



# GTD.GOV DIAGNÓSTICO DOS PORTAIS DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DOS GOVERNOS ESTADUAIS E DISTRITAL





*@ 2021 Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV), Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD), Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).*

*Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional. A sua reprodução e divulgação total ou parcial está autorizada, desde que citada a fonte.*

---

*G721d*

*Diagnóstico dos Portais de Serviços ao Cidadão dos Governos Estaduais e Distrital. [recurso eletrônico]. Daniel de Souza Valotto, Yohanna Juk, Beatriz Barreto Brasileiro Lanza, Rodrigo Diniz Lara, Danilo Scalet, Thiago José Tavares Ávila, José Lutiano Costa da Silva. Brasília, DF.*

*1. recurso online [14 p.].*

*Edição eletrônica.*

*ISBN 978-65-00-19487-6*

*1. Transformação Digital 2. Governo Digital. 3. Portais de Serviços ao Cidadão.  
4. Governos Subnacionais.*

*CDD 350*

---

# Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração – CONSAD

## **Fabício Marques Santos**

Secretário de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas – SEPLAG/AL  
Presidente do CONSAD

## **Inês Carolina Barbosa Ferreira Simonetti Cabral**

Secretária de Estado da Administração e Gestão do Amazonas – SEAD/AM  
Conselheira Fiscal do CONSAD

## **Bruno Magalhães de Abadia**

Secretário de Administração do Estado de Goiás  
Segundo Vice-Presidente do CONSAD

## **Edelvino da Silva Góes Filho**

Secretário de Estado da Administração da Bahia SAEB/BA  
Conselheiro Fiscal do CONSAD

## **José Luis Cardoso Zamith**

Secretaria de Planejamento e Gestão do Rio de Janeiro  
Conselho Fiscal do CONSAD

## **Bruno Barreto Cesarino**

Secretaria de Estado da Administração de Tocantins  
Conselho Fiscal do CONSAD

## **Claudio Leite Gastal**

Secretário de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG/RS  
Secretário Conselheiro para a Transformação Digital

# Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – ABEP-TIC

## **José Lutiano Costa da Silva**

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá – PRODAP/AP  
Presidente Executivo da ABEP-TIC

## **Tasso de Macedo Lugon**

Diretor-Presidente do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – Prodest/ES  
Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

## **Antônio Torres da Paz**

Diretor-Presidente da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ATI/PI  
Vice-Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

## **Hudyson Santos Barbosa**

Diretor Executivo da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado de Rondônia – DETIC/RO  
Vice-Presidente de Gestão da ABEP-TIC

## Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital do CONSAD e ABEP-TIC – GTD.GOV

## **Thiago José Tavares Ávila**

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

## **Maria Aparecida Santos de Oliveira**

Gestora de Processos da Superintendência de Gestão da Informação | SGI | SEFAZ/MS  
Coordenadora do Subgrupo de Governança para a Transformação Digital do GTD.GOV Analista de Tecnologia da Informação – Gestora de Processos

## **Danilo Scalet**

Analista de TI Consultor da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR

## **José Lutiano Costa da Silva**

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá – PRODAP/AP  
Coordenador Nacional do GTD.GOV – ABEP-TIC

## **Marcos Daniel Martins Souza**

Analista de TI da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação -MTI



Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional.

Brasil - Fevereiro 2021

# SUMÁRIO

# EXECUTIVO



Por

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

## Contexto

O Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD) e a Associação Nacional das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação (ABEP-TIC) instituíram, de forma conjunta, em maio de 2019, o Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV).

Este grupo reúne instituições e respectivos servidores ou empregados públicos estaduais e distritais afiliados ao CONSAD e à ABEP-TIC. O Grupo tem o propósito de "transformar a experiência das pessoas, com os serviços públicos, gerando valor de forma simples, próxima e confiável". O GTD.GOV também conta com colaboradores da Academia e do Terceiro Setor e é apoiado institucionalmente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Esta pesquisa teve por objetivo diagnosticar a disponibilidade e as características dos Portais de Serviços ao Cidadão (PSCs) oferecidos por Governos Estaduais/Distrital. Os Portais públicos são um importante canal para oferecer informação e serviços ao cidadão de forma rápida, relevante e efetiva, e ainda, uma ferramenta complementar de interação com a população local.

Ao diagnosticar as capacidades e desafios dos PSCs, esta pesquisa ganha ainda mais relevância e importância, especialmente no período da pandemia da COVID-19, onde foram impostas medidas de distanciamento social e consequente interrupção temporária das atividades presenciais. Nesse contexto, serviços públicos ofertados com alternativas digitais e on-line tornaram-se imperativos para a manutenção do atendimento ao cidadão.

## Metodologia

Esta pesquisa foi operacionalizada por meio de um questionário com 21 questões referentes a Portais de Serviços. Os dados foram obtidos de respostas provenientes de Pontos Focais do GTD.GOV, coletados em dezembro de 2020.

