



Levantamento para Identificação dos **Serviços mais Importantes** junto aos Órgãos - Fase 1:

DETRAN, SEEDUC, JUCERJA E SEFAZ





GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

FUNDAÇÃO CENTRO ESTADUAL DE ESTATÍSTICAS, PESQUISAS E FORMAÇÃO DE SERVIDORES
PÚBLICOS DO RIO DE JANEIRO



GOVERNADOR

Cláudio Bonfim de Castro e Silva

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

Nicola Moreira Maccione



PRESIDÊNCIA FUNDAÇÃO CEPERJ

Gabriel Lopes

PRESIDÊNCIA PRODERJ

José Mauro de Farias Júnior

VICE PRESIDÊNCIA FUNDAÇÃO CEPERJ

Marcello Coimbra Costa

VICE PRESIDÊNCIA DE ESTRATÉGIA, GOVERNANÇA
E INOVAÇÃO

Bruno Pereira da Cunha



DIRETORIA DO CEEP

Thiago Larangeira

VICE PRESIDÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL

Rodrigo Lopes Xavier



COORDENAÇÃO

Breno Pereira Ornellas

Nathália Emygdia de Andrade



EQUIPE TÉCNICA

Alexandre Cesar Motta de Castro

Desirée Rosalino Marques

Frederico Aldabalde Munck

Guilherme Rezende Ferreira

Hudson Harca da Silva

Laís Martins da Costa Ribeiro

Marcos Mello

Marina Marins Moretoni

Monique Rocha Nascimento

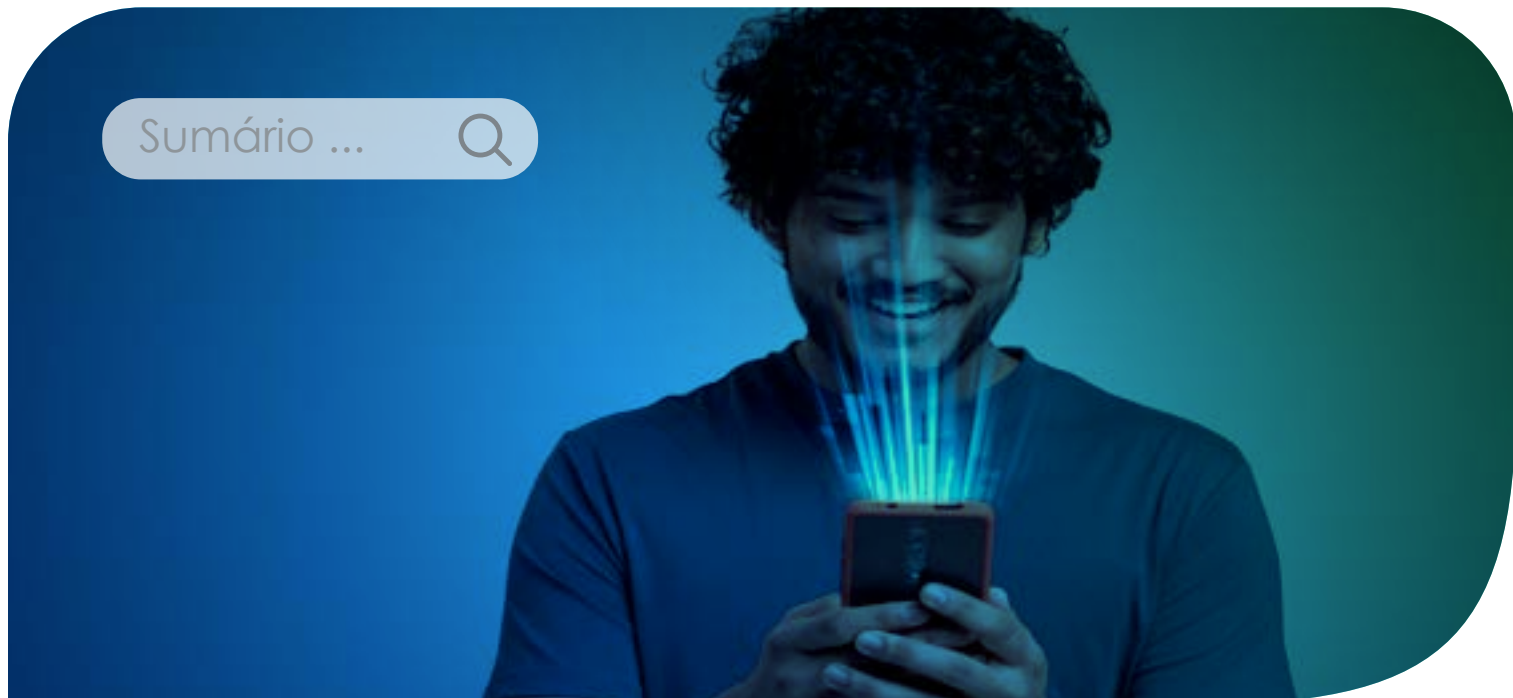
Priscila Cardoso Barboza

Thaylla Regina Frazão de Assumpção

Thiago Brandão Peres

Vanessa Marins Amado Henriques





APRESENTAÇÃO	05
INTRODUÇÃO	06
PARCERIA CEPERJ E PRODERJ	07
1. PROGRAMA GOVERNO DIGITAL	08
1.1 DIRETRIZES DO GOVERNO DIGITAL	08
1.2 PROJETO APRIMORAMENTO DO GOVERNO DIGITAL NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	09
1.3 DIGITIZAÇÃO	10
2. METODOLOGIA	11
2.1 INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES	11
2.1.1 JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (JUCERJA)	11
2.1.2 SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO RIO DE JANEIRO (SEFAZ)	12
2.1.3 DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DETRAN-RJ)	12
2.1.4 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO (SEEDUC)	12
2.1.5 ENTREVISTADOS	12

3. RESULTADOS	13
QUEM É O PÚBLICO-ALVO DAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS?	13
3.1 SERVIÇOS OFERECIDOS PRESENCIALMENTE	14
3.1.1 SERVIÇOS OFERTADOS PRESENCIALMENTE E MÉDIA DE ATENDIMENTOS	14
3.1.2 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E A EFETIVIDADE NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	15
3.1.3 DIFICULDADE NA UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS E NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	16
3.1.4 SERVIÇOS DE MAIOR FACILIDADE DE ACESSO PARA O PÚBLICO E EM TERMOS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS PARA O USUÁRIO	16
3.2 SERVIÇOS OFERECIDOS DIGITALMENTE	17
3.2.1 SERVIÇOS OFERTADOS DIGITALMENTE	17
3.2.2 MÉDIA MENSAL DE ACESSO ONLINE	18
3.3 EFETIVIDADE DA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ONLINE E FREQUÊNCIA NA QUAL O PÚBLICO BUSCA AJUDA PRESENCIAL PARA RESOLVER PROBLEMAS QUE NÃO FORAM RESOLVIDOS ONLINE	19
3.4 DIFICULDADE NA UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS E NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	20
4. INTERESSE NA DIGITIZAÇÃO	21
4.1 INTERESSE NA INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS EM UM PORTAL ÚNICO	21
4.2 HAVERIA UMA EXCLUSÃO SOCIAL NA DIGITIZAÇÃO ?	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
APÊNDICE A	27

APRESENTAÇÃO



A Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisa e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro (Ceperj), criada pela Lei nº. 5.420, de 31 de março de 2009, é um reconhecido e legítimo centro de capacitação, recrutamento, cultura e produção de estatísticas e de estratégia para políticas públicas em diversos eixos de interesse público. A instituição é sucessora das Fundações CIDE e FESP-RJ, das quais herda — ao longo de mais de meio século de trajetória — toda sua expertise e acervo técnico.

Na gestão do presidente Gabriel Lopes, a instituição concentra esforços em sua reestruturação e na retomada de sua posição como órgão de excelência. Com isso, dedica-se tanto ao fomento de políticas públicas, como à capacitação de servidores e à organização de concursos públicos e processos seletivos. Como parte desse resgate, a Fundação Ceperj também produz informações e inteligência de dados estatísticos, construindo indicadores que orientam políticas públicas e toda a sociedade civil. Considerando ter a Fundação por visão, ser modelo no desenvolvimento das atividades de seleção, formação e produção de conhecimento e estatística, atenta às necessidades de seus públicos de interesse; por valores, a integridade nas ações, o incentivo à reflexão e inovação, o foco em resultados e melhores práticas e a responsabilidade socioambiental; por missão, selecionar, capacitar, especializar, produzir conhecimento e informações estatísticas, promovendo a excelência da gestão pública e o desenvolvimento econômico e social do estado do Rio de Janeiro.

