



# Diagnóstico sobre Central de Atendimento ao Cidadão nos Estados e Distrito Federal - 2022



Esta pesquisa que está sendo desenvolvida pelo [GTD.GOV](https://gtd.gov) objetiva realizar um diagnóstico das características das **Centrais de Atendimento ao Cidadão** nos Governos Estaduais e Distrital, ou seja, das estruturas de atendimento disponibilizadas pelas UFs para atendimento ao cidadão de forma presencial ou de forma remota, para múltiplos órgãos e múltiplos serviços.

Neste escopo estão as **Centrais Atendimento Presencial (CAP)** (Exemplo: Vapt Vupt (GO), UAI (MG), Poupatempo (SP), SAC (BA) e também as **Centrais de Atendimento Remoto (CAR)** (Exemplo: CELEPAR, central que atende algumas Instituições/serviços do Governo do Paraná por telefone, WhatsApp, e-mail).

Nesta segunda versão da pesquisa sobre o tema Centrais de Atendimento foram implementadas diversas questões de aprimoramento extraídas a partir das duas oficinas realizadas em agosto de 2022, com os pontos focais das UFs e representantes de algumas Centrais de Atendimento. Portanto, esta pesquisa complementa e atualiza o primeiro diagnóstico realizado pelo [GTD.GOV](https://gtd.gov) em janeiro de 2021, que abrangeu somente as "Centrais de Atendimento Presenciais" (CAP).

**Este questionário ficará disponível no período de 26 de setembro a 05 de outubro de 2022.**

**O prazo final para o envio deste questionário encerra-se no dia 05 de outubro de 2022 às 23h59.**

Esta pesquisa está sendo enviada aos Pontos Focais do CONSAD, da ABEP-TIC e aos Gestores das Centrais de Atendimento das UFs. Sugerimos que entrem em contato com seus pares nas suas UFs, para que as respostas sejam consolidadas, pois será considerada apenas uma resposta por UF.

O questionário contém 56 questões e está estruturado em três eixos:

- 1) Gestão e Estrutura das Centrais de Atendimento

- 2) Relacionamento com o Cidadão
- 3) Serviços mais utilizados nas Centrais de Atendimento

Esta pesquisa é muito importante para realizar um diagnóstico sobre o tema que será base para as ações do [GTD.GOV](https://gtd.gov) em 2022/2023.

A participação de todas as UFs é fundamental para termos um diagnóstico amplo sobre o tema, para que possa ser um instrumento de tomada de decisão, especialmente de colaboração entres as UFs, para avançarmos na agenda de Governo Digital no Brasil.

Agradecemos a sua disponibilidade e colaboração para responder a este questionário

Atenciosamente

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### 1. AUTORIZAÇÃO

Em observância à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e demais normativas aplicáveis sobre proteção de dados, manifesto-me de forma livre, expressa e consciente, no sentido de autorizar ao [GTD.GOV](https://gtd.gov) a realizar o tratamento de meus dados pessoais e respostas enviadas para as finalidades e de acordo com as condições aqui estabelecidas.

#### FINALIDADES

Estou ciente de que os dados pessoais preenchidos neste formulário servirão exclusivamente para o registro das respostas de minha UF para a realização do Diagnóstico sobre Central de Atendimento ao Cidadão nos Estados e no Distrito Federal. Foi-me assegurado que minhas respostas serão tratadas e divulgadas por UF. Portanto, estou ciente que meus dados pessoais não serão divulgados, em nenhuma hipótese.

Compreendo que o [GTD.GOV](https://gtd.gov) apenas compartilhará os meus dados pessoais com os membros da Coordenação e do Núcleo Técnico-Científico do GTD, restringindo-se às funções e atividades por cada um desempenhadas, e em aderência às finalidades acima estabelecidas.