Todos os Estados e Distrito Federal (DF) foram convidados a participar da pesquisa, exceto os estados de Roraima (RR), Piauí (PI) e Rio Grande do Norte (RN), que não eram membros do GTD.GOV no período desta coleta dos dados. Obteve-se respostas de 20 Governos Estaduais: Acre (AC), Alagoas (AL), Amapá (AP), Amazonas (AM), Bahia (BA), Ceará (CE), Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Mato Grosso (MT), Mato Grosso do Sul (MS), Maranhão (MA), Minas Gerais (MG), Pará (PA), Paraíba (PB), Paraná (PR), Pernambuco (PE), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Sul (RS), Santa Catarina (SC), Sergipe (SE). O DF e os estados de Rondônia (RO), São Paulo (SP) e Tocantins (TO) não responderam à pesquisa.

As 21 questões foram divididas em quatro blocos distintos: o primeiro teve como objetivo coletar informações básicas sobre os Portais de Serviços, como a presença de webpages únicas, forma de hospedagem e de acesso; o segundo bloco explorou o estágio de implantação de 26 funcionalidades comuns



a serviços públicos, ainda contemplando as funções de acessibilidade e de gestão dos dados gerados pelos usuários. O terceiro bloco do questionário observou a presença dos serviços públicos mais comuns. Já o quarto e último bloco discutiu as sugestões/reclamações dos usuários e principais desafios para os Portais de Serviços.

## Resultados

Esta seção apresenta as principais análises a partir de estatísticas descritivas e suas respectivas interpretações, dividida em oito perspectivas: tipos de Portais de Serviços mais utilizados, principal forma de acesso, funcionalidades mais comuns disponíveis no Portal de Serviços, principais serviços oferecidos, uso de *Business Intelligence* com os dados gerados pelos usuários, funcionalidades de acessibilidade, principais reclamações ou sugestões dos usuários e os desafios para os Portais de Serviços nos próximos dois anos.

### 1. INFORMAÇÕES GERAIS DOS PORTAIS DE SERVIÇO AO CIDADÃO (PSCs)

#### 1.1. Tipos de PSCs

Esta seção identificou como estavam estruturados os PSCs questionando se possuíam: um único portal de serviços ao cidadão que concentrasse todas as secretarias estaduais e serviços governamentais; um portal principal que redirecionasse para portais dos outros órgãos e seus respectivos serviços; ou se eram disponibilizados portais individuais de cada órgão com serviços de forma desmembrada. A Ilustração 1 expressa os resultados obtidos.

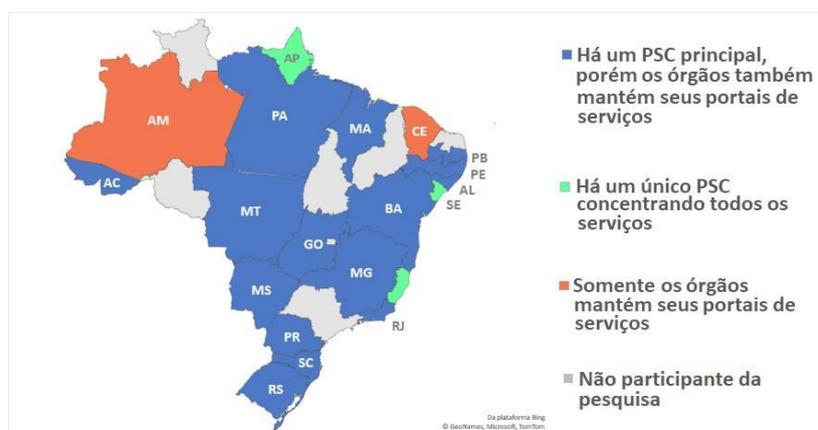


Ilustração 1 – Tipos de PSCs

Destaca-se que 75% dos Governos Estaduais detêm um Portal de Serviços principal que contempla as demais secretarias estaduais e seus respectivos serviços. Apenas três Estados (AP, ES e SE) possuem portal único que concentra todos os serviços públicos oferecidos. Ainda, dois Estados dispõem apenas de portais isolados de cada secretaria governamental (AM e CE).

Os resultados desta pesquisa evidenciam que a maioria dos Governos Estaduais brasileiros oferta ao cidadão uma plataforma que concentra os principais serviços públicos, entretanto, estes ainda não estão unificados.



## 1.2. Hospedagem dos PSCs

Os *datacenters* são infraestruturas que abrigam toda a infraestrutura de rede de uma plataforma web, incluindo os PSCs. Nesse sentido, foi questionado a forma como os Portais públicos eram hospedados nos Estados.

Os resultados apontaram que 85% dos governos estaduais contemplados nessa pesquisa, ou seja, em 17 Estados os PSCs são hospedados em datacenters da própria instituição estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Já nos estados de AL e MA, os PSCs são hospedados em *datacenters* de Secretarias do Governo Estadual. O estado do CE não possui Portal de Serviços principal/único, logo cada instituição mantém sua própria infraestrutura de dados para manter os portais individuais. Os resultados estão organizados na Ilustração 2.