Para tanto, a Fundação Ceperj apresenta uma sólida estrutura organizacional. A Escola de Gestão e Políticas Públicas (EGPP) é responsável pelos cursos de especialização e de extensão destinados a técnicos e gestores; e cursos de atualização e capacitação nas áreas gerencial, técnico-administrativa e de informática, atuando nas modalidades de Educação Presencial e a Distância. A Diretoria de Concursos e Processos Seletivos (DCPS) visa aprimorar, qualitativa e quantitativamente, os processos seletivos, reduzindo custos e otimizando recursos na realização de concursos públicos. O Centro de Estatísticas, Estudos e Pesquisas (CEEP), por sua vez, produz dados e informações de qualidade, de forma integrada e centralizada, contribuindo para a compreensão da realidade social do estado e para a formulação de políticas públicas. Além disso, a Fundação possui a Galeria de Artes Sala Djanira, espaço cultural que recebe exposições de artistas de diversas áreas.

O Centro de Estatísticas, Estudos e Pesquisas (CEEP) é responsável pelos projetos que se desdobram em indicadores e políticas sociais. Distribui-se em cinco eixos principais: Políticas Sociais; Dados e Informação; Políticas Regionais, Urbanas e Ambientais; Geociências; e Políticas Econômicas.

INTRODUÇÃO



O Relatório Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro reporta o levantamento de dados realizado pela cooperação técnica entre a Fundação Ceperj e o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (Proderj), por meio das seguintes equipes técnicas da Ceperj: Coordenadoria de Dados e Informação (COOGIN) e Coordenadoria de Políticas Sociais (COOPOS).

O projeto em desenvolvimento é composto por três etapas de trabalho. A primeira é a pesquisa de Benchmarking de Iniciativas de Governo Digital — já concluída. Em processo, atualmente são mensurados os serviços utilizados (fluxo e volume dos serviços prestados). Por fim, o projeto será concluído com a Pesquisa de Perfil, direcionada a partir da opinião da população fluminense.

Nesta segunda etapa do projeto, busca-se especificamente, tanto presencial quanto digitalmente: 1) mapear quais serviços são ofertados por cada instituição; 2) identificar a demanda por tais serviços; 2.1) descrever facilitadores e barreiras para os principais serviços ofertados; 2.2) identificar a efetividade da resolução de problemas; 3) avaliar o interesse em ter seus serviços digitizados; e 4) avaliar o interesse em ter seus serviços ofertados junto a outras instituições em um único portal.

Sendo assim, esta pesquisa pretende conhecer os serviços públicos mais acessados — digital e presencialmente — pela população do estado do Rio de Janeiro, ao longo de um tempo determinado, nas seguintes instituições: Jucerja, Sefaz, Detran e Seeduc. Os resultados desta pesquisa serão o primeiro passo para compreender o perfil do público-alvo dos serviços públicos ofertados. E, lateralmente, servirão de base para a posterior pesquisa de opinião





PARCERIA CEPERJ E PRODERJ



A colaboração entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, o Proderj e a Fundação Ceperj visa o desenvolvimento do Projeto Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro. Consoante com as legislações federais e estaduais, dentre as atribuições conferidas ao Proderj está a transformação digital do serviço público — a modernização do estado por meio da tecnologia, integrando, digitalizando e digitizando¹ os serviços dos diversos órgãos estaduais. A Fundação Ceperj apoia as iniciativas do Proderj por meio de serviços especializados de pesquisa qualitativa, coleta e análise de dados e estudos pertinentes à normatização e desenvolvimento do Governo Digital. Também contribui para as definições e estratégias necessárias ao aprimoramento do Portal Único de Serviços Digitais do Estado do Rio de Janeiro — RJ Digital —, a fim de solucionar problemas da esfera pública estadual relacionados à transformação digital.

Assim, o propósito da cooperação técnica entre a Ceperj e o Proderj é promover a realização de atividades de pesquisa, consultoria, inovação e desenvolvimento de soluções direcionadas ao aprimoramento da transformação digital no estado do Rio de Janeiro. Espera-se que a celebração desta cooperação técnica contribua para fortalecer as principais referências das políticas públicas viabilizadas pelo Governo Digital — aumentar a transparência, disponibilizar mais serviços públicos por meio digital e ampliar a participação social na formulação de políticas.

Deseja-se também fazer com que o estado do Rio de Janeiro melhore sua posição no ranking da ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação). Desde o início do Programa Governo Digital, o Rio de Janeiro deixou a 15ª posição para ocupar atualmente a 9ª posição no índice ABEP-Tic², aproximando-se mais dos estados que se encontram no topo. Para melhorar sua posição no ranking, é importante que 50% dos serviços públicos estejam disponíveis de forma digital no Portal do estado do Rio de Janeiro até 2022, assim como é necessário reduzir em pelo menos 85% as ameaças de segurança cibernética ao Portal Único de Serviços. Cabe destacar que no critério Regulamentação sobre modernização para a oferta de serviços públicos, o estado ocupou o primeiro lugar.

¹ Nota técnica: A digitização consiste em um processo mais amplo do que a digitalização, que é uma simples conversão de um item do meio físico para o digital.

² Nota técnica: O índice ABEP-Tic pode ser consultado em <https://www.abep-tic.org.br/indice-abep-de-oferta-de-servicos-2022>

1. PROGRAMA GOVERNO DIGITAL



O Programa Governo Digital, cujo principal objetivo é a mudança de padrão na prestação de serviços pela administração pública, empenha-se para a transformação digital dos serviços públicos. Dessa forma, o Governo Digital opera com soluções tecnológicas visando ganhos de eficiência, precisão e rapidez nos processos que estão por trás do funcionamento da máquina pública. Com essa finalidade, adotam-se ferramentas práticas e soluções para a eficiência na entrega de serviços públicos, gerando interação entre a sociedade e o Estado por meio de canais digitais. Nessa toada, tem-se como propósito prestar serviços públicos de qualidade e com responsividade, garantindo a transparência e a interação entre o governo e a sociedade.

Diante desse cenário foi sancionada a Lei Federal nº. 14.129, de 29 de março de 2021³, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, inserindo o cidadão no centro da demanda, especialmente por meio da desburocratização, da inovação e da transformação digital no serviço público.

1.1. DIRETRIZES DO GOVERNO DIGITAL

O Governo Federal estabeleceu diretrizes para o Governo Digital, compreendendo o período de 2020 a 2022. Apresenta referências úteis e de grande valor para orientar o planejamento do Governo Digital nos estados, na medida que tem como base a simplicidade e acessibilidade dos serviços ao cidadão, proporcionando custos menores do que os observados nos usos presenciais dos mesmos serviços.

Outra diretriz que se destaca no processo de transformação digital dos serviços públicos é que as ações desenvolvidas devem estar centradas no cidadão e nos benefícios proporcionados à sociedade, indo além da própria racionalização de seus serviços e otimização dos recursos públicos empregados na prestação desses serviços.

¹ Nota técnica: para ver a referida legislação na íntegra, acesse: L14129

1.2. PROJETO APRIMORAMENTO DO GOVERNO DIGITAL NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O Programa Governo Digital do Estado do Rio de Janeiro oferece uma experiência integrada ao cidadão, intensificando e unificando os principais serviços do estado do Rio de Janeiro. O Projeto Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro potencializará o Portal Integrado de Serviços Digitais, no qual todos os serviços essenciais do estado serão oferecidos em conjunto, resultando em menor gasto de tempo e com menos etapas nos documentos solicitados. Como consequência, haverá maior qualidade na oferta dos serviços prestados e mais eficácia para resolver problemas e necessidades da vida cotidiana dos cidadãos fluminenses, elevando os níveis de satisfação dos usuários.

Para proporcionar maior coerência e uniformidade às decisões de planejamento a serem tomadas no âmbito do Governo Digital do estado do Rio de Janeiro, foi fundamental estabelecer diretrizes estratégicas gerais balizadoras do que se pretende alcançar, definindo objetivos por meio das ações a serem implementadas.