Estou ciente que o [GTD.GOV](https://gtd.gov) não tomará decisões automatizadas com base em meus dados pessoais. Compreendo ainda que, a qualquer tempo, posso retirar o consentimento ora fornecido, hipótese em que minhas respostas não serão analisadas e não irão compor os resultados final desta pesquisa.

**DECLARAÇÃO**

Declaro e concordo que os meus dados pessoais poderão ser armazenados, mesmo após o término do tratamento - inclusive após a revogação do consentimento - (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo [GTD.GOV](https://gtd.gov) ou (ii) desde que tornados anônimos.

Por fim, declaro ter lido e ter sido suficientemente informado sobre o conteúdo deste Termo e concordo com o tratamento dos meus dados pessoais aqui descrito de forma livre e esclarecida, em observância à

2. Informe seu nome completo: \*

3. Qual a UF você representa ? \*

AC

AL

AM

AP

BA

CE

DF

ES

GO

MA

MG

MS

MT

PA

- PB
- PE
- PI
- PR
- RJ
- RN
- RO
- RR
- RS
- SC
- SE
- SP
- TO

4. Qual sua função/cargo no Governo Estadual/Distrital? \*

5. Informe seu e-mail: \*

6. Informe seu CPF: \*

7. Informe seu telefone/whatsapp (formato 00999999999): \*

## INFORMAÇÕES SOBRE AS CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

8. O Governo Estadual/Distrital possui Central de Atendimento ao Cidadão? \*

- Sim
- Em planejamento
- Não

9. Se Governo Estadual/Distrital não possui Central de Atendimento ao Cidadão ou está em andamento, como os cidadãos são atendidos atualmente na sua UF? \*

10. Qual é modelo de Central de Atendimento ao Cidadão? \*

- Central de Atendimento **Presencial** (CAP). Exemplo: Vapt Vupt (GO), UAI (MG), Poupatempo (SP), SAC (BA).
- Central de Atendimento **Remoto** (CAR). Exemplo: CELEPAR, atende algumas Instituições/serviços do Governo Estadual por telefone, WhatsApp, e-mail).
- Outra

11. Informe o nome da Central de Atendimento ao Cidadão da sua UF: \*

12. Quantas unidades da Central de Atendimento ao Cidadão estão instaladas na CAPITAL da UF? \*

13. Quantas unidades da Central de Atendimento ao Cidadão estão instaladas FORA DA CAPITAL da UF? Se não houver CAC fora da Capital, responda 0 (zero). \*

14. Qual o Modelo de Gestão da Central de Atendimento ao Cidadão? \*

- Só Governo
- Privado
- Híbrido
- Gerado por outra empresa pública. Ex. Companhia de TIC do Estado
- Outra

15. A Central de Atendimento ao Cidadão da sua UF é regulamentado por Lei ou Decreto ? \*

- Sim
- Não

16. Informe o link caso haja legislação que regulamenta a Central de Atendimento ao Cidadão da sua UF:

17. Quantos pontos de atendimento (guichês) em média por unidade (ponto de atendimento com requisitos necessários para que o atendimento ao cidadão seja realizado)? Se não tiver informação, responda 0 (zero). \*

18. Indique a quantidade de atendentes da Central de Atendimento ao Cidadão, com o perfil Servidor Público Efetivo (estatutário). Se não tiver atendentes com este perfil, responda 0 (zero). \*

19. Indique a quantidade de atendentes da Central de Atendimento ao Cidadão, com o perfil Servidor Público Comissionado. Se não tiver atendentes com este perfil, responda 0 (zero). \*

20. Indique a quantidade de atendentes da Central de Atendimento ao Cidadão, com o perfil Empregado Público (celetista). Se não tiver atendentes com este perfil, responda 0 (zero). \*

21. Indique a quantidade de atendentes da Central de Atendimento ao Cidadão, com o perfil Terceirizado. Se não tiver atendentes com este perfil, responda 0 (zero). \*