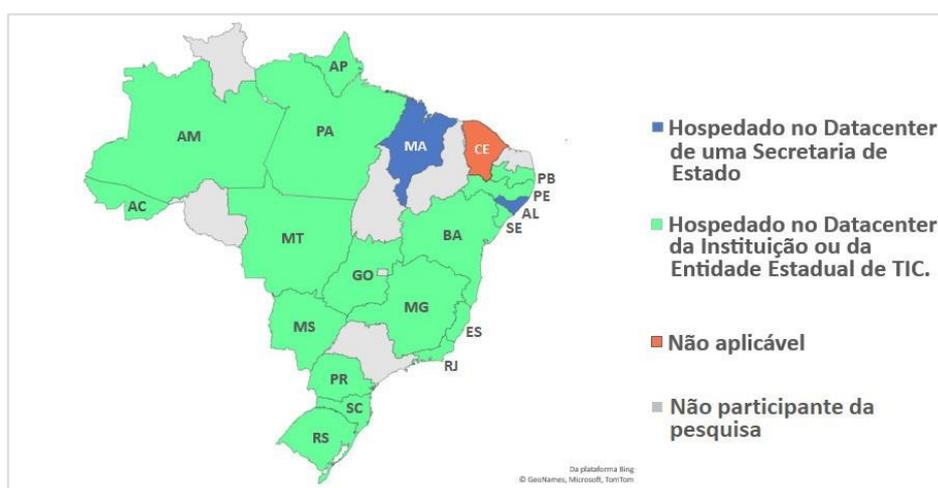


Ilustração 2 – Forma de hospedagem

## 1.3. Acesso aos PSCs

Na sequência, foi verificada qual era a principal forma de acesso dos usuários aos Portais, se por *smartphones*, *tablets* e outros dispositivos móveis ou por computadores *desktop* e *laptops*. Os resultados são observados na Ilustração 3.

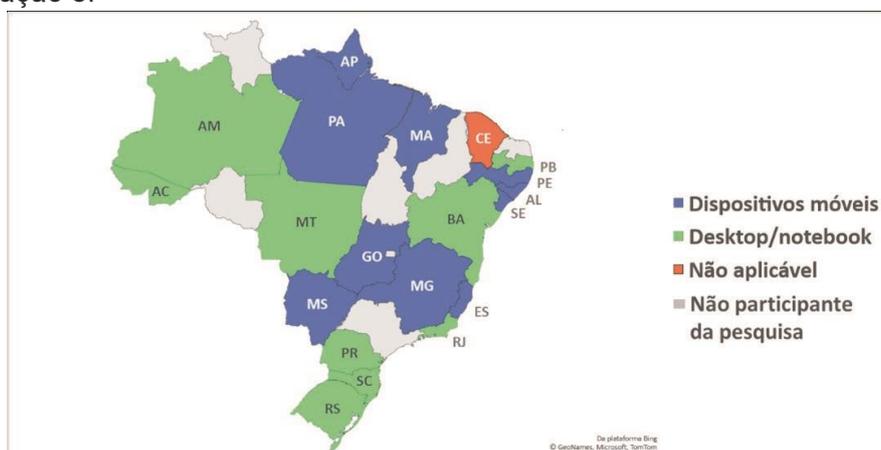


Ilustração 3 – Principal forma de acesso



Foi observada uma dispersão equilibrada entre as formas de acesso dos Portais de Serviços, 50% acessam as páginas a partir de dispositivos móveis e 45% utilizam computadores *desktop* para acessarem as plataformas. A Região Sul do país foi a única em que houve a predominância de acesso aos Portais de Serviços por meio de computadores *desktop*.

As demais regiões variaram entre as duas formas de acesso. O Estado do CE não possuía informações sobre a forma mais comum de acesso, dado que cada secretaria de governo cearense possuía seu próprio portal de forma descentralizada.

Na sequência, verificou-se o número de acessos realizados pelos cidadãos nos 20 PSCs contemplados nesta pesquisa. Para tal, foi indicada a quantidade de sessões nos Portais em 2019 e em 2020 (até o terceiro trimestre). Os resultados estão na Ilustração 4.

Os resultados mostram que de 2019 para 2020 a quantidade de acessos aos PSCs cresceu expressivamente, com um aumento de 96% no período, mesmo sem considerar os acessos do 3º trimestre de 2020.

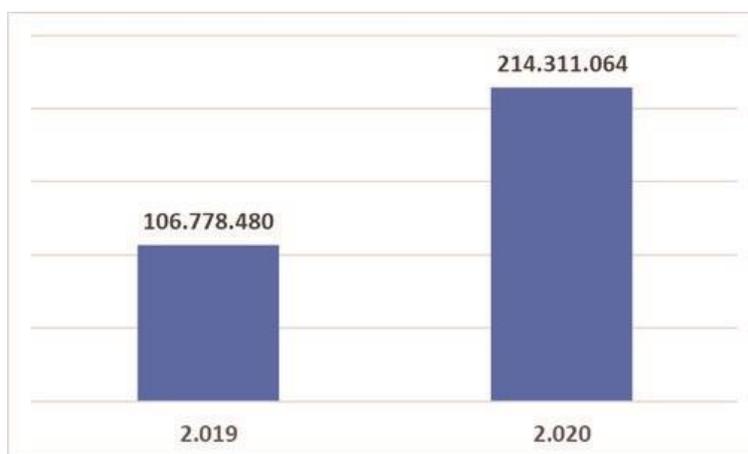


Ilustração 4 – Quantidade de acessos aos PSCs

Este aumento pode ser explicado pela pandemia de COVID-19 que em 2020 acometeu o Brasil, onde medidas de distanciamento social suspenderam diversas atividades incluindo serviços públicos presenciais, em que alternativas on-line se tornaram a principal opção para oferecer serviços ao cidadão.

