

DICIONÁRIO DE DADOS



Diagnóstico dos Portais de Serviços ao Cidadão dos Governos Estaduais e Distrital





Daniel Valotto – Núcleo Científico GTD.GOV

Yohanna Juk – Núcleo Científico GTD.GOV

Beatriz Lanza – Núcleo Científico GTD.GOV

Rodrigo Lara – Líder do Núcleo de Saúde Digital do GTD.GOV

Danilo Scalet – Coordenador do Subgrupo de Serviços Digitais do GTD.GOV

Thiago Ávila – Coordenador Nacional do GTD.GOV

Lutiano Silva – Coordenador Nacional do GTD.GOV

Este instrumento é parte da pesquisa Diagnóstico dos Portais de Serviços ao Cidadão dos Governos Estaduais e Distrital, realizada pelo Grupo de Transformação Digital dos Estados e Distrito Federal (GTD.GOV) mantido pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação (ABEP-TIC) e Conselho Nacional dos Secretários de Administração (CONSAD). Esta pesquisa é apoiada institucionalmente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Método da pesquisa

Esta pesquisa utilizou um questionário como método de coleta de dados

Período de coleta

Os dados foram coletados entre 14 de dezembro de 2020 a 04 de janeiro de 2021.

Ferramenta de coleta:

O questionário foi aplicado por meio da plataforma Qualtrics.

Como ler este dicionário?

Siga algumas dicas:

Bloco:

Divisão macro da pesquisa. Cada bloco corresponde a um conceito desenvolvido dentro da pesquisa.








Objetivo:

Representa o objetivo de confecção de cada bloco.

Conceito/direcionamento:

Indica o objetivo de confecção de cada bloco.

Detalhando um pouco mais...

-  **Código excel – questão:** Para você acompanhar passo a passo da pesquisa.
-  **Tipo da questão:** Objetiva ou dissertativa.
-  **Significado:** Por que essa questão foi escolhida.
-  **Valores:** Qual a medida de valor correspondente para cada alternativa.
-  **Tipo de escala:** Qual a variável que foi utilizada na questão.
-  **Opção de resposta:** Que opções eram disponíveis para marcar na pesquisa.
-  **Tipo de dado:** Numérico ou textual.

SUMÁRIO

O que temos neste
dicionário de dados?

- Perfil das pessoas que responderam esta pesquisa.
- Bloco 1 – Sobre os PSCs
- Bloco 2 – Funcionalidades dos PSCs
- Bloco 3 – Serviços oferecidos nos PSCs
- Bloco 4 – Percepções dos PSCs

Qual o perfil das pessoas que responderam esta pesquisa?



Instituição

O foco foram instituições/órgãos públicos Estaduais.



Funções

Gestores



Localização

A pesquisa foi aplicada nos estados AC, AL, AP, AM, BA, CE, ES, GO, MT, MS, MA, MG, PA, PB, PR, PE, RJ, RS, SC, SE

Sobre os PSCs

BLOCO 1

Objetivo:

Identificar informações básicas sobre os PSC como hospedagem, forma e quantidade de acessos

Conceito/direcionamento:


Governo Digital, Portais públicos de Serviços


Número de questões do bloco:


04 questões.

Q01 - O Governo Estadual/Distrital possui Portal de Serviços ao Cidadão (PSC)?


- Há um PSC principal, porém os órgãos também mantêm seus portais de serviços
- Há um único PSC concentrando todos os serviços.
- Somente os órgãos mantêm seus portais de serviços

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha.

 **Significado:**
Determinar a incidência de um PSC qual o tipo de integração entre os serviços ofertados

 **Valores:**
Apenas uma opção pode ser escolhida

 **Tipo de escala:**
Nominal


 **Opção de resposta:**
1, 2 ou 3


 **Tipo de dado**
Textual

Q02 - Onde o PSC é hospedado?


