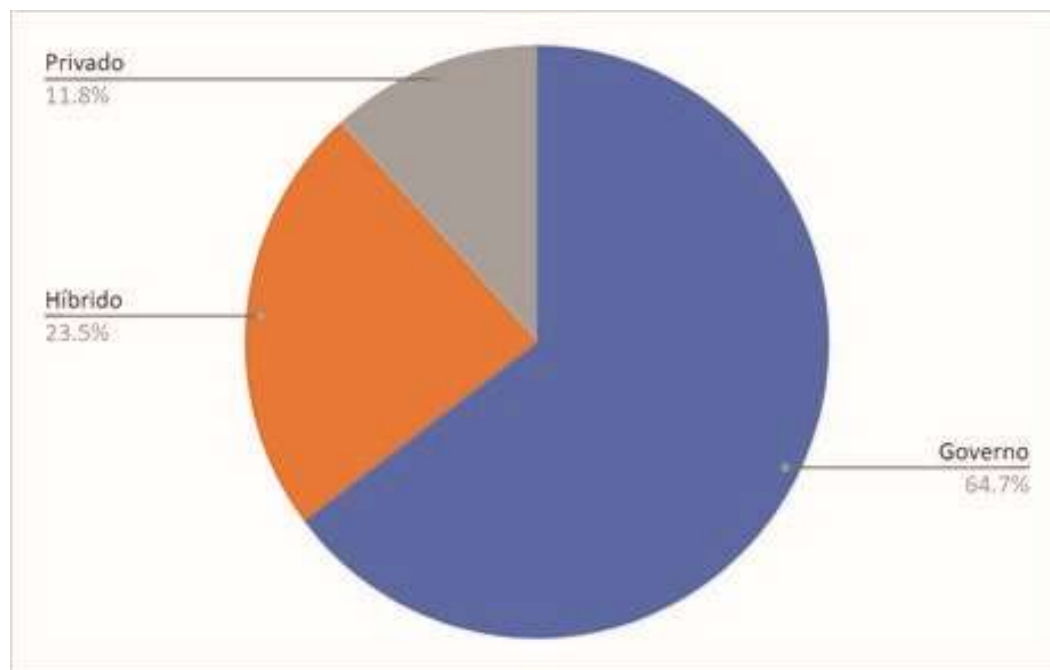


Número de atendimentos ao cidadão no ano de 2019



Número de atendimentos ao cidadão no ano de 2020

○ Modelos de Gestão das CAPs

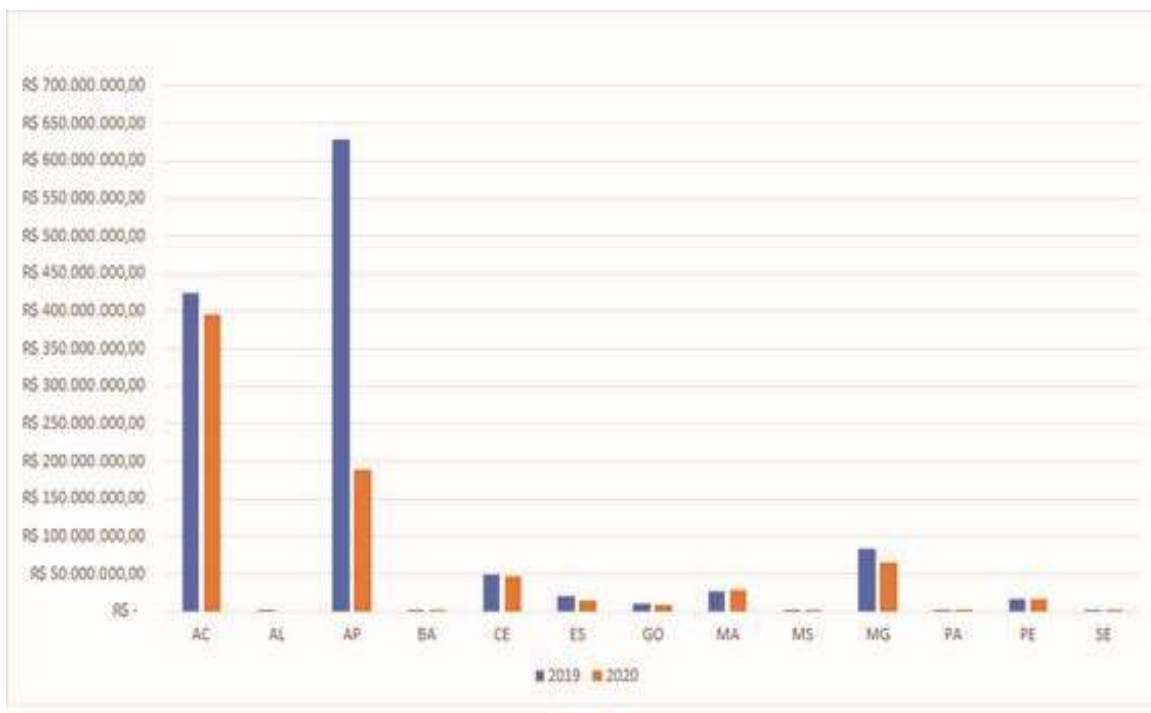


Modelos de gestão das CAPs

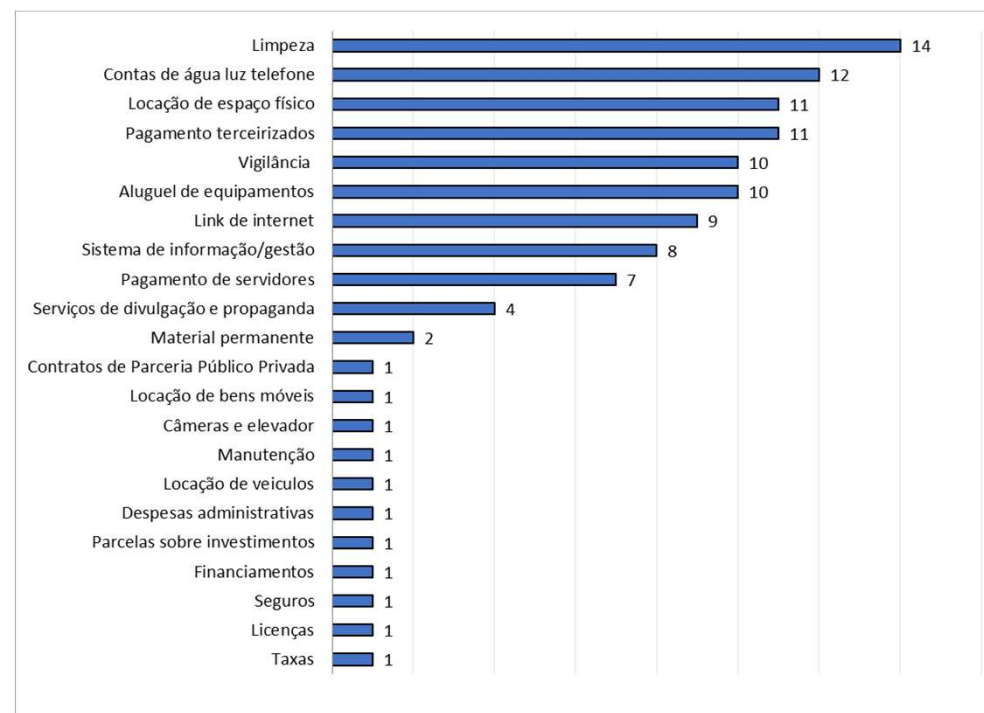
Governo	Quantidade de Servidor Público Efetivo (estatutário)	Quantidade de Servidor Público Comissionado	Quantidade de Empregados públicos (celetista)	Quantidade de Funcionários Terceirizados
AC	17	14	0	105
AL	164	55	20	78
AP	438	112	429	0
BA	1483	160	0	760
CE	230	0	0	342
ES	25	06	02	201
GO	307	1135	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