Os governos do AM, AP, CE, RJ e SE não continham informações de acessos à época de coleta dos dados. Já os governos de AM, GO, MA e PA não continham dados referentes ao ano de 2019 ou só implantaram Portais de Serviços a partir de 2020.

Em seguida, a quantidade de acessos (sessões) ao PSC foi associada ao número de habitantes do seu respectivo Estado, para se ter uma ideia de grandeza da média de acesso por cidadão ao PSC. Ao relacionar os acessos proporcionalmente ao número de habitantes de cada Estado, observa-se que, com exceção dos Estados do AP, MT, PB e do PR, há uma baixa frequência de acessos dos cidadãos aos PSCs. Em média, houve em 2019 1,14 acesso por cidadão aos Portais ao longo do ano. Já em 2020, até o terceiro trimestre, este valor cresce para 2,66 acessos no ano. Ressalta-se que nesta análise foram desconsiderados possíveis acessos aos Portais de cidadãos fora dos Estados. Os dados referentes aos acessos dos Estados foram ratificados pelos Pontos Focais em fevereiro de 2021. Esta análise está na Ilustração 5.



Enquanto a quantidade de acessos ocorrida entre os períodos de 2019 e 2020 para cada estado representa dados homogêneos, pois utilizam critérios semelhantes de aferição, a comparação das quantidades entre os estados pode apresentar distorções, em função de critérios diferenciados utilizados pelos estados para determinação das quantidades de acesso. Dessa forma, a comparação entre estados pode não ser eficaz.

UF	Nº hab.	Total de acessos 2019	Total de acessos 2020*	Média acessos/hab 2019	Média acessos/hab 2020
Acre	894.470	976.906	753.446	1.09	0.84
Alagoas	3.351.543	2.277.258	1.322.400	0.68	0.39
Amapá	861.773	-	6.000.000	-	6.96
Bahia	14.930.634	493.817	3.434.381	0.03	0.23
Espírito Santo	4.064.052	137.015	86.683	0.03	0.02
Goiás	7.113.540	-	500.000	-	0.07
Maranhão	7.114.598	-	1.800.224	-	0.25
Mato Grosso	3.526.220	10.070.000	76.700.000	2.86	21.75
Mato Grosso do Sul	2.809.394	72.166	178.068	0.03	0.06
Minas Gerais	21.292.666	13.517.074	16.388.281	0.63	0.77
Pará	8.690.745	-	429.359	-	0.05
Paraíba	4.039.277	8.439.685	11.456.382	2.09	2.84
Paraná	11.516.840	63.700.000	86.200.000	5.53	7.48
Pernambuco	9.616.621	1.958.369	4.914.651	0.20	0.51
Rio Grande do Sul	11.422.973	5.050.470	3.869.736	0.44	0.34
Santa Catarina	7.252.502	85.720	277.453	0.01	0.04

Ilustração 5 – Acessos aos PSCs em relação ao número de habitantes \*Até 3º trimestre.

## 2. FUNCIONALIDADES DOS PSCs

Nesta etapa foram observados aspectos relacionados às funcionalidades de acesso, monitoramento, integração e comunicação, além de seus estágios de implantação nos PSCs em cada Governo Estadual. Foram escolhidas 26 funcionalidades, das 41 disponibilizadas pelo Governo Federal Brasileiro, em seu catálogo de soluções de Portais públicos.

Utilizou-se os seguintes parâmetros para determinar o estágio de implantação das funcionalidades:

**a) em funcionamento:** entende-se que a funcionalidade, aplicativo ou solução se encontra operando atualmente no Governo Estadual; **b) em desenvolvimento:** entende-se que a funcionalidade, aplicativo, ou solução está sendo desenvolvida, mas ainda não foi liberada para o cidadão pelo Governo Estadual; **c) planejado:** entende-se que a funcionalidade, aplicativo, ou solução está vislumbrada para começar a ser desenvolvida no curto prazo; **d) não planejado:** entende-se que a funcionalidade, aplicativo ou solução não foi cogitada para implantação no curto e médio prazo pelos Governos Estaduais. A Ilustração 6 resume as respostas.