Dessa forma, para melhorar o atendimento ao público — no sentido responder as demandas ao serviço público fluminense com celeridade, clareza e com alto padrão de qualidade —, a Lei Estadual nº. 9.128, de 11 de dezembro de 2020⁴ estabelece diretrizes que norteiam e implementam o Processo de Transformação Digital em nosso Estado. Delimitando o campo de atuação do Governo Digital, a Lei garante o máximo de valor entregue ao cidadão, enquanto assegura o máximo de eficiência na utilização dos recursos públicos empregados em seu desenvolvimento.

Nesse sentido, com base nas referências legais e normativas existentes, e inspirando-se nas boas práticas utilizadas por iniciativas semelhantes bem-sucedidas, as principais diretrizes estratégicas gerais definidas para o Governo Digital do estado do Rio de Janeiro são:

- Transparência na execução dos serviços públicos digitais, possibilitando melhoria contínua e proporcionando monitoramento de qualidade desses serviços;
- Desburocratizar, modernizar e simplificar a relação dos órgãos com a sociedade, fortalecendo a acessibilidade a serviços públicos digitais;
- Estimular ações educativas, visando qualificar e capacitar servidores públicos;
- Fortalecer a segurança da informação, adotando medidas técnicas e ferramentas que protejam e assegurem a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- Garantir a proteção de dados pessoais, conforme dispõe a Lei Federal nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018⁵ — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Acesso do público em geral (pessoas física e jurídica) aos serviços públicos por meio digital, em uma plataforma integrada, não havendo a necessidade de solicitação presencial;
- Priorizar os serviços considerados mais relevantes e mais úteis ao cidadão;

⁴ Nota técnica: para ver a referida legislação na íntegra, acesse: Lei 9128/20 | Lei nº 9.128 de 11 de dezembro de 2020, do Rio de Janeiro

⁵ Nota técnica: para ver a referida legislação na íntegra, acesse: L13709

- Promover, diante deste cenário, acessibilidade à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme disposto na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015⁶, o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Portanto, a fim de ampliar a eficiência dos serviços públicos, gerar maior economicidade para o Estado e proporcionar qualidade de atendimento ao cidadão, o Projeto Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro pretende, com uma linguagem fácil e acessível, disponibilizar ao cidadão acesso a um portal único que o ajude a resolver as suas necessidades.

1.3. DIGITIZAÇÃO

Antes de tudo, a digitização não deve ser confundida com a digitalização, já que a primeira consiste em um processo mais amplo do que a segunda. Enquanto na digitalização há a conversão de item do meio físico ao digital (existindo em ambas modalidades), na digitização todos os itens já existem digitalmente. No início deste século, a maioria das empresas se encontravam em fase de digitalização e, atualmente, a maioria está na fase de digitização. Ainda que ambos os processos consistam em transformação digital, a digitização é o próximo passo, que visa tornar os processos cada vez mais digitais e automáticos. Por consequência, há eficácia na redução de erros, tornando processos mais rápidos e as informações mais acessíveis.

⁶ Nota técnica: para ver a referida legislação na íntegra, acesse: L13146

2. METODOLOGIA



Para atender aos objetivos do projeto, um questionário foi elaborado com perguntas abertas e fechadas, aplicado em forma de entrevista entre abril e maio de 2022. A partir desse método misto de perguntas, obteve-se dados quantitativos. Com eles foi possível comparar as instituições a partir das questões levantadas — permitindo ainda extrapolar do perguntado no questionário, seguindo tópicos que se apresentassem pertinentes durante a entrevista.

O questionário foi organizado em quatro partes: 1) identificação do(a) funcionário(a) entrevistado(a); 2) levantamento dos serviços oferecidos presencialmente ao público pela instituição; 3) levantamento dos serviços oferecidos digitalmente ao público pela instituição; e 4) identificação do interesse em digitalizar completamente os serviços oferecidos pela instituição. Além disso, nas segunda e terceira partes (serviços presenciais e serviços digitizados), quase todas as perguntas sobre qualidades e dificuldades para cada modalidade de serviço se repetem — possibilitando comparar ambas as modalidades.

Para facilitar a leitura conjunta durante a entrevista, o questionário foi projetado em tela, na plataforma virtual Google Forms. As perguntas foram lidas em voz alta pela entrevistadora, e em seguida preenchidas ao vivo junto ao participante, que podia ler e corrigir sua resposta. Durante a entrevista ficou determinado que as perguntas que tivessem pendências (que não puderam ser respondidas ao vivo) seriam respondidas posteriormente por e-mail.

2.1. INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES

Para o desenvolvimento desta pesquisa, foram entrevistados funcionários nomeados como representantes de quatro instituições do estado do Rio de Janeiro. As instituições selecionadas foram a Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (Jucerja), a Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro (Sefaz), o Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro (Detran) e a Secretaria de Educação (Seeduc). Essas instituições oferecem serviços ou produtos diferentes entre si e estão em diferentes etapas em seus respectivos processos de digitalização.

2.1.1. Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (Jucerja)

A Jucerja é uma autarquia, isto é, uma instituição fiscalizada e tutelada pelo Estado que possui autonomia econômica, técnica e administrativa. Sua principal responsabilidade é regular e garantir atos comerciais, a fim de amparar e resguardar comerciantes perante as leis de comércio. Dentre suas atribuições, a Jucerja registra atos relativos a empresas; armazena documentos para preservar sua autenticidade; disponibiliza informações sobre empresas; faz cumprir leis e diretrizes segundo o Registro do Comércio; mantém e atualiza informações sobre empresas em um cadastro; e registra empresas, leiloeiros, armazéns gerais, tradutores públicos e cooperativas.

2.1.2. Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro (Sefaz)

A Secretaria da Fazenda é um órgão do Governo do Estado do Rio de Janeiro, vinculado ao Ministério da Fazenda, responsável pelo controle de receitas e despesas. Seu principal ofício é arrecadar tributos e realizar a gestão financeira, desenvolvendo a política fiscal do estado.

2.1.3. Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro (Detran-RJ)

O Detran é um órgão executivo estadual, associado ao órgão federal Denatran. No estado do Rio de Janeiro, ele opera wcomo autarquia — ainda que outros estados brasileiros o vinculem a alguma secretaria —, e seu regimento interno obedece a leis e decretos estaduais. Sua principal função é aplicar leis de trânsito e analisar em primeira instância os recursos de autuações, bem como administrar e fiscalizar o tráfego de veículos e a formação de condutores, garantido a segurança da população nos deslocamentos urbanos.

2.1.4. Secretaria de Educação (Seeduc)

A Secretaria de Educação é uma repartição estadual dedicada ao ensino formal de crianças, jovens e adultos. Sua principal missão é proporcionar uma educação pública, gratuita e democrática para a população do estado do Rio de Janeiro.

2.1.5. Entrevistados

Por tratar-se de uma pesquisa sobre digitalização, as instituições entrevistadas indicaram funcionários do setor de Tecnologia da Informação. Portanto, todas as respostas são estimativas dos respondentes sobre serviços ofertados em setores diferentes dos seus. Cabe ressaltar que, dependendo da organização institucional, um setor pode ser independente do outro, permitindo o controle setorial dos indicadores de serviços e produtos oferecidos, existindo informações que talvez não passassem pelo setor de Tecnologia da Informação.



