

Minha Plataforma Digital é Melhor que a Sua!

Aplicando um Toolkit de Avaliação de
Plataformas Digitais

Um pouco de história...



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe

Plano de Transformação Digital 2023-2025

Aracaju
2023

Conhecendo o
público da oficina

menti.com
3238 4109



O que é uma
plataforma digital?

Entrega de valor público

Implementa políticas públicas

Aumento
de eficiência

Estratégia de Governo Digital

Decreto nº 10.332/2020

Estratégia Nacional de TIC

Resolução CNJ nº 370/2021

Lei nº 14.129/2021

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública

Art. 18. São **componentes essenciais** para a prestação digital dos serviços públicos na administração pública:

I - a **Base Nacional de Serviços Públicos**;

II - as **Cartas de Serviços ao Usuário**; e

III - as **Plataformas de Governo Digital**.

Art. 20. As **Plataformas de Governo Digital** (...) deverão ter pelo menos as seguintes funcionalidades:

I - **ferramenta digital** de solicitação de atendimento e de acompanhamento da **entrega dos serviços públicos**; e

II - **painel de monitoramento** do desempenho dos serviços públicos.

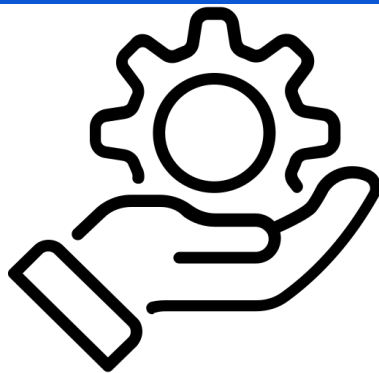
Pré-Serviço

Público se informa
sobre requisitos e
formas de acesso



Serviço

Prestação do
serviço em si ou
realização do
autosserviço



Pós-Serviço

Resolução de
pendências
Avaliação do serviço
Manifestação do
usuário





Serviço



Serviço



Serviço



Monitor

Plataforma de Serviços Digitais

Como convencer a
administração a
investir e evoluir a
plataforma digital?

Como verificar a
aderência da
plataforma com as
exigências da lei?

Ou, ainda, como
avaliar o nível
maturidade de
uma plataforma?

Toolkit de Avaliação

Checklist de Plataforma Digital de Serviços

Governo Digital - Lei nº 14.129/2021

Plataforma:

Score:

Transparência Usuário Plataforma Serviço	Estadísticas de Solicitações Quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente para cada serviço oferecido digitalmente. 20	Tempo Médio de Atendimento Mensuração do tempo decorrido para a conclusão de cada atendimento, por serviço oferecido digitalmente. 21	Satisfação do Usuário Grau de satisfação dos usuários para cada serviço oferecido digitalmente. 22	Painel de Monitoramento Permitir a visualização e comparação das avaliações e do desempenho dos serviços oferecidos pela plataforma. 23	Medidas de Melhoria Publicar as medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos. 18	Resultado da Avaliação Publicar os resultados da avaliação periódica de satisfação dos usuários e listar serviços/órgãos com maiores índices de reclamação. 19
	Acessibilidade Digital Permitir acessibilidade com uso de diretrizes e melhores práticas adotadas internacionalmente (Lei nº 13.146, art. 63) 10	Tratamento de Dados Pessoais Atendimento ao previsto na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. 12	Sistema de Ouvidoria Integração com sistema de ouvidoria para permitir o cadastro e acompanhamento de manifestações de usuários de serviços. 15	Cumprimento de Compromissos Percepção do usuário quanto ao cumprimento de compromissos e prazos de atendimento (Carta de Serviços). 16	Manifestações de Usuários Medir quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipo e para cada serviço oferecido digitalmente. 17	Categorias - Entrega de Serviço - Gestão de Usuários - Segurança / LGPD - Multicanais / Acessibilidade - Avaliação Contínua - Monitoramento de Serviços
	Agendamento do Serviço Caso necessário o atendimento presencial, permitir agendamento de atendimento ou entrega do serviço. 3	Pagamento do Serviço Caso necessário o pagamento de taxas ou cobranças, permitir pagamento e a consulta de quitação. 4	Identificação do Usuário Cadastro do usuário em plataforma de serviços, permitindo a gestão de seu perfil e histórico de solicitações. 6	Notificação do Usuário Envio de notificações a usuário identificado do andamento de suas solicitações de serviços em andamento. 7	Acesso Multicanal Acesso aos serviços através de dispositivos móveis, com atendimento <i>omni channel</i> . 9	Qualidade do Atendimento Aspectos qualitativos como facilidade de acesso, linguagem compreensível, informações disponíveis, entre outros. 14
	Identificação do Serviço Indicar qual a entrega ou finalidade do serviço com a descrição das etapas para a entrega do serviço (Carta de Serviços). 1	Solicitação do Serviço Início do autosserviço ou preenchimento da solicitação do serviço. 2	Acompanhamento do Serviço Permitir a consulta da situação da solicitação de serviço bem como o seu andamento por etapas até a efetiva entrega do serviço. 5	Acesso via Canal Digital Acesso via Portal, Aplicativo ou Canal Digital único com informações institucionais, notícias e serviços. 8	Nível de Segurança Segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e criticidade do serviço e dos dados de acordo com a PSI do órgão. 11	Satisfação do Usuário Medir a satisfação do usuário com relação à entrega do serviço, isto é, quanto à eficácia do serviço prestado. 13