- Hospedado no Datacenter de uma Secretaria de Estado.
- Hospedado no Datacenter da Instituição ou da Entidade Estadual de TIC.
- Não aplicável

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Identificar a forma que o PSC é hospedado pela UF

 **Valores:**
Apenas uma opção pode ser selecionada

 **Tipo de escala:**
Nominal

 **Opção de resposta:**
1, 2 ou 3

 **Tipo de dado**
Textual

Q03 - Qual a quantidade de acessos em 2019 e em 2020? (somente números)

Entende-se por acesso o acesso único por IP, acesso identificado

 **Tipo da questão:**

Dissertativa



Significado:

Comparar a quantidade de acessos no PSC entre 2019 e 2020



Valores:

Não tem



Tipo de escala:

Não tem



Opção de resposta:

Responder apenas números




Tipo de dado


Numérico

Q04 - Qual a principal forma de acesso ao PSC?


- Desktop/Notebook
- Dispositivos móveis
- Não aplicável

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Identificar a principal forma de acesso dos cidadãos ao PSC

 **Valores:**
Apenas uma opção pode ser selecionada

 **Tipo de escala:**
Nominal

 **Opção de resposta:**
1, 2 ou 3

 **Tipo de dado**
Textual

Funcionalidades dos PSCs

BLOCO 2

Objetivo:

Identificar as principais funcionalidades do PSC, bem como determinar o estágio de implementação das funcionalidades e as mais utilizadas pelo cidadão.

Conceito/direcionamento:


Governo Digital, Portais públicos de Serviços


Número de questões do bloco:


02 questões.

Q05 - Informe as funcionalidades disponíveis no PSC atualmente

- Termo de consentimento
- Sugestão de serviços
- Serviços baseados no perfil
- Push notification
- Programa de incentivo
- Pesquisa por órgão/entidade
- Pesquisa por categoria
- Pagamentos instantâneos
- Pagamentos
- Ouvidoria
- Login/Autenticação de cadastro
- Integração com geolocalização
- Integração com whatsapp, telegram, etc.
- Identidade única
- Gestão de Cadastro
- Favoritar serviços
- Enquetes e consultas públicas
- E-mail
- Dados abertos
- Consulta a serviços
- Chatbot
- Chat
- Carta de Serviços ao Cidadão
- Barra de pesquisa
- Avaliação dos Serviços
- Agendamento de serviços

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Determinar as principais funcionalidades do PSC, bem como seu estágio de desenvolvimento

 **Valores:**
Mais de uma opção pode ser selecionada


 **Tipo de escala:**
Nominal


 **Opção de resposta:**
Em funcionamento, Em Desenvolvimento, Planejado, Não planejado, Não se aplica

 **Tipo de dado**
Textual

Q06 - Entre as funcionalidades marcadas como "em funcionamento" no PSC da questão acima, marque até 5 funcionalidades mais utilizadas pelo cidadão?

- Serviços baseados no perfil
- Programa de incentivo
- Pesquisa por órgão/entidade
- Pesquisa por categoria
- Pagamentos instantâneos
- Login/Autenticação de cadastro
- Integração com geolocalização
- Integração com whatsapp, telegram, etc.
- Enquetes e consultas públicas
- Carta de Serviços ao Cidadão
- Agendamento de serviços
- Termo de consentimento
- Sugestão de serviços
- Push notification
- Pagamentos
- Ouvidoria
- .Identidade única
- Gestão de Cadastro
- Favoritar serviços
- E-mail
- Dados abertos
- Consulta a serviços
- Chatbot
- Chat
- Barra de pesquisa
- Avaliação dos Serviços

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Identificar quais serviços em funcionamento no PSC são os mais procurados pelos cidadão

 **Valores:**
Até 5 opções podem ser selecionadas

 **Tipo de escala:**
Nominal

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Serviços oferecidos nos PSCs

BLOCO 3

Objetivo:

Identificar os principais serviços oferecidos pelo PSC, destes, identificar os mais procurados pelo cidadão e determinar as funções de acessibilidade disponíveis.

Conceito/direcionamento:

Governo Digital, Portais públicos de Serviços


Número de questões do bloco:


03 questões.