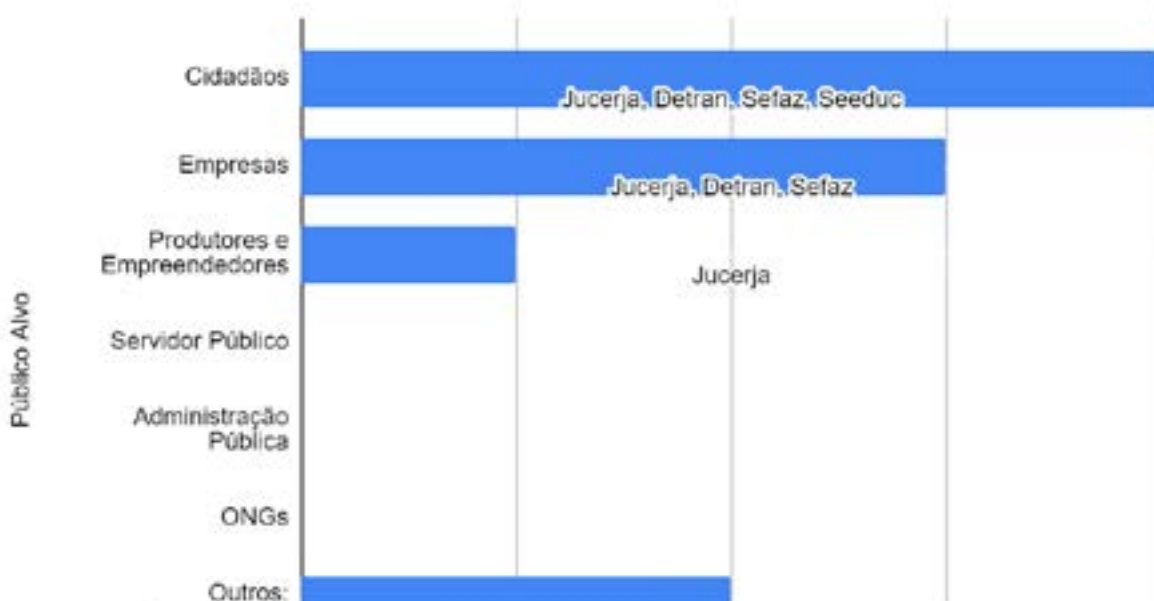
3. RESULTADOS



Quem é o público-alvo das instituições pesquisadas?

As instituições entrevistadas relatam oferecer serviços e produtos a cidadãos, empresas, produtores e empreendedores — tanto em modo presencial, como digitizado. Especificamente, o Detran presta serviços a cidadãos, empresas e despachantes; a Sefaz a cidadãos e empresas; a Seeduc atende a cidadãos; e a Jucerja desempenha ações com cidadãos, empresas, produtores e empreendedores e despachantes. Apesar de não haver a opção “despachantes” entre as opções de resposta, essa categoria foi mencionada duas vezes como público-alvo. Despachantes seriam considerados como um tipo diferenciado de usuário, pois contam com um sindicato e vagas preferenciais. No Detran, por exemplo, os despachantes possuem 30% das vagas de agendamento garantidas.

Gráfico 1. Público-alvo por instituição



Fonte: Fundação Ceperj. Elaboração Própria, COOPOS, 2022.

3.1. SERVIÇOS OFERECIDOS PRESENCIALMENTE

Os entrevistados responderam a pergunta sobre os produtos e serviços oferecidos por cada instituição em formato presencial. É interessante conhecer quais serviços existem e que ainda não foram digitizados, assim como identificar suas principais barreiras e facilitadores de acesso para os usuários. Desse modo, pode-se compreender se a digitização é possível, como também se ela pode apresentar uma vantagem aos usuários e às instituições.

O Detran é a única instituição que forneceu respostas a todas as perguntas, que devem ser lidas como estimativas do funcionário entrevistado. Os entrevistados da Sefaz e da Seeduc, por sua vez, não souberam responder a maior parte das perguntas, alegando que seu setor não se comunica com os demais, por estar estritamente vinculado ao serviço de tecnologia. Já no caso da Jucerja, todos os seus serviços são digitizados, possuindo somente uma mesa de informação e ajuda ao público como serviço presencial, deixando, portanto, a maior parte da seção do questionário referente a serviços oferecidos presencialmente vazia.

3.1.1. Serviços ofertados presencialmente e média de atendimentos

Detran

O Detran possui mais de 60 serviços oferecidos presencialmente. Os cinco serviços presenciais mais procurados pelo público são a renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), a renovação do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV), a segunda via do Registro Geral (RG), a vistoria de veículo e o recurso de multa. Em geral, o público-alvo desses serviços são os cidadãos, ainda que, nos serviços relacionados a veículos, empresas também podem ser público-alvo. Por exemplo, empresas de automóveis, que agendam horário para sua frota. Estima-se que a média presencial de atendimentos ao público seja de 200 mil por mês.

Jucerja

Atualmente, todos os serviços oferecidos pela Jucerja são digitizados. Na plataforma virtual, o usuário pode escolher pelo serviço híbrido ou digital. Presencialmente, a Jucerja conta somente com um serviço de atendimento ao usuário com o qual ele pode tirar dúvidas ou consultar processos — os demais serviços já não são oferecidos na sede. Em contrapartida, há 37 polos pelo estado do Rio de Janeiro de atendimento ao cliente, que recepcionam e digitalizam documentações para quem precisa, onde também é possível receber suporte na parte de T.I. Além disso, a localização da filial da Jucerja na qual o usuário buscará assistência dependerá do raio da localização geográfica do cadastro de sua empresa, direcionando-o para a unidade mais perto de sua localidade. São geradas de 80 a 150 senhas de atendimento ao público por dia.

Seeduc

O entrevistado da Seeduc relata não ter conhecimento da lista de serviços oferecidos presencialmente, porém cita a ouvidoria e o serviço de matrículas como principais serviços.

Sefaz

A Sefaz possui cinco subsecretarias: Tecnologia, Informação e Comunicação; Receita; Contabilidade Geral; Tesouro; e Administração. A Subsecretaria de Estado de Receita, além de ser a maior em termos de funcionamento e porte de funcionários, é a que mais lida com o público. Outras subsecretarias têm outro público — atendendo, por exemplo, a prefeituras e outras secretarias. Sendo assim, os produtos e serviços oferecidos variam de acordo com cada subsecretaria, constituindo uma vasta lista que não pôde ser informada pela pessoa entrevistada.

3.1.2. Tempo médio de atendimento ao público e a efetividade na resolução de problemas

Esta seção conta com as respostas das instituições sobre o tempo médio de atendimento presencial ao usuário, levando em conta o tempo de fila e a demora no atendimento, entre outros elementos inerentes ao serviço presencial. Com essa informação, é possível investigar se a digitalização ofereceria alguma melhora em termos de economia de tempo — ainda que estimativa, sem uma aferição precisa do tempo de espera real. Somente duas instituições souberam dar uma estimativa quando perguntadas sobre o tempo médio de atendimento presencial ao público. O Detran avaliou uma duração entre 10 e 15 minutos, enquanto a Jucerja, menos de 10 minutos. As mesmas instituições responderam que o público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita, não sendo necessário retornar uma segunda vez.

Detran

O tempo de espera para o atendimento no Detran-RJ varia de acordo com o serviço procurado pelo usuário. Contudo, estima-se entre 10 e 15 minutos. Quando se trata da efetividade na resolução de problemas ao público, o Detran relata que o público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita, ainda que demore certo tempo. Cabe observar que, nesta instituição, o mesmo atendimento tem uma janela de 5 dias úteis para ser resolvido, o que delimita o tempo máximo de espera.

Jucerja

O suporte para dúvidas — único serviço presencial disponível —, distribui de 80 a 150 senhas por dia, levando menos de 10 minutos de espera para o atendimento de cada pessoa. Estima-se que o público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita e rapidamente.

3.1.3. Dificuldade na utilização de serviços oferecidos e na resolução de problemas

Esta seção contém as respostas das instituições sobre as principais dificuldades enfrentadas pelo usuário no acesso aos produtos e serviços e na resolução de seus problemas.

Detran

O Detran aponta o agendamento como o serviço de mais difícil acesso para o público. Segundo relata o entrevistado, o agendamento tem um sistema eletrônico antigo, que gera problemas práticos tanto para o cidadão, quanto para os funcionários. Além disso, a emissão do RG também pode ser de difícil acesso pelo usuário, dado o volume de trabalho e burocracias — algo que pode ser até mesmo custoso financeiramente.

A multa foi indicada como o serviço mais difícil em termos de resolução de problemas para o usuário, pois ela passaria por muitos processos dentro do Detran. Além disso, o agendamento apareceu como uma dificuldade na resolução de problemas para o usuário.

Ainda que a pesquisa se concentre na oferta dos serviços institucionais em suas modalidades presenciais e digitais, o agendamento apareceu como o principal problema institucional na oferta de serviços — principalmente em se tratando dos serviços digitizados. Apesar de não ser propriamente um serviço oferecido pela instituição, entende-se que somente a partir do uso desse recurso é possível acessar os serviços propriamente ditos, e que é, portanto, fundamental para a organização do Detran-RJ.