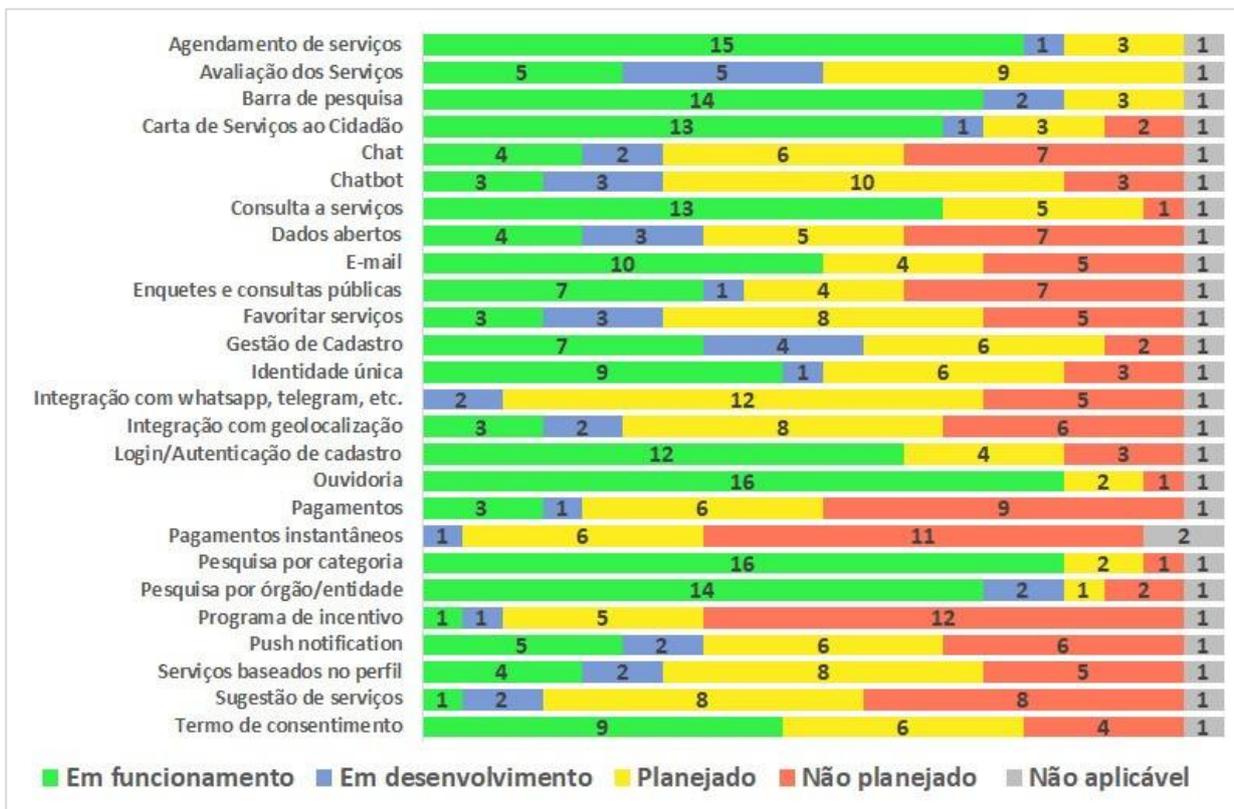


Ilustração 6 – Incidência de componentes que fazem integração do portal único/principal

Entre as 26 funcionalidades analisadas, 37% já estavam **em funcionamento** nos Governos Estaduais participantes desta pesquisa, enquanto 22% **não** estavam no horizonte de **planejamento** dos Estados. Ainda, 8% das funcionalidades estavam **em desenvolvimento** e 28% estavam **planejadas** para serem incorporadas nos PSCs.

Entre as funcionalidades que já estavam em funcionamento nos PSCs, as com maior frequência nos 20 Governos Estaduais respondentes são: 1) barra de pesquisa por categoria - que estava presente em 14 Portais; 2) serviço de ouvidoria - também disponível em 16 Governos Estaduais; e 3) agendamento de serviços, funcionalidade já ofertada por 15 Portais. Duas funcionalidades não estavam disponíveis em nenhum Portal de Serviços: 1) integração com Apps de mensagens como *Whatsapp* e *Telegram* e 2) possibilidade de realizar pagamentos digitais.

As funcionalidades que estavam com maior frequência em fase de desenvolvimento foram: 1) avaliação dos serviços - em desenvolvimento em cinco Governos Estaduais; 2) função de gestão de cadastro e perfil do cidadão - que estava em desenvolvimento em 4 Portais. Em relação às funcionalidades que estavam no horizonte de planejamento dos Portais de Serviços, as mais frequentes foram: 1) integração com serviços de mensagens - em 12 Portais; 2) ferramenta de chatbot - em 10 Portais; e 3) avaliação de serviços oferecidos - em 5 dos Portais.

Quanto às funcionalidades não planejadas no curto prazo para serem implantadas nos Portais, destacam-se: 1) a função de programa de pontos, incentivo à utilização dos serviços ou premiação, funcionalidade a qual não estava no horizonte de 12 dos Governos Estaduais; 2) função de pagamentos por PIX, não prevista por 11 dos 20 Governos Estaduais, o que pode ser explicado pelo fato que este serviço foi implementado pelo Banco Central do Brasil menos de um mês antes da coleta dos dados desta pesquisa.



Na sequência, foram verificadas quais funcionalidades dentre as marcadas como "em funcionamento" eram as mais utilizadas pelo cidadão. Os resultados constam na ilustração abaixo.