Perfil e número de atendentes das CAPs

○ Valor despendido para manter as CAPs em 2019 e 2020



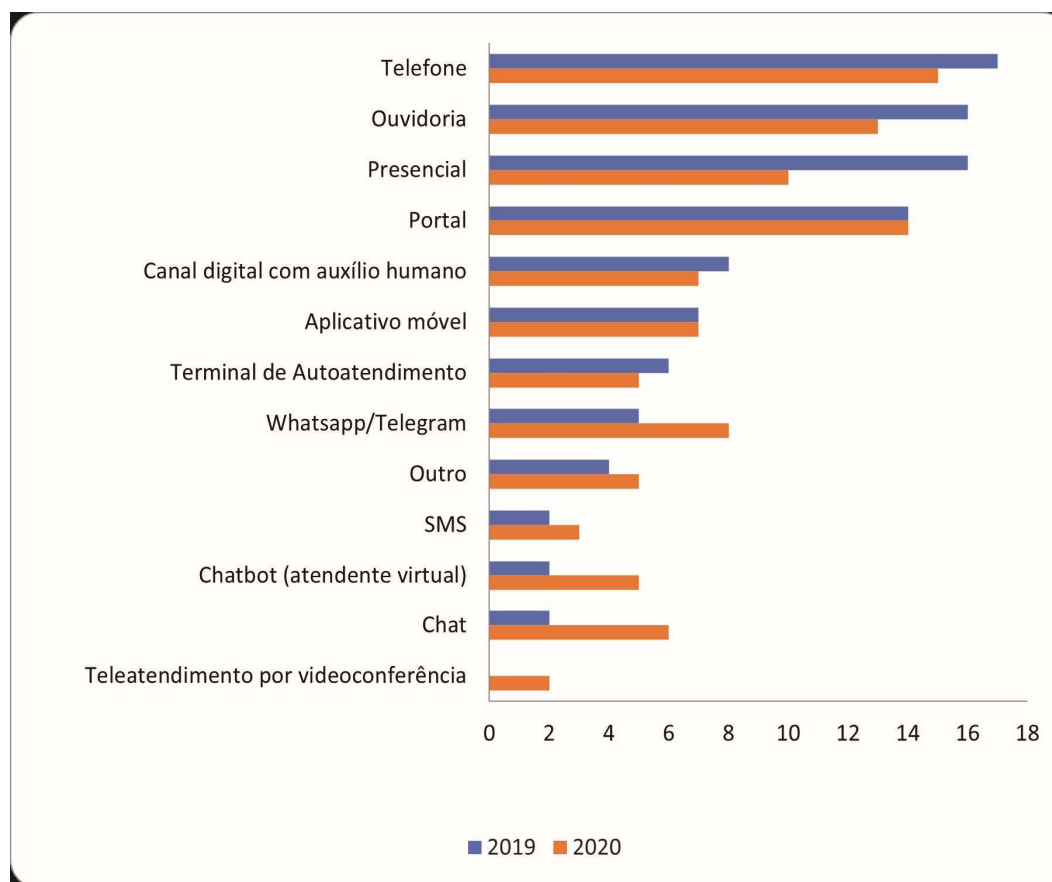
Valor despendido em 2019 e 2020



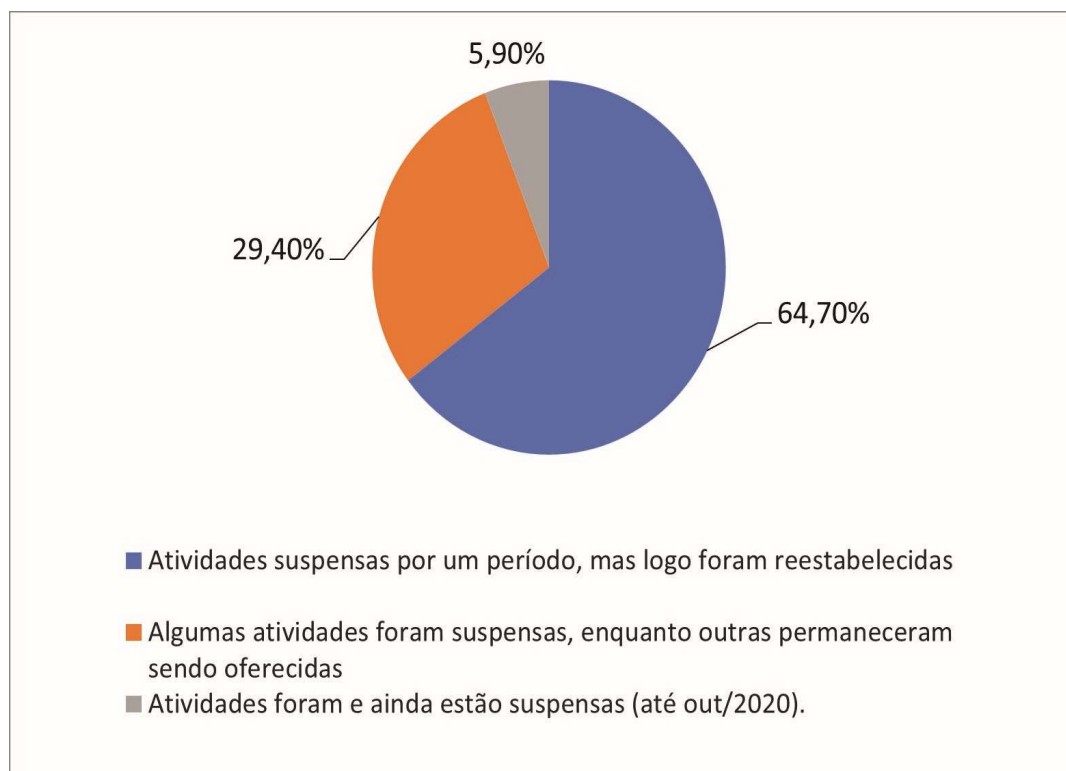
Itens mais citados que compõem os gastos nas CAPs

Atendimento durante a pandemia

- Canais de relacionamento disponibilizados ao cidadão



○ Atividades oferecidas e/ou suspensas durante a pandemia



- 
- Principais desafios enfrentados durante a pandemia

Dificuldades do servidor em se adaptar ao serviço digital

Adaptação aos protocolos de segurança

Suspensão do atendimento Adaptação do serviço físico para serviço digital

Falta de estrutura ou equipamento de segurança

Dificuldades do cidadão em se adaptar ao serviço digital

Limitação da capacidade de atendimento



- Principais reclamações/sugestões do cidadão durante a pandemia

Falta de estrutura ou equipamento de segurança

Dificuldade no acesso Adaptação do serviço físico para serviço digital

Demora/dificuldade no agendamento

Demanda de mais serviços digitais

Limitação da capacidade de atendimento

Demanda por serviços suspensos **Desrespeito aos protocolos de segurança e distanciamento**



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

Equipe envolvida na pesquisa:

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





MUITO OBRIGADO!



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