3.1.4. Serviços de maior facilidade de acesso para o público e em termos de resolução de problemas para o usuário

Detran

O Detran-RJ informou que os serviços oferecidos pelo setor de veículos seriam os de mais fácil acesso, por serem os que recebem menos reclamações. Há uma menor quantidade de produtos ofertados por esse departamento, o que facilita a sua organização interna, e o público-alvo desse serviço possuiria maior destreza na navegação das burocracias de um serviço — trâmites mais complexos que pessoas que possuem um automóvel podem já ter experimentado.

Com relação à resolução de problemas, a instituição menciona a emissão de segunda via, por ser mais simples na quantidade de etapas para ser obtida.

3.2.SERVIÇOS OFERECIDOS DIGITALMENTE

Após os serviços presenciais, as instituições entrevistadas responderam quais dos seus serviços já são digitizados. Os serviços online podem oferecer dificuldades e vantagens diferentes daqueles oferecidos presencialmente, tanto para os usuários quanto para as instituições. Nesta seção, busca-se conhecer especificamente seus fatores, compreendendo melhor as vantagens e desvantagens do que já foi digitizado na prática.

3.2.1. Serviços ofertados digitalmente

Detran

O Detran oferece digitalmente o serviço de consultas, RG online (um serviço digital que substitui o RG), segunda via do RG, agendamento, Autorização Eletrônica para Transferência de Propriedade de Veículo (ATPVe), CRLV, venda digital e renovação da CNH. Desses serviços, os mais acessados virtualmente são o agendamento, a carteira de Registro Geral, a emissão da ATPVe — que o entrevistado menciona haver diminuído para 300 pessoas por dia no serviço presencial desde sua digitização —, a consulta de pontos na CNH e o pagamento de tributos.

Jucerja

Os serviços oferecidos digitalmente pela Jucerja são os seguintes: abertura, alteração e extinção de empresa; registro de livro (a parte contábil da empresa); procurações; certidões; interação do usuário externo com funcionários (“fale conosco”); liberação de documento digital com certificação digital (criptografado); emissão de boleto; vínculo empresarial; consulta de andamento de processos; situação cadastral da empresa; e legalização junto às entidades conveniadas. Além disso, o site da Jucerja disponibiliza estatísticas relativas ao seu ramo para o público. Possui também um canal de relacionamento com o cliente — “fale conosco” —, que abrange diversos setores da instituição, inserindo o usuário em contato direto com o funcionário da Jucerja que possa tirar dúvidas. Os serviços virtuais mais utilizados pelo público são a alteração e extinção de empresas, solicitação de certidão e procuração.

Seeduc

Os serviços virtuais oferecidos pela Seeduc são: Matrícula Fácil e Aluno Online, ambos voltados para alunos; Conexão Educação, sistema utilizado pelos funcionários, professores e diretores; e Docente Online e Aplique-se, ferramentas de aulas online. O Conexão Educação foi adquirido há muitos anos, porém é atualizado com novos módulos conforme as necessidades apontadas pelas superintendências. Os serviços mais procurados virtualmente são o Matrícula Fácil, o Conexão Educação, o Fala.BR, que é o serviço de ouvidoria para cidadãos localizado no site da Controladoria Geral da União, além do Docente e do Aluno Online.

Ainda que a matrícula seja feita remotamente, não garante a vaga do usuário. Esse é alocado para uma das escolas de sua opção, onde deve comparecer presencialmente com seus papéis para efetivar a matrícula. Da mesma forma, ainda que o Conexão Educação abarque muitos serviços dentro da instituição, grande parte desses ainda devem ser desenvolvidos presencialmente. Ou seja, na Seeduc, a digitização de um serviço não garante a independência

de um processo físico.

Sefaz

Na Sefaz, o tipo de serviço varia de acordo com o tipo de tributo em questão, havendo três tipos diferentes de tributo (ICMS, ITD e IPVA) e mais de 400 serviços prestados. Estima-se que metade dos serviços já estejam digitizados, sendo necessário voltar e revisar os serviços prestados, em uma evolução constante.

3.2.2. Média mensal de acesso online

Detran

O Detran-RJ relata dificuldade em obter a informação sobre a média mensal de acessos online em seu portal, dado que a página de sua instituição é antiga e difícil de acessar internamente até mesmo pelo serviço técnico de T.I.

Jucerja

A média mensal de acesso online é de 1.200, estimada a partir da quantidade diária de abertura de protocolos. Além dos protocolos abertos, estima-se entre 3.000 e 5.000 visualizações e acessos para os demais serviços digitizados, o que seria um recorde alcançado no último ano em seus 214 anos de existência.

Seeduc

Ainda que a média mensal de acessos online não esteja disponível, a secretaria da Seeduc utiliza o Conexão Educação para realizar seus serviços internos, referentes ao trabalho dos próprios funcionários da secretaria de educação. Portanto, somente na sede, são 800 pessoas logando diariamente, fora professores e alunos que acessam os demais sistemas. De acordo com o entrevistado, durante a pandemia houve um grande acesso de videoaulas e do Conexão, ferramentas próprias para acesso remoto.

Sefaz

Cada serviço da Sefaz oferecido possui um canal ou sistema específico, pulverizando a quantidade de acessos.

3.3. Efetividade da resolução de problemas online e frequência na qual o público busca ajuda presencial para resolver problemas que não foram resolvidos online

Como espera-se que o público opere de maneira mais autônoma os serviços virtuais, a pesquisa busca identificar sua desenvoltura na resolução de problemas e se tem sido necessário ir presencialmente à instituição para concluir um atendimento que não se conseguiu resolver remotamente.

Detran

Segundo estimativa do Detran-RJ, o público costuma sair com seus problemas resolvidos rapidamente em apenas um acesso online, sem ter que retornar presencialmente para terminar de resolver o mesmo problema. Ao perguntar especificamente pela frequência com a qual o público retorna à instituição para resolver problemas não solucionados virtualmente, o entrevistado responde que varia de acordo com o serviço — sendo o agendamento o serviço que gera maior taxa de retorno ao presencial. No entanto, quando o mesmo passou a ser oferecido de maneira virtual, 70% passou a ser realizado virtualmente e 30% por telefone, o que demonstra uma vantagem em sua digitização.

Jucerja

Com relação à efetividade na resolução de problemas nos serviços oferecidos virtualmente, o entrevistado da Jucerja responde que, atualmente, um indivíduo demora cerca de 48 minutos em média para abrir uma empresa. Isto se deve ao processo ser todo digital e por existirem ferramentas que auxiliem o usuário na navegação virtual. Eles contam, por exemplo, com um sistema no qual os dados são automaticamente formatados em um template de um contrato social enquanto o usuário preenche a ficha cadastral do protocolo. Já a frequência com que o usuário busca o serviço presencial para resolver os problemas que não foram sanados online dependerá do preenchimento correto dos formulários digitais, o que requer certa proatividade e destreza do usuário.

Sefaz

Sobre a efetividade na resolução de problemas, há uma grande variedade entre os mais de 400 serviços providos pela Sefaz. Existe uma capilaridade muito grande na receita, com auditorias especializadas e regionais, tendo, cada uma, dinâmicas diferentes. Portanto, o mesmo questionário teria respostas muito diferentes sendo rodado em diferentes inspetorias, por ter níveis de maturidade distintos com relação à transformação digital.

3.4. Dificuldade na utilização de serviços oferecidos e na resolução de problemas

Detran

O agendamento aparece novamente tanto como o serviço que o público tem maior dificuldade em acessar, como o serviço considerado mais difícil em termos de resolução de problemas para os usuários do Detran-RJ.

Jucerja

O serviço que gera maior dificuldade para os usuários da Jucerja é o registro empresarial, pois engloba todos os atos e eventos que podem ser registrados na sociedade. Na mesma linha, o registro empresarial seria o serviço mais difícil para o usuário por não ter uma linguagem fácil e acessível a todos.

Seeduc

Tanto o serviço de matrículas, que ocorre duas vezes ao ano, quanto o Conexão Educação, por ter muitos módulos, são os serviços mais difíceis de serem acessados. No caso do Conexão, cada área da secretaria pode demandar uma tela segundo sua área de negócios, sendo necessário entrar em contato com a área que demandou a tela para entender como utilizar o serviço.