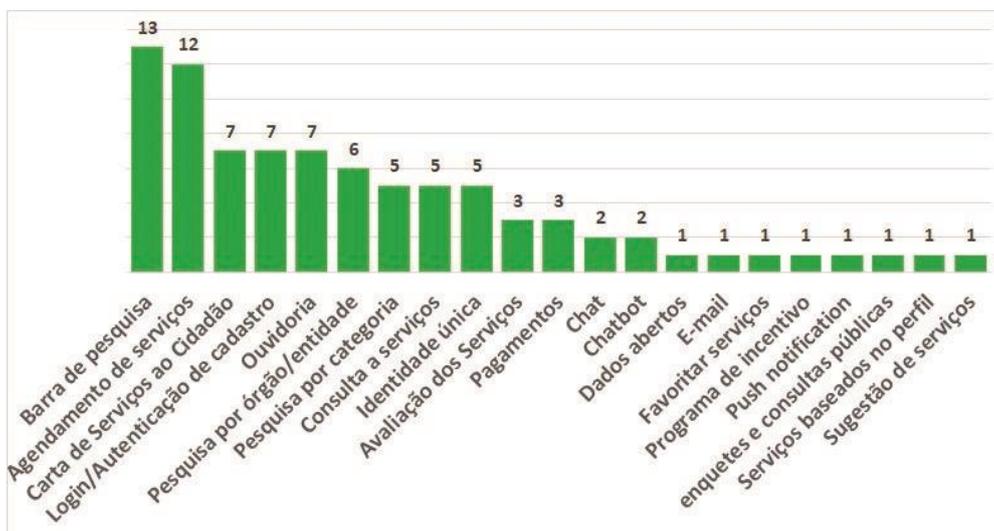


Ilustração 7 – Funcionalidades mais utilizadas

A "barra de pesquisa" foi a função mais utilizada em 65% dos PSCs, seguido da função de "agendamento de serviços", em 60% dos PSCs. As funcionalidades de "gestão de cadastro", "integração com geolocalização", "termo de consentimento", "pagamentos digitais" e "integração com aplicativos de mensagens" (*WhatsApp, Telegram* etc.) não foram mencionadas por nenhum respondente como estando entre as mais utilizadas pelos usuários.

## 2.1. Funcionalidades de acessibilidade dos PSCs

As funções de acessibilidade em páginas da Internet proporcionam a universalidade de acesso às informações digitais, considerando as particularidades da população que as acessam. De acordo com dados do IBGE, o Brasil possui 19% da população com deficiência visual, 7% com deficiência motora, 5% com deficiência auditiva e 1% com deficiência mental ou intelectual<sup>1</sup>.

Por conta disso, foi verificado nos PSCs dos Governos Estaduais a presença de ferramentas de acessibilidade relacionadas à deficiência auditiva, deficiência visual e de pessoas com dificuldade de compreensão em função da alfabetização. A Ilustração 8 resume as ferramentas disponibilizadas pelos Portais.

Dentre os 20 Portais de Serviços observados, 60% possuíam soluções para pelo menos um tipo de deficiência. Apenas três Governos Estaduais possuíam ferramentas para os três tipos de deficiência analisadas (GO, MS e PR). Os estados do AL, MA, RS, SC e SE possuíam soluções apenas para deficientes auditivos. Quatro estados (BA, MG, PE e PA) mantinham ferramentas apenas para deficientes visuais.

<sup>1</sup> Fonte: <https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/1-6066-pessoas-com-deficiencia.html>

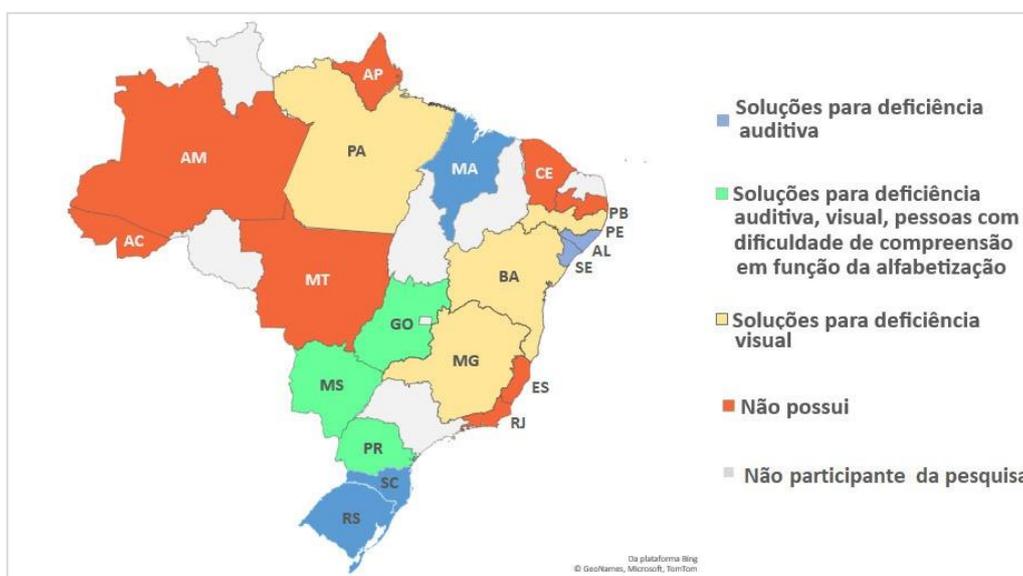


Ilustração 8 – Ferramentas de acessibilidade

## 2.2. Análise de dados gerados pelos usuários

Foi observada a presença de ferramentas de BI (*Business Intelligence*) para gerenciar os dados gerados pelos usuários que navegam nos PSCs dos Governos Estaduais. Por BI, entende-se como técnicas e sistemas de informação avançadas que possibilitam a sistematização de dados coletados, a fim de convertê-los em informações que apoiem decisões estratégicas. A Ilustração 9 mostra as principais ferramentas utilizadas pelos Governos Estaduais.