22. Qual foi o valor total despendido para manter a Central de Atendimento ao Cidadão nos últimos 12 meses? (agosto 2021 a julho 2022)? \*

23. Indique os itens que foram considerados no levantamento dos valores totais despendidos para manter a Central de Atendimento ao Cidadão nos últimos 12 meses (agosto 2021 a julho 2022): \*

- 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
- Manutenção
- Outra

24. A Central de Atendimento ao Cidadão utiliza as informações das Cartas de Serviços para realizar o atendimento ao usuário? \*

- Sim, as informações das Cartas de Serviços são utilizadas no atendimento ao Cidadão
- Não, as informações utilizadas para o atendimento ao cidadão não são as informações das Cartas de Serviços
- Usamos uma Base de Conhecimento para realizar o atendimento. Essas bases são alimentadas pelas Cartas de Serviços
- Outra

25. A Central de Atendimento ao Cidadão utiliza ou implementou algum modelo de gestão de qualidade (ISO, 5S etc.)? Caso responda SIM, cite qual(is).

26. A Central de Atendimento ao Cidadão utiliza Sistema de Gestão para o acompanhamento dos atendimentos? Caso responda SIM, cite qual(is).

27. A Central de Atendimento ao Cidadão possui estrutura para recebimento de pagamentos? Exemplo: Agência bancária, caixa eletrônico, banco 24 horas. \*

- Sim
- Em planejamento/execução
- Não

28. Existe disponibilização de sinal de Wi-Fi para o cidadão na Central de Atendimento ao Cidadão? \*

- Sim
- Não
- Em planejamento/Execução

29. Caso seja disponibilizado sinal de Wi-Fi, como você classifica a qualidade da internet para uso do cidadão na sua Central de Atendimento ao Cidadão? \*

- Ótima
- Boa/Adequada
- Média
- Ruim
- Muito ruim
- Não há

30. Como é realizada a capacitação dos atendentes da Central de Atendimento ao Cidadão? \*

- Apenas no início
- No início e quando há mudanças no processo/sistema
- Contínua
- Não há

31. Existe algum programa de capacitação dos atendentes para realizar o atendimento humanizado na Central de Atendimento ao Cidadão? \*

Sim

Não

32. Existe programa de capacitação dos atendentes para utilizar as ferramentas de atendimento utilizadas na Central de Atendimento ao Cidadão? \*

Sim

Não

33. Existe programa de capacitação dos atendentes da Central de Atendimento ao Cidadão sobre todos os serviços disponíveis na unidade, com uma visão global dos serviços? \*

Sim

Não

# INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

## Eixo 2 - Relação com o Cidadão

34. Quais canais de relacionamento o Governo Estadual/Distrital disponibiliza ao cidadão? E qual seu respectivo status? \*

	Em funcionamento	Em desenvolvimento	Planejado	Não possui
Canais Integrados/ omnichannel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicativo móvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chatbot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terminal de autoatendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvidoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicativo de mensagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teleatendimento por videoconferência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Presencial Itinerante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canal digital com auxílio humano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Quais são os **três (3)** canais de relacionamento MAIS UTILIZADOS pelo cidadão: \*

- Canais Integrados (Omnichannel)
- Telefone
- SMS
- Aplicativo Móvel
- Portal
- Chat
- Chatbot (Atendente virtual)
- Terminal de Autoatendimento
- Ouvidoria
- Aplicativo de mensagens (Ex.:WhatsApp/Telegram)
- Teletendimento por videoconferência
- Presencial
- Presencial Itinerante
- Totem
- Canal digital com auxílio humano (Ex.: apoio para agendamento digital)
- Digital
- E-mail
- Outra

36. Algum serviço **deixou de ser oferecido** na Central de Atendimento ao Cidadão após o período mais crítico da Pandemia da COVID-19? \*

- Sim
- Não

37. Cite os serviços que deixaram de ser oferecidos na Central de Atendimento ao Cidadão após o período mais crítico da Pandemia da COVID-19: \*