Checklist de Carta de Serviços

Direitos de Usuários de Serviços Públicos - Lei nº 13.460/2017

Plataforma:

Score:

Requisitos para o Serviço Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço, descritos em linguagem simples.	Formas de Prestação do Serviço Quais formas que o usuário pode ter acesso ao serviço, informando a possibilidade de agendamento para atendimento presencial.	Prioridades de Atendimento Regras ou critérios para priorização do agendamento, atendimento ou entrega do serviço, conforme o caso.	Etapas do Serviço Descrição em linguagem acessível das etapas necessárias para conclusão ou entrega do serviço.	Tempo de Espera Caso haja fila para atendimento presencial ou digital, informar o tempo previsto para início do atendimento.	Previsão para Conclusão Tempo médio previsto para conclusão do atendimento, do autosserviço ou para a entrega do serviço.
Consulta do Andamento Como o usuário pode obter informações sobre o andamento do serviço como também de agendamentos.	Mecanismos de Comunicação Meios disponíveis para a comunicação do usuário para obter esclarecimentos e resolução de problemas com os serviços.	Formas de Manifestações Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.	Processamento da Manifestação Indicar os passos para que uma manifestação seja acolhida, processada e encaminhada para as unidades de serviço.	Prazos para Manifestações Tempo máximo previsto para a obtenção de resposta para as manifestações enviadas pelos usuários de serviço.	Consultas de Manifestações Como os usuários podem acessar manifestações em andamento ou concluídas.

Scores de Avaliação

- ☹️ Não implementado (0 ponto)
- 😊 Implementação Parcial (5 pontos)
- 😄 Implementação Completa (10 pontos)

Categorias

- 🟢 Acesso ao Serviço
- 🟡 Processamento do Serviço
- 🟠 Comunicação com Usuário
- 🔴 Manifestação do Usuário



Scores de Avaliação



Não implementado (0 ponto)



Implementação Parcial (5 pontos)



Implementação Completa (10 pontos)

Categorias

-  Entrega de Serviço
-  Gestão de Usuários
-  Segurança / LGPD
-  Multicanais / Acessibilidade
-  Avaliação Continuada
-  Monitoramento de Serviços

Observações

- Não é um método científico
- Avaliação depende de conhecer detalhes de implementação
- Análise comparativa ajuda na avaliação do nível de maturidade
- Serve de guia para evoluir implementações

Identificação do Serviço

Indicar qual a entrega ou finalidade do serviço com a descrição das etapas para a entrega do serviço (Carta de Serviços).

Solicitação do Serviço

Início do autosserviço ou preenchimento da solicitação do serviço.

Agendamento do Serviço

Caso necessário o atendimento presencial, permitir agendamento de atendimento ou entrega do serviço.

Pagamento do Serviço

Caso necessário o pagamento de taxas ou cobranças, permitir pagamento e a consulta de quitação.

Acompanhamento do Serviço

Permitir a consulta da situação da solicitação de serviço bem como o seu andamento por etapas até a efetiva entrega do serviço.

Identificação do Usuário

Cadastro do usuário em plataforma de serviços, permitindo a gestão de seu perfil e histórico de solicitações.

Notificação do Usuário

Envio de notificações a usuário identificado do andamento de suas solicitações de serviços em andamento.

Acesso via Canal Digital

Acesso via Portal, Aplicativo ou Canal Digital único com informações institucionais, notícias e serviços.

Acesso Multicanal

Acesso aos serviços através de dispositivos móveis, com atendimento omni channel.

Acessibilidade Digital

Permitir acessibilidade com uso de diretrizes e melhores práticas adotadas internacionalmente (Lei nº 13.146, art. 63)

Nível de Segurança

Segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e criticidade do serviço e dos dados de acordo com a PSI do órgão.

Tratamento de Dados Pessoais

Atendimento ao previsto na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Painel de Monitoramento

Permitir a visualização e comparação das avaliações e do desempenho dos serviços oferecidos pela plataforma.

Estatísticas de Solicitações

Quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente para cada serviço oferecido digitalmente.

Tempo Médio de Atendimento

Mensuração do tempo decorrido para a conclusão de cada atendimento, por serviço oferecido digitalmente.

Satisfação do Usuário

Grau de satisfação dos usuários para cada serviço oferecido digitalmente.

Satisfação do Usuário

Medir a satisfação do usuário com relação à entrega do serviço, isto é, quanto à eficácia do serviço prestado.

Qualidade do Atendimento

Aspectos qualitativos como facilidade de acesso, linguagem compreensível, informações disponíveis, entre outros.

Cumprimento de Compromissos

Percepção do usuário quanto ao cumprimento de compromissos e prazos de atendimento (Carta de Serviços).

Sistema de Ouvidoria

Integração com sistema de ouvidoria para permitir o cadastro e acompanhamento de manifestações de usuários de serviços.

Manifestações de Usuários

Medir quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipo e para cada serviço oferecido digitalmente.

Medidas de Melhoria

Publicar as medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.

Resultado da Avaliação

Publicar os resultados da avaliação periódica de satisfação dos usuários e listar serviços/órgãos com maiores índices de reclamação.



Pontuação Geral (Ranking)



Expansão do Toolkit

- Checklist de Acessibilidade Digital
- Checklist de LPGD
- Checklist de Segurança
- Checklist de Linguagem Simples
- Nível de Governança Digital

Gratidão

i9se@tre-se.jus.br

bit.ly/i9se



Avaliação da Oficina