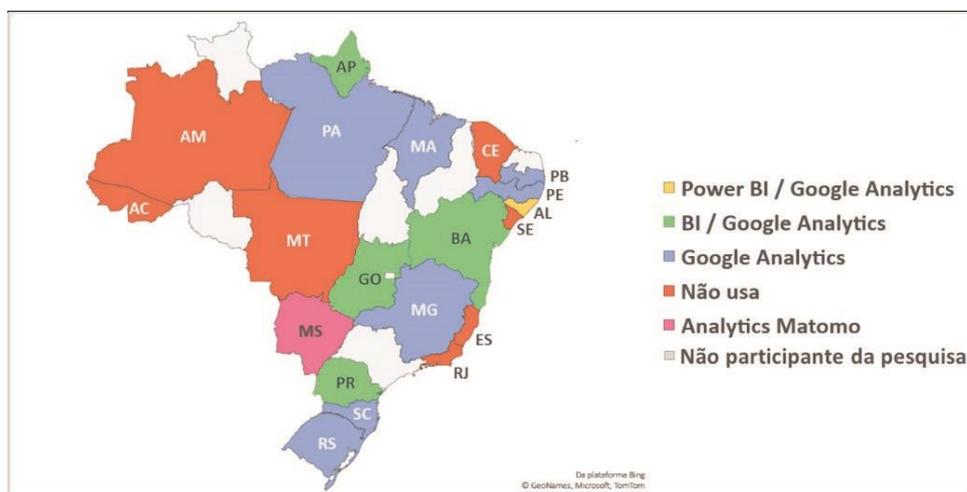


Ilustração 9 – Ferramentas de análise dos dados dos usuários

O *Google Analytics* foi a ferramenta mais utilizada nos Portais de Serviços, presente em 60% deles. Os estados do AP, BA, GO e PR, além do *Google Analytics* utilizavam BI para avaliar os dados gerados pelos usuários. Dois Governos Estaduais utilizam ferramentas específicas de Analytics: MS utilizava a ferramenta Motamo, AL usava o *Power BI*. Por outro lado, 35% dos Governos Estaduais contemplados neste estudo disseram que não utilizavam nenhuma ferramenta ou realizavam monitoramento dos dados gerados nos Portais de Serviços.



### 3. SERVIÇOS OFERECIDOS NOS PSCs

Nesta pesquisa foram listados 21 serviços buscados frequentemente pelos cidadãos e foi verificado se os Estados os disponibilizavam de forma digital em seus Portais de Serviços. No geral, os 20 Governos Estaduais participantes possuíam, em média, 8 dos 21 serviços observados neste estudo. Ressaltamos que diversos Estados mantêm uma quantidade superior aos 21 serviços contemplados na pesquisa, entretanto, a análise concentrou-se em 21 serviços públicos para possibilitar comparação entre eles.

O serviço público mais frequente nos PSCs foi o de consulta do Imposto sobre a propriedade de Veículos Automotores (IPVA), presente em 75% dos Portais. O segundo serviço público mais frequente foi o de solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e o serviço de Boletim de Ocorrência online de Furto, ambos presentes em 70% dos Portais. Por outro lado, alguns serviços, como Consulta a resultados de exames laboratoriais e Agendamento de consultas/exames médicos, Agendamento de doação de sangue e Consulta online das notas e frequência dos alunos estão presentes em menos de 25% dos Governos respondentes. A frequência de cada serviço pode ser observada na Ilustração 10.



Ilustração 10 – Serviços mais oferecidos

Em seguida, observou-se quais, dentre os serviços oferecidos pelos PSCs, eram os mais acessados pelos cidadãos. O serviço mais procurado pelos usuários foi o de solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG), sendo o serviço mais solicitado em 8 dos 10 Portais de Serviços que disponibilizam este serviço.

Um dado que chama atenção em relação a solicitação da 2ª via de Carteira de Identidade é que, embora este seja o serviço mais procurado, ele não está presente em 50% dos Governos Estaduais participantes deste estudo.

Três serviços não foram citados pelos entrevistados como os mais acessados pelos cidadãos em nenhum dos Portais: agendamento de doação de sangue; denúncia de crime ambiental e emissão de Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e). O resultado está mostrado na Ilustração 11.



Ilustração 11 – Serviços mais procurados

## 4. SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES E DESAFIOS

### 4.1. Principais reclamações/sugestões dos usuários

Esta seção objetivou averiguar quais eram as principais reclamações ou sugestões dadas pelos cidadãos usuários em relação aos Portais de Serviços oferecidos. Cada Ponto Focal do respectivo Governo Estadual deveria indicar até três reclamações ou sugestões mais comuns entre os usuários dos PSCs.

As 50 respostas obtidas foram tabuladas em nove grupos: 1) ausência de serviços específicos; 2) demora; 3) dificuldade de acesso/navegação; 4) falta de divulgação; 5) falta de informações no portal; 6) falta de vagas para o serviço; 7) maior integração do portal; 8) melhorar funcionalidades do portal; 9) melhorar funções em serviços já oferecidos. Estas categorias foram organizadas em uma nuvem de palavras onde quanto mais a categoria foi citada, maior seu tamanho, conforme mostra a Ilustração 12.



Ilustração 12 – Principais reclamações/sugestões

O grupo de respostas com a maior frequência foi a de melhoria das funcionalidades do portal. Este grupo reúne questões como: acessibilidade por dispositivos móveis, possibilitar acompanhamento dos serviços, atualização das informações presentes nos PSCs, mensagens mais claras, instabilidades dos Portais, dificuldade para localizar serviços e usabilidade dos serviços.