Serviços de maior facilidade de acesso para o público e em termos de resolução de problemas para o usuário

Detran

O Detran-RJ aponta o serviço de emissão de RG online como o de mais fácil acesso. O entrevistado explica que o público que acessa o serviço online é mais elitizado, tendo maior facilidade na navegação virtual. Os serviços indicados como os mais fáceis em termos de resolução de problemas para o público são a segunda via e o serviço de compra e venda de veículos. Sobre o último, há um maior investimento por parte do Detran-RJ, com objetivo de dar celeridade a este processo com o fim de desafogar o presencial.

Jucerja

O serviço de mais fácil acesso para o usuário da Jucerja é o da certidão, pois apenas necessita de cliques. Há também um aplicativo da Jucerja que seria ainda mais intuitivo que a página online. Finalmente, o serviço mais fácil em termos de resolução de problemas online é o canal de atendimento ao cliente ("fale conosco"), por ser uma interação direta e em tempo real entre funcionário e usuário.

4. INTERESSE NA DIGITIZAÇÃO



O interesse na digitização pode variar de acordo com os serviços e produtos ofertados. Nesta seção se investiga tanto a intenção, como também a possibilidade real em ter os produtos e serviços institucionais digitizados, buscando quais fatores poderiam influenciar nessa transição.

Detran

Para o Detran-RJ há interesse em digitizar os serviços e produtos em todos os casos possíveis. No entanto, muitos deles têm natureza presencial, como é o caso da vistoria de carro ou da emissão de RG. A última, por exemplo, exige foto padronizada, coleta de assinatura e biometria, exigências que não poderiam ser ainda transferidas para o meio digital pela regulação federal.

Jucerja

Já existe digitização completa na instituição.

Seeduc

Há interesse em digitizar todo serviço quando for possível. No entanto, esse processo seria complexo por envolver a coordenação entre diversas superintendências da Seeduc.

Sefaz

Para essa instituição, a digitização completa de seus produtos e serviços é desejável e possível. Ainda que seja necessário utilizar dados coletados presencialmente, é possível aproveitar informações e dados já colhidos e armazenados digitalmente por outras instituições.

4.1. Interesse na integração dos serviços em um portal único

Um dos principais objetivos do Projeto Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro é integrar todos os serviços oferecidos pelo Estado em um único portal. Nessa plataforma, o cidadão ou a cidadã poderá encontrar serviços e resolver seus problemas de maneira digital, reduzindo sua quantidade de cliques.

Detran

O Detran afirma ter interesse em oferecer seus serviços e produtos em um único portal. Todavia, somente no portal gov.br, rejeitando outro site específico. Um portal no domínio governamental

poderia facilitar a navegação para o usuário, que teria o Cadastro de Pessoa Física (CPF) como identificação entre portais institucionais, bem como uma infraestrutura virtual mais compatível com a existente no Detran.

Jucerja

Alguns serviços da Jucerja não podem ser centralizados, ainda que esse seja um projeto estadual. A centralização inviabilizaria processos internos da instituição, como a validação de boleto (que requer preenchimento diretamente no portal), a certificação e assinatura digital e a biometria facial, que é feita em parceria com outras entidades, entre outros. Ou seja, a parte de registro empresarial — de onde vêm 99% de sua receita — é um protocolo integrado a outras instituições, inclusive ao Ministério da Economia. No entanto, certos serviços podem ser ofertados no portal único, como taxa e guia bancária, consulta de andamento de processo, vínculo empresarial e consulta do quadro de empresa, podendo haver até mesmo links que direcionem o usuário ao portal da Jucerja. Desse modo, certos produtos e serviços considerados fundamentais (sobretudo relativos ao registro empresarial) podem ser oferecidos exclusivamente no portal da Jucerja, enquanto outros, hospedados no portal único.

A unificação em um único portal também pode gerar a dependência da estabilidade do mesmo, afetando a receita da Jucerja. Ao oferecer o serviço em ao menos duas plataformas, a instituição está mais protegida em termos de falhas de sistema e instabilidades do portal governamental.

Seeduc

Para a Seeduc, há interesse em unificar os serviços em um único portal — projeto considerado inteligente e interessante para a economia de tempo do usuário. No entanto, para essa instituição, o portal único deve funcionar como um direcionador, permitindo que cada instituição tenha seu próprio portal. Ao redirecionar o usuário, o portal único é capaz de reduzir a quantidade de cliques para o mesmo, podendo ter também um filtro capaz de sanar dúvidas de forma mais rápida. Centralizar todas as secretarias em uma única página — como uma espécie de “metassecretaria” — não seria desejável pela particularidade e autonomia de cada instituição. Ao centralizar, a secretaria que desejasse realizar alguma alteração no site poderia confrontar-se com mais dificuldades, se comparado a ter o controle direto de sua própria página, aumentando a morosidade do serviço público.

Sefaz

De acordo com a Sefaz, pode existir uma interface nos moldes do gov.br, havendo um redirecionamento para o portal da secretaria. No entanto, a governança ficaria dificultada caso o serviço fosse oferecido somente no portal único — dada a vasta quantidade de serviços ofertados —, sendo mais fácil ter o controle a partir da própria secretaria. Sobretudo, havendo mais de 400 serviços, não seria possível garantir que todos se mantivessem atuais sem um serviço de curadoria. Sendo assim, quanto mais longe ficar o setor de T.I. da área de negócios, mais difícil será o diálogo e a manutenção do serviço.

4.2. HAVERIA UMA EXCLUSÃO SOCIAL NA DIGITIZAÇÃO ?

Ao passo que a transformação digital amplia o alcance dos serviços públicos e melhora sua eficiência, pode também excluir certos grupos populacionais. Esse processo é chamado exclusão digital, causado por falta de infraestrutura física que permita o acesso à internet, baixa escolaridade, idade e falta de letramento tecnológico, entre outros, sendo as pessoas mais pobres as mais excluídas (MOURA et al., 2020). Desse modo, a inclusão digital possui caráter social e político, fundamental para o exercício da cidadania, ainda que possa ampliar diferenças já existentes entre diferentes grupos populacionais.

Dados do IBGE apontam que no ano de 2019, 82,7% dos domicílios brasileiros utilizavam a internet nas grandes regiões do país. Somente na Região Sudeste, obteve-se que 87,3% da população tinha acesso a meios digitais. Destaca-se que nas residências sem acesso à internet, os principais motivos relatados foram a falta de interesse em acessá-la (32,9%); considerar o serviço caro, custoso (26,2 %); e também não saber como a utilizar (25,7 %).

Levanta-se a hipótese de que a migração para o virtual poderia excluir pessoas de baixa renda do acesso aos serviços. No entanto, para os entrevistados desta pesquisa, a digitização dos serviços públicos não levaria à exclusão social. Segundo relatam, a população “elitizada” é a que mais acessa os serviços online e, de acordo com seu perfil, possui maior facilidade na navegação online. Sendo assim, a população de maior poder aquisitivo conseguiria mais facilmente acessar os serviços de maneira remota, reduzindo a demanda presencial — beneficiando, assim, o usuário com menos renda.

Foram citados outros ganhos para a população, como a redução da distância geográfica e o abatimento no custo da passagem, entre outras economias pertinentes aos serviços remotos. Além disso, segundo foi teorizado nas entrevistas, o avanço da tecnologia torna os equipamentos mais acessíveis para a população, ampliando progressivamente o acesso ao mundo digital.

Um dos entrevistados mencionou que é importante oferecer múltiplas opções de acesso aos produtos e serviços oferecidos, devendo-se sempre manter a opção presencial, devido a própria questão da inclusão e democratização do acesso. Segundo ele, mesmo que as novas gerações estejam mais acostumadas com serviços online, ainda existiriam muitas pessoas que não estão habituadas.

Finalmente, ainda que a digitização avance, foi discutido que nunca seria possível digitalizar completamente todos os serviços do Estado devido à necessidade do contato humano. O contato enquanto necessidade humana foi mencionado também por outro entrevistado, especialmente em serviços relacionados ao cuidado e à saúde, destacando que certos serviços são associados à importância do contato pessoal entre os indivíduos e as instituições.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



O Relatório Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro realizou entrevistas com instituições que revelaram diversas nuances no processo de digitalização dos serviços públicos. Cada instituição pesquisada oferece um tipo de serviço diferente, o que possibilitou a comparação de fatores que permitem uma maior ou menor adesão institucional a este processo, bem como seus facilitadores e barreiras.

Digitização e público-alvo

Observa-se que os entrevistados associam o uso dos serviços digitais à capacidade de autonomia do usuário. Essa autonomia, por sua vez, estaria relacionada à condição socioeconômica dos cidadãos e cidadãs, tanto pela defasagem tecnológica de seus aparelhos, como pela capacidade de compreensão dos passos e trâmites a serem seguidos. Segundo encontrado nas entrevistas, quanto mais generalizado for o público-alvo do serviço em questão, maior é a dificuldade no acesso e na resolução de problemas. Esse resultado fica evidente quando o Detran cita a emissão do RG como o serviço de mais difícil acesso, contrastando com os serviços oferecidos pelo setor de automóveis como mais fácil de ser acessado por ser mais elitizado. Além disso, parece haver uma relação entre o público-alvo e o nível de digitalização dos produtos e serviços oferecidos por cada instituição. As secretarias que contam em sua maioria com serviço ao cidadão, especialmente os de baixos recursos, parecem estar mais atrasadas na digitalização do que aquelas que oferecem serviços a empresas, ainda que uma pesquisa mais ampla seja necessária para confirmar essa hipótese.

Além de uma digitalização mais lenta, parece haver também uma maior resistência a esse processo, variando de acordo com o perfil do público-alvo de cada instituição. Foi comentado, por exemplo, a rejeição da oferta de um serviço da secretaria de educação em forma de aplicativo, pois poderia excluir os usuários que não possuem telefones capazes de suportá-lo. Nas instituições que atendem um público de perfil socioeconômico mais baixo, observa-se também uma preocupação maior com o contato humano, resgatando a importância da humanização dos serviços.

Limitantes da digitalização

O perfil socioeconômico do brasileiro, especialmente de acordo com o público-alvo para o qual o serviço é oferecido, pode ser um grande empecilho da digitalização. A autonomia, mencionada como fator fundamental para a navegação e solução de problemas dos usuários dos serviços virtuais, varia na população conforme sua trajetória de vida e destreza pessoal, citada pelos entrevistados como fator socioeconômico. Ainda que não exista necessariamente uma associação direta entre classe social e autonomia digital, há uma relação indireta — mediada pela própria experiência de vida do indivíduo, ao ser inserido em instituições e passar

por burocracias cada vez mais complexas. Quanto mais marginalizado das instituições do Estado, menos familiarizado o sujeito está com os trâmites e passos a serem seguidos.

Outro fator que se apresenta nas instituições como um possível limitante da digitização é a subordinação às instituições federais, que regulam os requisitos necessários para os serviços oferecidos ao público — como ocorre com a coleta da biometria no Detran. Essa dependência hierárquica reduziria a autonomia das instituições estaduais em criar novas soluções para barreiras da digitização de seus serviços. O Detran, apesar de ser uma autarquia em muitos estados, depende de regulação federal para prestar serviços ao público.

Finalmente, encontrou-se que a obsolescência dos aparelhos e sistemas virtuais, assim como a falta de recursos para a modernização dos equipamentos necessários à digitização pode ser um empecilho para sua completude. A digitização é ainda mais complexa se os equipamentos disponíveis pela instituição são ultrapassados — necessitando, também, de uma infraestrutura que comporte o projeto. Sendo assim, os dados apontam que é necessária uma reforma estatal para que a transformação digital seja bem sucedida.

Um caso de experiência

Um dos elementos que se pode destacar em uma instituição experiente em termos de digitização, como é o caso da Jucerja, é a antecipação das dificuldades do usuário no uso dos serviços ofertados virtualmente. A Jucerja conta com diversos manuais de instrução passo a passo que facilitam a navegação no site. Além disso, seu serviço de chat online conecta diretamente o usuário com funcionários da instituição, sendo possível recorrer ao serviço de ajuda presencial em último caso. A própria criação “automática” do contrato social, pode ajudar quem não pode pagar por um profissional que redija um contrato formal para a criação de empresas. Outra informação relevante é que, para abrir e fechar uma empresa, é necessário que o usuário obtenha documentações de outras entidades, como por exemplo, um alvará do corpo de bombeiros. Sabendo disso, a Jucerja formou um convênio com tais instituições, de maneira que todas as entidades conveniadas são acionadas ao abrir ou fechar uma empresa — elaborando, portanto, um processo unificado. Esses serviços foram testados com pessoas leigas, a fim de garantir uma compreensão mais horizontal entre os usuários. Com todos esses dispositivos, os usuários contam com várias maneiras de buscar ajuda e de serem amparados, não dependendo somente de suas habilidades individuais para navegar no sistema. Isso mostra, novamente, como a Jucerja está interessada em agilizar e facilitar seus serviços para o usuário, antecipando possíveis problemas — o que pode garantir o sucesso da digitização.

Portal único

Segundo as instituições pesquisadas, o interesse em unificar as secretarias em um único portal está restrito ao gov.br, sobretudo, à sua função redirecionadora. Essa preocupação seria motivada por diversos fatores: pela dependência da receita gerada através do site (como é o caso da Jucerja); pela questão da estabilidade da página unificada; pela complexidade dos serviços ofertados; pela perda de autonomia institucional; e pela dificuldade de gerir a vasta quantidade dos serviços que possuem. No caso de uma instituição do porte da Sefaz, que possui mais de 400 serviços, quanto mais perto o setor de tecnologia estiver do setor de negócios, mais

fácil é atualizar e realizar a gestão dos serviços virtuais. No entanto, há interesse em “negociar” com o portal único, cedendo serviços que não são considerados críticos (como os que geram maior receita), ou redirecionando o usuário para os serviços localizados na página institucional.

Digitização como transformação positiva

Ainda que a exclusão digital seja um tema pouco discutido nas discussões teóricas sobre a transformação digital no serviço público (MOURA et al., 2020)⁸, o Projeto Aprimoramento do Governo Digital no estado do Rio de Janeiro acredita que essa deva ser uma preocupação central do poder público, a fim de garantir o acesso democrático por parte da população.

Segundo os entrevistados, a digitização pode facilitar a vida dos usuários — rejeitando a possibilidade de que ela poderia gerar exclusão social. A mídia é uma maneira de poupar gastos e lidar com a distância para pessoas que moram longe das oficinas no serviço público. Além disso, ainda que não exista digitização total dos serviços, quanto maior for o acesso virtual, menor será a demanda presencial, beneficiando os usuários que não podem realizar o atendimento de maneira digital.

⁸ MOURA, Luzia Menegotto Frick de et al. Exclusão Digital em processos de Transformação Digital: uma revisão sistemática de literatura. *Revista Gestão. Org.* [s. l.], v. 18, ed. 2, p. 198-213, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/249417/37853>. Acesso em: 28 jun. 2022



APÊNDICE A



Aprimoramento do Governo Digital no ERJ

Roteiro Semiestruturado para mapeamento da digitalização

IMPLEMENTADOR(a): _____ DATA: _____

Bloco 1: Perfil Do Entrevistado

1-Nome: _____	5- Tempo de serviço no cargo: [_____]
2-Secretaria/departamento: _____	
3-Cargo: _____	
4-Atribuições: _____	

Parte 2. Serviços presenciais

Bloco Específico para os Serviços Ofertados Presencialmente

1 – Atualmente, quais serviços são oferecidos presencialmente ao público pela sua instituição?

(texto de resposta longa)

2- Qual é a média mensal de atendimentos presenciais em sua instituição?

(texto de resposta curta)

3- Quais são os cinco serviços mais procurados pelo público em sua instituição?

(Cite cada um dos serviços e selecione o perfil do público de cada serviço abaixo.)