38. Algum serviço **passou a ser oferecido** na Central de Atendimento ao Cidadão por conta Pandemia da COVID-19? \*

Sim

Não

39. Cite os serviços que passaram a ser oferecidos Central de Atendimento ao Cidadão por conta Pandemia da COVID-19: \*

40. Cite a PRIMEIRA **reclamação/sugestão do cidadão** sobre a Central de Atendimento ao Cidadão. \*

41. Cite a SEGUNDA **reclamação/sugestão do cidadão** sobre a Central de Atendimento ao Cidadão.



42. Cite a TERCEIRA **reclamação/sugestão do cidadão** sobre a Central de Atendimento ao Cidadão.

43. Cite o PRIMEIRO **problema/desafio** que a sua UF enfrenta para manter a Central de Atendimento ao Cidadão? \*

44. Cite o SEGUNDO **problema/desafio** que a sua UF enfrenta para manter a Central de Atendimento ao Cidadão?

45. Cite o TERCEIRO **problema/desafio** que a sua UF enfrenta para manter a Central de Atendimento ao Cidadão?

46. Cite o PRIMEIRO **SERVIÇO MAIS DEMANDADO** pelo cidadão na Central de Atendimento. \*

47. Cite o SEGUNDO **SERVIÇO MAIS DEMANDADO** pelo cidadão na Central de Atendimento. \*

48. Cite o TERCEIRO **SERVIÇO MAIS DEMANDADO** pelo cidadão na Central de Atendimento. \*

## INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO MAIS UTILIZADO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

### Eixo 3 - Serviços

49. Informe o NOME DO SERVIÇO mais utilizado na Central de Atendimento ao Cidadão: \*

50. Órgão/Entidade responsável institucionalmente pelo serviço: \*

51. Qual a quantidade de atendimentos deste serviço **de agosto de 2021 a julho de 2022**? \*

52. Qual o volume diário deste serviço na maior Central de Atendimento da UF? Se não informação, responda 0 (zero). \*

53. Qual o tempo médio (em minutos) que o cidadão espera pelo atendimento deste serviço na Central de Atendimento ao Cidadão (momento que chega até ser chamado para atendimento presencial ou remoto)? Se não tiver informação, responda 0 (zero). \*

54. Qual o tempo médio (em minutos) que dura o atendimento deste serviço na Central de Atendimento ao Cidadão (sem considerar o tempo de espera no local ou de forma remota) ? Se não tiver informação, responda 0 (zero). \*

55. Caso tenha, qual o custo médio para o cidadão pelo atendimento deste serviço? Se não tiver informação, responda 0 (zero). \*

56. Caso tenha, qual o custo médio para o Governo pelo atendimento deste serviço? Se não tiver informação, responda 0 (zero). \*

57. Existe agendamento online deste serviço? \*

- Agendamento online obrigatório
- Agendamento online opcional
- Sem agendamento online

58. Todas as etapas deste serviço podem ser realizadas integralmente pela internet? \*

- Sim
- Não

59. Existem totens para auxiliar em alguma etapa do serviço? \*

Sim

Não

60. Os atendimentos deste serviço na Central de Atendimento ao Cidadão são avaliados pelo usuário? \*Considera-se aqui o desempenho dos atendentes. \*

Sim

Não

61. Caso tenha respondido SIM à pergunta anterior, qual a média de avaliação dos atendimentos individuais? \*

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

62. Este serviço realizado na Central de Atendimento ao Cidadão é avaliado pelo usuário? \*Considera-se aqui a percepção do usuário na qualidade do serviço prestado (necessidade de retorno, tempo de atendimento, exigência de documentação, etc.) \*

Sim

Não

63. Caso tenha respondido SIM à pergunta anterior, qual a média de avaliação dos usuários deste serviço? \*

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

---

Este conteúdo não é criado nem endossado pela Microsoft. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário.

 Microsoft Forms