Em relação às reclamações do grupo de ausência de serviços específicos, os cidadãos indicavam pouca disponibilidade de serviços ou solicitavam a inclusão de serviços como: renovação da CNH, emissão de Nota Fiscal, liberação de veículos apreendidos ou permissão internacional para dirigir.



Quanto ao grupo de dificuldades de acesso ou navegação, foram inclusos apontamentos como: dificuldades para criação do *login*, necessidade de melhorar o *layout* ou disposição das informações do Portal de Serviços, área do usuário pouco amigável e portal não intuitivo.

A falta de informações específicas sobre os serviços, detalhes de como proceder na realização do serviço ou explicações de como operar a plataforma foi outro grupo de reclamações/sugestões frequentes entre as respostas. Em menor frequência, apareceram reclamações como melhoria no fluxo de retorno das solicitações realizadas nos Portais, falta de conhecimento dos cidadãos sobre a existência de um Portal de Serviços públicos, melhoria de funções em serviços já oferecidos nos portais, aumento de integração entre os serviços e indisponibilidade de vagas para o agendamento ou realização do serviço.

#### 4.2. Principais desafios para os PSCs

Em consonância ao anterior, este tópico abordou os principais desafios apontados pelos Pontos Focais dos Governos Estaduais para melhorar os PSCs nos próximos dois anos. Nesse sentido, foi solicitado que os respondentes indicassem até três desafios. A partir de 51 respostas obtidas, foi elaborada a nuvem de palavras mostrada na Ilustração 13.



Ilustração 13 – Principais desafios

As respostas foram categorizadas conforme sua semelhança em 11 grupos distintos: 1) acessibilidade; 2) oferta de canal único de serviços; 3) divulgar o portal; 4) gestão do PSC; 5) gestão de informações; 6) integração de serviços; 7) melhoria na arquitetura do Portal; 8) melhoria de funcionalidades; 9) melhoria das informações; 10) transformação digital dos serviços; 11) uso de BI/*Analytics*.

O grupo de desafios mais citado foi o de integração de serviços, que contempla questões como: necessidade de ampliar a oferta de serviços públicos digitais, convergência dos serviços no Portal e integração entre sistemas estaduais.

Na sequência, os desafios relacionados à melhoria das funcionalidades dos Portais de Serviços se destacam, em que foi apontada a necessidade de implementar a função de login único, aprimorar a experiência e usabilidade do usuário, incorporar funções de avaliação dos serviços e pagamentos on-line.

Outro desafio recorrente refere-se à criação de um canal único contendo todos os serviços oferecidos. Conforme apresentado no tópico 4.1, apenas 25% dos Governos Estaduais contemplados neste estudo possuem um Portal único de serviços públicos.



## Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo diagnosticar a disponibilidade e as principais características dos Portais de Serviços de Governos Estaduais brasileiros. O principal obstáculo observado foi a dificuldade de integrar os serviços públicos em um único Portal de Serviços, pois apenas três dos 20 Estados observados nesta pesquisa possuíam portais integrados. Este foi também o desafio mais citado pelos Pontos Focais para o avanço dos Portais de Serviços.

Observou-se também que o principal motivo de reclamações ou sugestões dos usuários dos PSCs relaciona-se à necessidade de melhorias das funcionalidades do Portal, incluindo acompanhamento de serviços, atualidade das informações, dificuldade de compreensão, navegação e instabilidades.

Ao comparar o número de acessos ao Portal com o número de habitantes de cada Estado, evidenciou-se que há uma baixa frequência de acessos dos cidadãos aos PSCs. Em média, houve em 2019 apenas um acesso por cidadão aos Portais. Já em 2020, até o terceiro trimestre, este valor cresceu para dois acessos (impulsionado pela pandemia da COVID-19). Este resultado sugere que o cidadão não está usufruindo das funcionalidades e serviços ofertados nos Portais pelos Governos Estaduais.

Por fim, destaca-se que este estudo apresentou algumas limitações. Sete dos 27 Governos Estaduais/Distrital não participaram desta pesquisa, limitando a generalização das implicações discutidas. Por outro lado, cada Estado participante pode ter uma boa visão comparativa em relação aos serviços que presta por meio de seu PSC. Pesquisas futuras podem considerar todas as unidades federativas brasileiras na avaliação de portais de serviços.

## Agradecimentos

Registramos nossos agradecimentos aos especialistas do GTD.GOV, das 20 Unidades da Federação (UF), que responderam à pesquisa e aos Pontos Focais em cada UF pelo relevante trabalho de articulação para a obtenção destes dados.

Ao CONSAD, à ABEP-TIC e ao BID pelo apoio institucional e instrumental para a realização desta pesquisa.

Um agradecimento especial ao grupo de Pesquisa MONITEC da Universidade Federal do Paraná (UFPR), pela relevante contribuição científica ao desenvolvimento desta pesquisa.



Apoio:



**Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação - ABEP-TIC**

SHN, Quadra 1, Bloco A Conjunto A, sala 218 Edifício Le  
Quartier Hotel & Bureau CEP 70701-010 - Brasília /DF  
[www.abep-tic.org.br](http://www.abep-tic.org.br)

**Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração - CONSAD**

SRTVS quadra 701, Edifício Embassy Tower, bloco K, salas  
527/528- Brasília / DF  
[www.consad.org.br](http://www.consad.org.br)