1. Primeiro serviço mais procurado presencialmente:

1.1 Qual o perfil do público-alvo do primeiro serviço mais procurado? (marque mais de uma opção se for necessário)

- 1. Cidadãos ()
- 2. Empresas ()
- 3. Produtores e Empreendedores ()
- 4. Servidor Público ()
- 5. Administração Pública ()
- 6. ONGs ()
- 7. Outros ()



2. Segundo serviço mais procurado presencialmente:

2.1 Qual o perfil do público-alvo do segundo serviço mais procurado? (marque mais de uma opção se for necessário)

- 1. Cidadãos ()
- 2. Empresas ()
- 3. Produtores e Empreendedores ()
- 4. Servidor Público ()
- 5. Administração Pública ()
- 6. ONGs ()
- 7. Outros ()

3. Terceiro serviço mais procurado presencialmente:

3.1 Qual o perfil do público-alvo do terceiro serviço mais procurado? (marque mais de uma opção se for necessário)

- 1. Cidadãos ()
- 2. Empresas ()
- 3. Produtores e Empreendedores ()
- 4. Servidor Público ()
- 5. Administração Pública ()
- 6. ONGs ()
- 7. Outros ()

4. Quarto serviço mais procurado presencialmente:

4.1 Qual o perfil do público-alvo do quarto serviço mais procurado? (marque mais de uma opção se for necessário)

- 1. Cidadãos ()
- 2. Empresas ()
- 3. Produtores e Empreendedores ()
- 4. Servidor Público ()
- 5. Administração Pública ()
- 6. ONGs ()
- 7. Outros ()

5. Quinto serviço mais procurado presencialmente:



5.1 Qual o perfil do público-alvo do quinto serviço mais procurado? (marque mais de uma opção se for necessário)

1. Cidadãos ()
2. Empresas ()
3. Produtores e Empreendedores ()
4. Servidor Público ()
5. Administração Pública ()
6. ONGs ()
7. Outros ()

4- Em média, qual é o tempo de atendimento presencial por pessoa em sua instituição?

1. Menos de 10 minutos ()
2. Entre 10 e 15 minutos ()
3. Entre 15 e 20 minutos ()
4. Entre 20 e 30 minutos ()
5. Mais de 30 minutos ()
6. Não se aplica ()

5- Quando o público busca a sua instituição, qual é a efetividade da solução de problemas?

1. O público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita e rapidamente ()
2. O público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita, ainda que demore certo tempo ()
3. O público não costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita, tendo que retornar outra vez ()
4. O público não costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas uma visita, tendo que retornar mais de uma vez ()
5. Com frequência os problemas do público não são bem solucionados ()
6. Não se aplica ()

6- Qual serviço o público tem maior dificuldade em fazer uso (conseguir acessar) e por quê?

Nomeie o serviço e explique qual é a dificuldade no uso: (Texto de resposta longa)

-
1. Por motivos geográficos ()
 2. Por motivos econômicos ()
 3. Por motivos culturais ()
 4. Dificuldades tecnológicas ()
 5. Por questões funcionais do serviço presencial ()
 6. Outro ()



7- Qual serviço é o mais difícil em termos de resolução de problemas para o usuário e por quê?

Nomeie o serviço e explique qual é a dificuldade na resolução de problemas:

1. Por motivos geográficos ()
2. Por motivos econômicos ()
3. Por motivos culturais ()
4. Dificuldades tecnológicas ()
5. Por questões funcionais do serviço presencial ()
6. Outro ()

8- Qual oferta de serviço o público tem maior facilidade em fazer uso (conseguir utilizar) e por quê?

Nomeie o serviço e explique qual é a facilidade no uso:

1. Por motivos geográficos ()
2. Por motivos econômicos ()
3. Por motivos culturais ()
4. Dificuldades tecnológicas ()
5. Por questões funcionais do serviço presencial ()
6. Outro ()

9- Qual é o serviço mais fácil em termos de resolução de problemas para o usuário e por quê?

Nomeie o serviço e explique qual é a facilidade na resolução de problemas:

1. Por motivos geográficos ()
2. Por motivos econômicos ()
3. Por motivos culturais ()
4. Dificuldades tecnológicas ()
5. Por questões funcionais do serviço presencial ()
6. Outro ()



Parte 3. Serviços digitizados (online)
Bloco Específico para os Serviços Ofertados Virtualmente

1 – Quais são os serviços oferecidos ao público digitalmente (online) pela sua instituição atualmente?

2- Qual é a média mensal de acesso online aos serviços oferecidos pela sua instituição?

3- Quais são os serviços online mais procurados pelo público em sua instituição?

1. Primeiro serviço mais procurado virtualmente:

1.1 Qual o perfil do público-alvo do primeiro serviço mais procurado virtualmente?
(marque mais de uma opção se for necessário)

- 1. Cidadãos () 2. Empresas ()
- 3. Produtores e Empreendedores ()
- 4. Servidor Público ()
- 5. Administração Pública ()
- 6. ONGs ()
- 7. Outros ()

2. Segundo serviço mais procurado virtualmente:

2.1 Qual o perfil do público-alvo do segundo serviço mais procurado virtualmente?
(marque mais de uma opção se for necessário)

- 1. Cidadãos () 2. Empresas ()
- 3. Produtores e Empreendedores ()
- 4. Servidor Público ()
- 5. Administração Pública ()
- 6. ONGs ()
- 7. Outros ()

3. Terceiro serviço mais procurado virtualmente:



3.1 Qual o perfil do público-alvo do terceiro serviço mais procurado virtualmente?
(marque mais de uma opção se for necessário)

1. Cidadãos ()
2. Empresas ()
3. Produtores e Empreendedores ()
4. Servidor Público ()
5. Administração Pública ()
6. ONGs ()
7. Outros ()

4. Quarto serviço mais procurado virtualmente:

4.1 Qual o perfil do público-alvo do quarto serviço mais procurado virtualmente?
(marque mais de uma opção se for necessário)

1. Cidadãos ()
2. Empresas ()
3. Produtores e Empreendedores ()
4. Servidor Público ()
5. Administração Pública ()
6. ONGs ()
7. Outros ()

5. Quinto serviço mais procurado virtualmente:

5.1 Qual o perfil do público-alvo do quinto serviço mais procurado virtualmente?
(marque mais de uma opção se for necessário)

1. Cidadãos ()
2. Empresas ()
3. Produtores e Empreendedores ()
4. Servidor Público ()
5. Administração Pública ()
6. ONGs ()
7. Outros ()

4- Quando o público busca a sua instituição online, qual é a efetividade da solução de problemas?

1. O público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas um acesso online e rapidamente ()
2. O público costuma sair com seus problemas resolvidos em apenas um acesso online, ainda que demore certo tempo ()
3. O público não costuma sair com seus problemas resolvidos no acesso online, tendo que procurar o serviço presencial ()
4. Não se aplica ()



5- Com que frequência o público procura o serviço presencial para resolver um problema que não foi resolvido online?

1. Nunca ()
2. Quase nunca ()
3. Frequentemente ()
4. Sempre ()
5. Depende do serviço ()

5.1. Se marcou a resposta número 5 na pergunta anterior, quais serviços são mais procurados presencialmente por dificuldade de resolver online e por quê? (Texto de resposta longa)

6- Qual serviço o público tem maior dificuldade em fazer uso (conseguir utilizar) online e por quê? (Texto de resposta longa)

7- Qual é o serviço mais difícil em termos de resolução de problemas online para o usuário e por quê? (Texto de resposta longa)

8- Qual é o serviço mais fácil em termos de acesso online para o usuário e por quê? (Texto de resposta longa)

9- Qual serviço é o mais fácil em termos de resolução de problemas online para o usuário e por quê? (Texto de resposta longa)

Parte 3. Interesse na digitização

Interesse em passar os serviços ofertados presencialmente para a modalidade virtual.

1- Acredita que seria vantajoso para a sua instituição digitalizar (tornar online) seus serviços?

1. Sim, em todo caso que for possível ()
2. Sim, porém somente alguns serviços ()
3. Não. ()

2- Se marcou a resposta 2 ou 3 na pergunta 1, por quê?

1. Dificultaria o acesso para o usuário ()
2. Dificultaria o trabalho dentro da secretaria/departamento ()
3. Os serviços não podem ser digitizados ()
4. Outros: _____



3- Qual ou quais serviço(s) não seria pertinente digitizar e por quê? (Texto de resposta longa)

4- É do interesse de sua instituição ter seus produtos e serviços ofertados em um único portal junto a outras instituições?

1- Sim ()

2- Não ()

3- Talvez ()

Comentários extras (Texto de resposta longa)

DADOS E INFORMAÇÃO



POLÍTICAS SOCIAIS