Q07 - Quais são os serviços oferecidos no PSC

- Matrícula online nas escolas estaduais
- Consulta online das notas e frequências dos alunos
- Registro digital para abertura e alteração online de empresas
- Registro digital para fechamento/extinção online de empresas
- Remissão de Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)
- Solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)
- Solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação
- Apresentar recurso contra infração de trânsito
- Boletim de ocorrência online de acidente de trânsito sem vítima
- Solicitar atestado de antecedentes
- Solicitar seguro-desemprego
- Consulta de IPVA
- Consulta de débitos em Órgãos e Entidades Estaduais
- Boletim de Ocorrência online de Furto
- Boletim de Ocorrência de pessoa desaparecida
- Serviços de agendamento/entrega medicamentos
- Agendamento de consultas/exames médicos
- Consultas a resultados de exames laboratoriais
- Agendamento doação de sangue
- Solicitar licenciamento ambiental
- Denunciar crime ambiental
- Outros serviços com grande volume de acesso? Quais?

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Identificar os principais serviços disponibilizados ao cidadão no PSC

 **Valores:**
Mais de uma opção pode ser selecionada

 **Tipo de escala:**
Nominal


 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q08 - Dos serviços oferecidos na questão anterior, quais os 5 mais procurados pelo cidadão?

- Matrícula online nas escolas estaduais
- Consulta online das notas e frequências dos alunos
- Registro digital para abertura e alteração online de empresas
- Registro digital para fechamento/extinção online de empresas
- Remissão de Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)
- Solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)
- Solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação
- Apresentar recurso contra infração de trânsito
- Boletim de ocorrência online de acidente de trânsito sem vítima
- Solicitar atestado de antecedentes
- Solicitar seguro-desemprego
- Consulta de IPVA
- Consulta de débitos em Órgãos e Entidades Estaduais
- Boletim de Ocorrência online de Furto
- Boletim de Ocorrência de pessoa desaparecida
- Serviços de agendamento/entrega medicamentos
- Agendamento de consultas/exames médicos
- Consultas a resultados de exames laboratoriais
- Agendamento doação de sangue
- Solicitar licenciamento ambiental
- Denunciar crime ambiental
- Outros serviços com grande volume de acesso? Quais?

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Identificar dentre os serviços ofertados no PSC, quais eram os mais procurados.

 **Valores:**
Até 5 opções podem ser selecionadas

 **Tipo de escala:**
Nominal

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q09 - O PSC possui funções de acessibilidade para pessoa com deficiência auditiva, visual ou para pessoas com dificuldade de compreensão em função da alfabetização?

- Soluções para deficiência auditiva.
- Soluções para deficiência visual.
- Soluções para pessoas com dificuldade de compreensão em função da alfabetização.
- Não possui.

Tipo da questão:

Múltipla escolha



Significado:

Identificar a presença de funções de acessibilidade no PSC



Valores:

Mais de uma opção pode ser selecionada



Tipo de escala:

Nominal



Opção de resposta:

1, 2, 3 ou 4.



Tipo de dado

Textual

Percepções dos PSC

BLOCO 4

Objetivo:

Identificar as principais reclamações/sugestões do cidadão quanto ao PSC os principais desafios, bem como a existência de ferramentas de análise dos dados do PSC.

Conceito/direcionamento:

Governo Digital, Portais públicos de Serviços

Número de questões do bloco:

03 questões.

Q10 - É utilizada alguma ferramenta de análise dos dados gerados pelo usuário na sua relação com o PSC (por ex: Bi/Analytics, Google analytics)

- Não usa.
- Sim (quais).

Tipo da questão:

Dissertativa



Significado:

Identificar se a UF utiliza ferramentas para analisar os dados gerados pelos usuários do PSC



Valores:

Não tem



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Livre





Tipo de dado

Textual

Q11 - Quais são as 3 principais reclamações ou sugestões do cidadão quanto ao PSC?

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Identificar a percepção de reclamações e sugestões dos usuários identificadas pela UF

 **Valores:**
Não tem


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q12 - Cite três principais desafios em relação aos PSC nos próximos dois anos

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Identificar a percepção dos gestores quanto aos desafios para o avanço do PSC

 **Valores:**
Não tem

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual