

Novas formas de cuidar

ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL DE SERVIÇOS

Laboratório de qualidade de
serviços públicos - LABQ

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



A oferta de serviços digitais representou uma mudança estrutural no governo.

O Brasil foi um dos primeiros países a adotar um processo inovador e consistente de implantação de Governo Digital

- Aprendemos o caminho e num esforço conjunto entre a SGD e os órgãos da Esplanada,
- os serviços foram digitalizados até praticamente a universalização (mais de 90% dos serviços públicos federais são ofertados em formato digital).

01 UM CONVITE INOVADOR

Hoje será sempre
uma oportunidade
de avançar
na direção que
queremos.



**Vamos falar sobre
CUIDADO, qualidade
e maturidade digital ?**

Assegurada a
OFERTA de serviços
digitais, o próximo
desafio que se
apresenta é
assegurar o
ACESSO do usuário

Universalizar o acesso será um
processo complexo e contínuo,
que exigirá de todos um
compromisso coordenado de
olhar de futuro.

02 ACEITAR O DESAFIO

Avançar na maturidade digital de serviços públicos é assumir o compromisso de garantir a **CONEXÃO** que ultrapassa a tecnologia.

Podemos mostrar a você a porta.

Mas é você quem deve escolher entrar.

De início, todos os mais de 5 mil serviços ofertados pelo governo federal são medidos, de forma automatizada, a partir de sete atributos mínimos de maturidade, que classificam os serviços em 5 níveis de maturidade.

É apontado um caminho para o avanço para o nível seguinte, criando uma trilha de melhoria contínua: a Trilha pela evolução da maturidade digital.



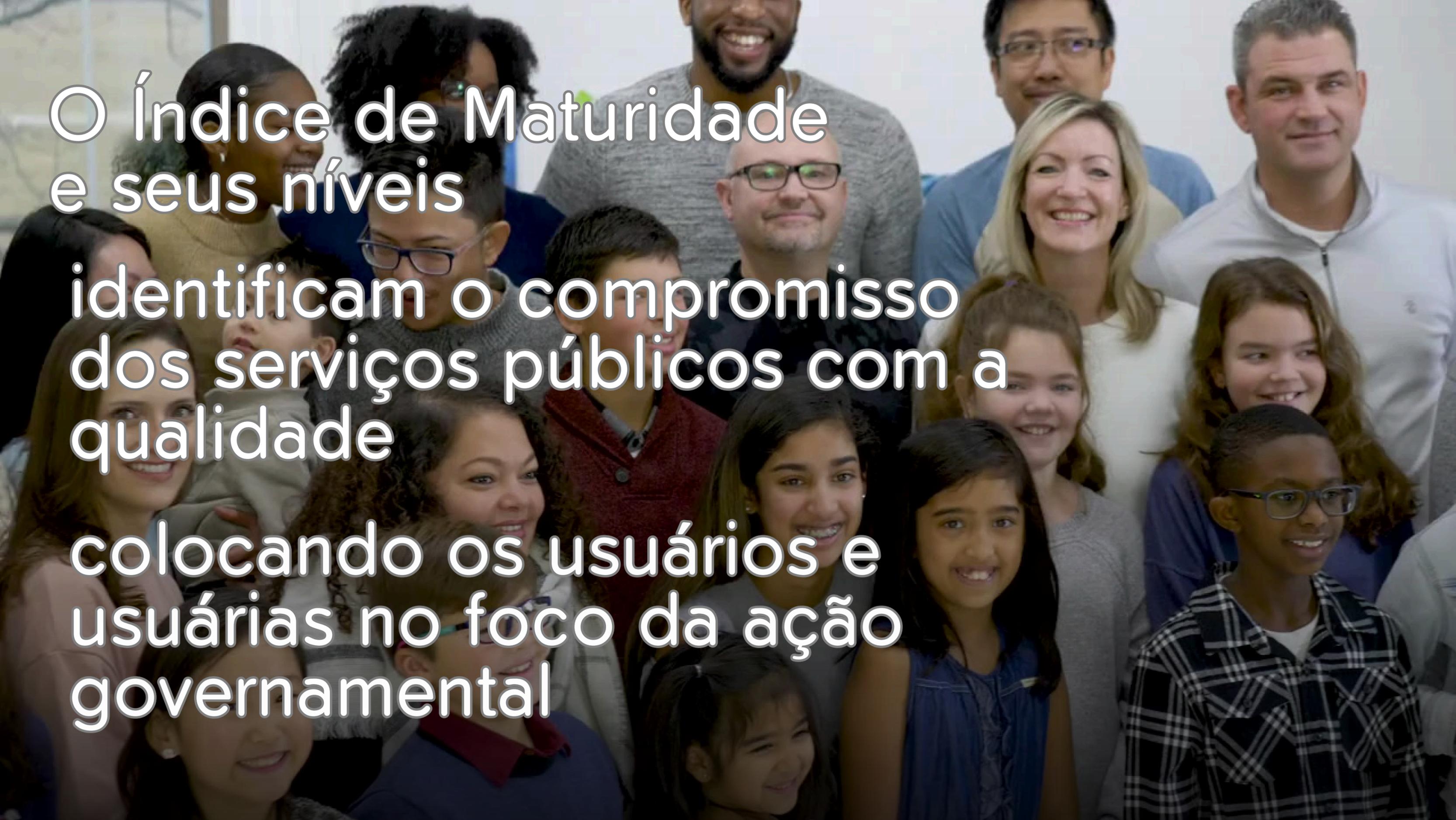
03 DIMENSIONAR O DESAFIO

Ao reunir atributos
de diretrizes e
políticas do
Governo Digital

**Para dar o primeiro passo é preciso
saber qual direção queremos tomar.**

A maturidade digital é um dos aspectos relevantes da avaliação da qualidade de serviços públicos

Traz a reflexão da adoção de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços, considerando princípios, normas e instrumentos do Governo Digital.



○ Índice de Maturidade
e seus níveis

identificam o compromisso
dos serviços públicos com a
qualidade

colocando os usuários e
usuárias no foco da ação
governamental

Os níveis representam requisitos a serem alcançados pelos serviços no processo de amadurecimento da oferta ao usuário.



- Os sete atributos que compõe o Índice identificam não só os níveis de maturidade, mas também como os serviços se comportam no cuidado com o usuário.
- Cada forma de cuidado expressa por um atributo está intrinsecamente relacionada a uma das políticas em curso para a consolidação de um governo digital cidadão.

O Índice de Maturidade Digital de Serviços permite qualificar os serviços públicos federais em níveis de maturidade.

- Nível A: serviço tem implementado os 05 atributos e tem a nota média da avaliação de satisfação do usuário acima da meta e a nota média de utilidade acima da média
- Nível B serviço tem implementado os 05 atributos e tem as notas abaixo da média e/ou da meta
- Nível C serviço tem implementado 04 atributos
- Nível D serviço tem implementado 03 atributos
- Nível E serviço têm implementado 00 a 02 atributo

O conceito da avaliação dos serviços públicos associada à qualidade se introduz como mais um elemento da dimensão do compromisso do Estado com as suas entregas.

- O foco da transformação digital passa então a ser a melhoria da qualidade dos serviços, considerando a facilidade da experiência de uso, o atendimento adequado e a satisfação do usuário.
- Ao se falar em qualidade, o ponto central da análise do serviço muda daquele que o oferta para aquele que dele usufrui.
- O cidadão tem uma percepção de satisfação que não se relaciona aos recursos envolvidos ou ao atingimento das metas e objetivos governamentais.

04 CONFIANÇA PARA AMADURECER

Vamos identificar a presença de 07 atributos básicos de qualidade

que identificam como os serviços se comportam no cuidado com o cidadão

**Ao nos conectarmos ao cidadão
criamos uma ponte de confiança,
satisfação e pertencimento.**

São atributos de
cuidado
representados no
Índice de
Maturidade Digital
de Serviços

1. O cuidado de trazer a interoperabilidade dos dados do usuário
2. O cuidado que está na intimidade de usar um login único de acesso
3. O cuidado que está na oferta de múltiplos canais de atendimento
4. O cuidado que está em se dedicar a digitalizar todas as etapas possíveis
5. O cuidado de se integrar à pesquisa de avaliação de satisfação pelo usuário
6. O cuidado de buscar alcançar a meta da avaliação de satisfação
7. O cuidado de escrever páginas de serviços numa linguagem que tenha utilidade para o usuário

No Painel da
Maturidade Digital
de serviços, será
possível
acompanhar, por
serviço, os
atributos já
conquistados

Caberá aos órgãos gestores o monitoramento dos níveis ocupados pelos serviços sob a sua responsabilidade e a definição de estratégias de evolução dos atributos de amadurecimento da oferta, podendo usar como referência de caminho a Trilha pela evolução da maturidade digital.

A young man with a beard and a white bearded elderly man sitting at a table, looking at a smartphone together. The young man is on the right, wearing a light blue shirt, and the elderly man is on the left, also wearing a light blue shirt. They are both looking down at a smartphone held by the young man. The background is a bright, indoor setting with green plants and white curtains.

01

O cuidado que está na intimidade
de usar um login único de acesso

Adoção de mecanismo de acesso digital único

Ao oferecer ao usuário a entrada na área logada do serviço a partir do login único disponível no GOV.BR, os gestores de serviços asseguram ao usuário o acesso aos serviços públicos federais caracterizados pela simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na ampliação da confiança e na universalização do acesso.

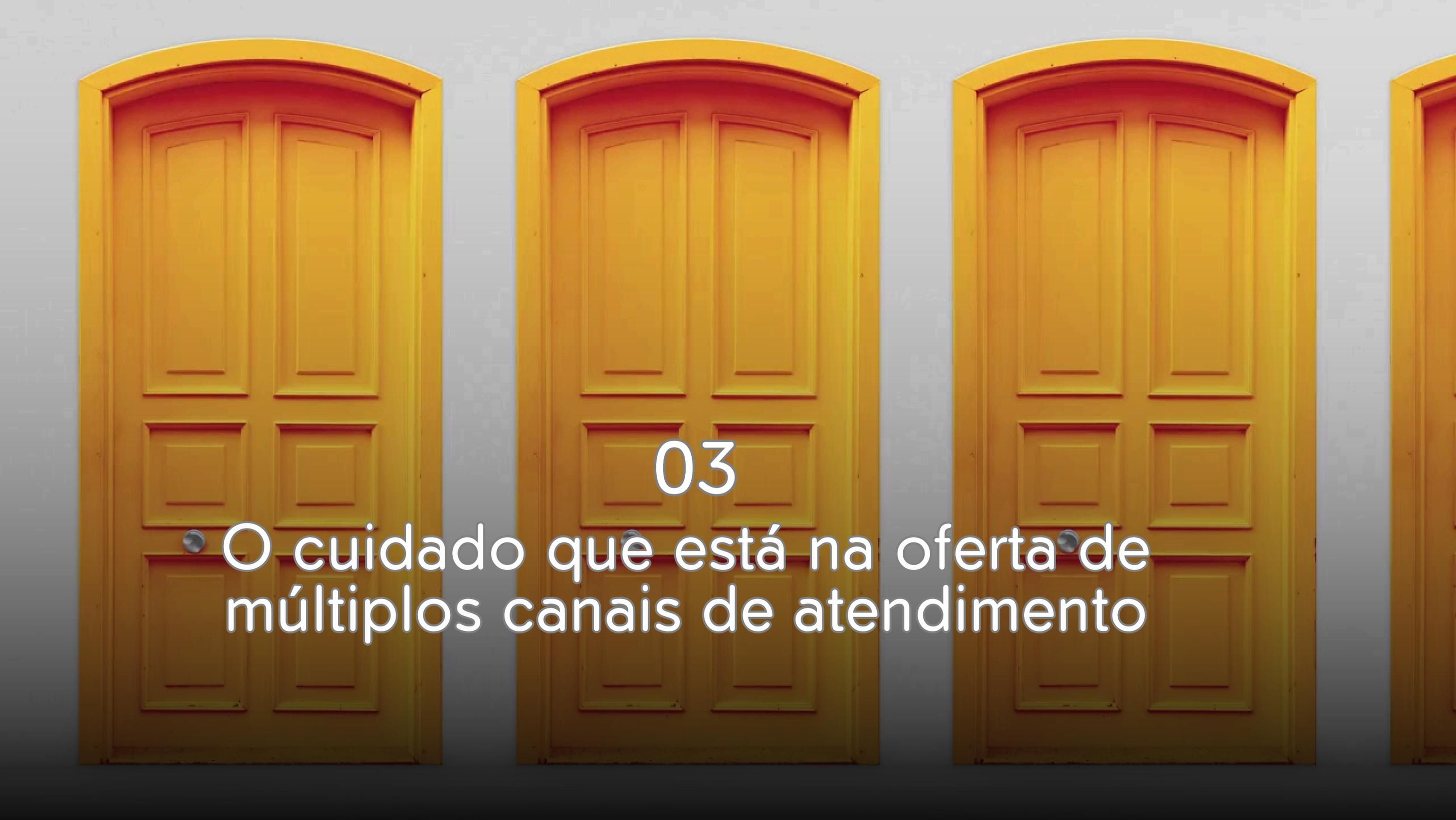


02

O cuidado que está em se dedicar a digitalizar todas as etapas possíveis

Digitalização de todas as etapas do serviço

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão digitalizar todas as etapas dos serviços prestados à sociedade, de forma a promover a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis.

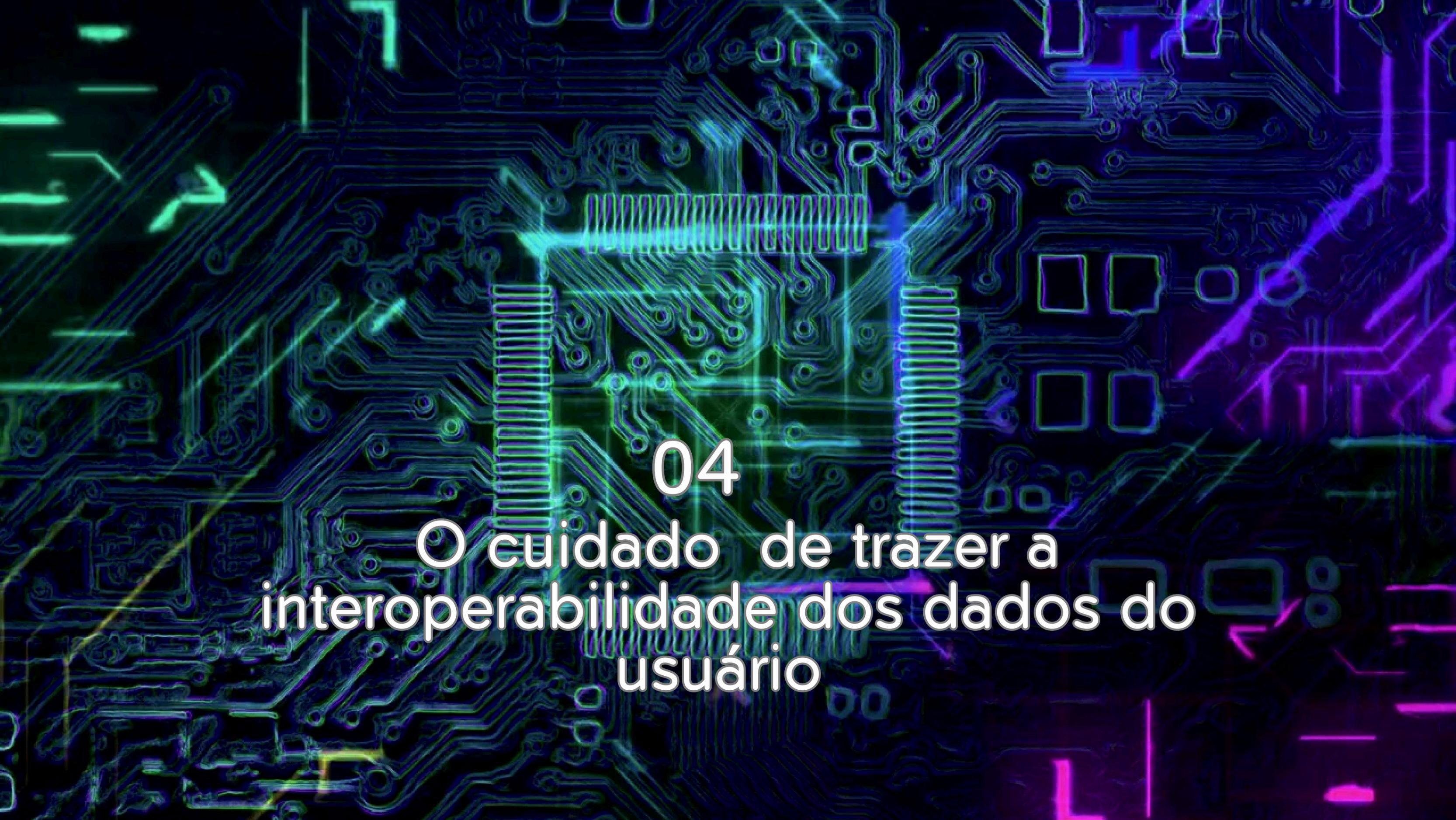
A row of four yellow arched doors with a gradient overlay. The doors are set against a light blue background. The text is overlaid on the middle two doors.

03

• O cuidado que está na oferta de múltiplos canais de atendimento

Existência de
Multicanais de
atendimento
(no mínimo,
dois canais de
atendimento:
público e
presencial)

Serão considerados implementados os serviços que apresentam, no mínimo, 01 canal digital e 01 canal presencial de atendimento. O canal digital inclui: telefone/central telefônica, chatbot e quaisquer outras formas de atendimento digital. Já o presencial considera o atendimento em um posto ou unidade de atendimento com servidores realizando o atendimento em um balcão presencial. (quando pertinente à natureza do serviço)



04

O cuidado de trazer a interoperabilidade dos dados do usuário

Interoperabilidade:
obtenção
automatizada de
informação do
cidadão/empresa
por meio
de integração de
dados

- Interoperabilidade é a capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto para garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente.
- O objetivo do uso da interoperabilidade na Administração Pública é a melhoria na prestação de serviços públicos, além da economia de tempo e recursos.
- Serão considerados implementados os serviços que apresentam integração com pelo menos 01 (uma) das formas de interoperabilidade de dados disponibilizadas pelo Governo Digital contratada e ativa (consumindo dados).



05

○ cuidado de se integrar à pesquisa de avaliação de satisfação pelo usuário

Integração com a ferramenta de avaliação da satisfação do usuário

- Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços – conforme padrão disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital- e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e a melhoria da prestação dos serviços.
- Serão considerados implementados os serviços que apresentam integração ativa com a API de Avaliação de Satisfação disponibilizado pela SGD.
- Considera-se integração ativa quando existir ao menos uma avaliação respondida nos últimos 24 meses.



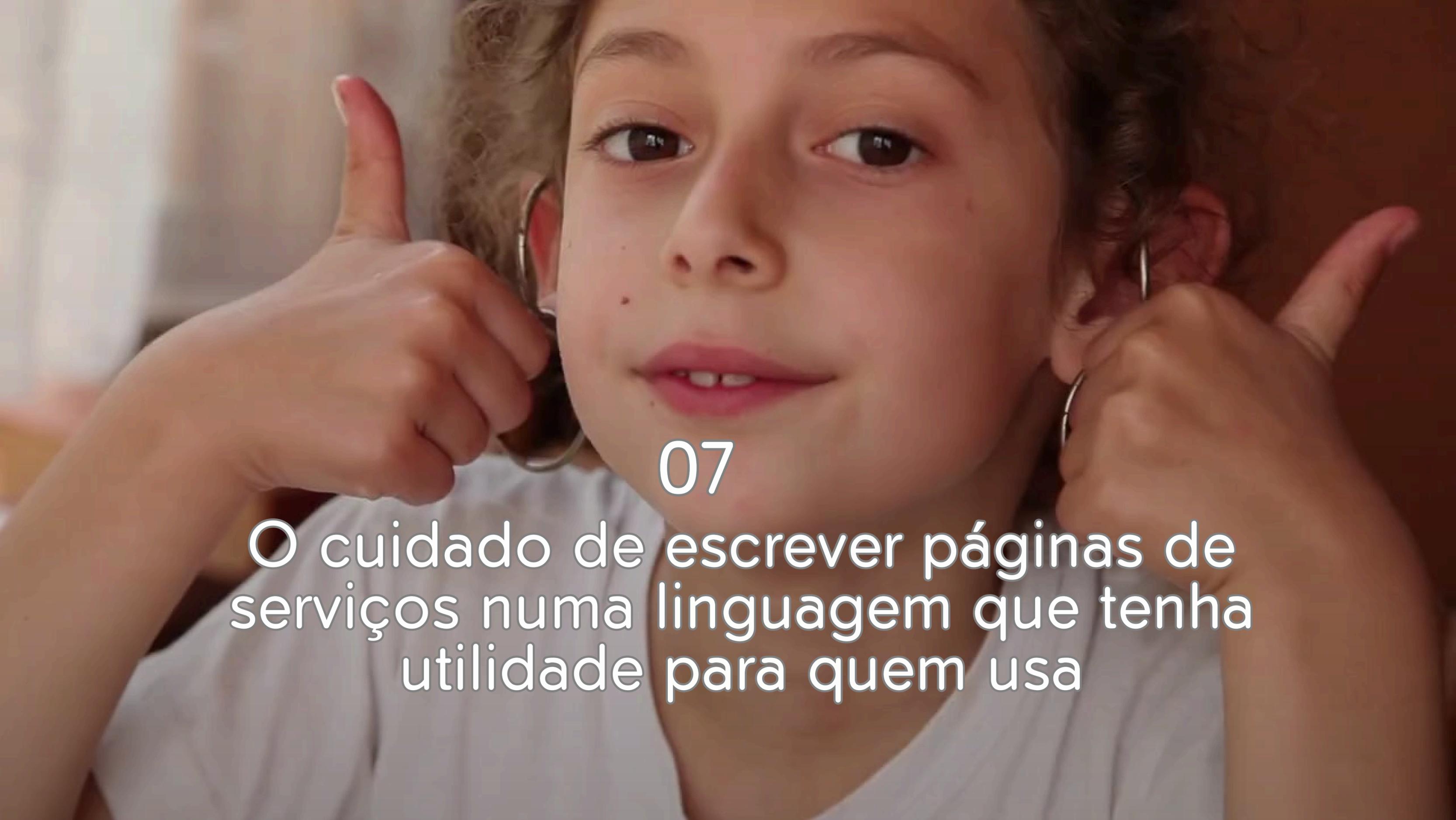
06

○ cuidado de buscar alcançar a meta da avaliação de satisfação

A Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD)

objetivo 01
Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma pró-ativa e centrados no cidadão

Iniciativa 1.5: Manter nota média de pelo menos 4,5 em escala de 5 pontos na avaliação de satisfação pelo usuário de serviços públicos digitais, até 2027.



07

O cuidado de escrever páginas de serviços numa linguagem que tenha utilidade para quem usa

A Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD)

objetivo 01
Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma pró-ativa e centrados no cidadão

Iniciativa 1.3: Aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços no portal único GOV.BR e atingir, no mínimo, 65% de avaliações positivas nos 80 serviços públicos digitais do Governo Federal mais acessados, até 2026.

05 PRIORIZAR E TRANSFORMAR

Estaremos juntos!

A trilha pela maturidade
aponta a direção para quem precisa
avançar nos padrões mínimos

e trás novos desafios aos padrões de
qualidade dos programas estratégicos

Vamos reconhecer oportunidades e fragilidades e avançar com persistência no que é possível fazer.

A Trilha pela evolução da maturidade digital é composta por um conjunto de passos integrados que buscam sensibilizar o gestor de serviços e sua equipe para os temas da avaliação, da qualidade e da maturidade, indicando um caminho para alcançar os padrões de qualidade na prestação de serviços públicos.

A trilha indica o caminho para os serviços prontos a superar os seus limites e investir esforços no atendimento aos padrões mínimos de qualidade, permitindo-se melhorar o seu nível de maturidade.

Para aqueles gestores que sentem que o serviço está pronto e querem ser agentes da transformação indo além dos padrões básicos, a Trilha é também um guia orientador para que o serviço alcance os padrões de qualidade (respeitando as características do serviço).

1. GOVERNO DIGITAL: nossa forma de atuar junto a sociedade
2. UM CONVITE INOVADOR: vamos falar de qualidade?
3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO: onde tudo começa
4. QUEM SOMOS: cada serviço com a sua identidade
5. DE OLHO NA MATURIDADE: o índice e seus atributos
6. DIMENSIONAR O DESAFIO: conhecendo os dados no painel de maturidade
7. O PRIMEIRO LIMIAR: calculando a rota da transformação

8. REUNIR AS SUAS FORÇAS: motivar a equipe e escolher lideranças
9. MATURIDADE EM 05 PASSOS: superando os desafios
10. VALORAR A CONQUISTA: como informar a SGD da implementação dos atributos
11. CONSOLIDAÇÃO DOS AVANÇOS: mudando de grau de maturidade
12. AGENTE DA TRANSFORMAÇÃO: autodiagnóstico e padrões de qualidade
13. UM PARCEIRO ESPECIAL: O LABQ vamos começar outra aventura?

VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHO

Para ajudar os órgãos a percorrer esta trilha, a SGD oferece suporte direto por meio do LabQ – o **Laboratório de Qualidade de Serviços Públicos**, apoiando em ações de melhoria de linguagem, análise de usabilidade, realização de pesquisas com usuários e redesenho de serviços.

**Grandes mudanças começam
com o primeiro passo
na direção desejada.**

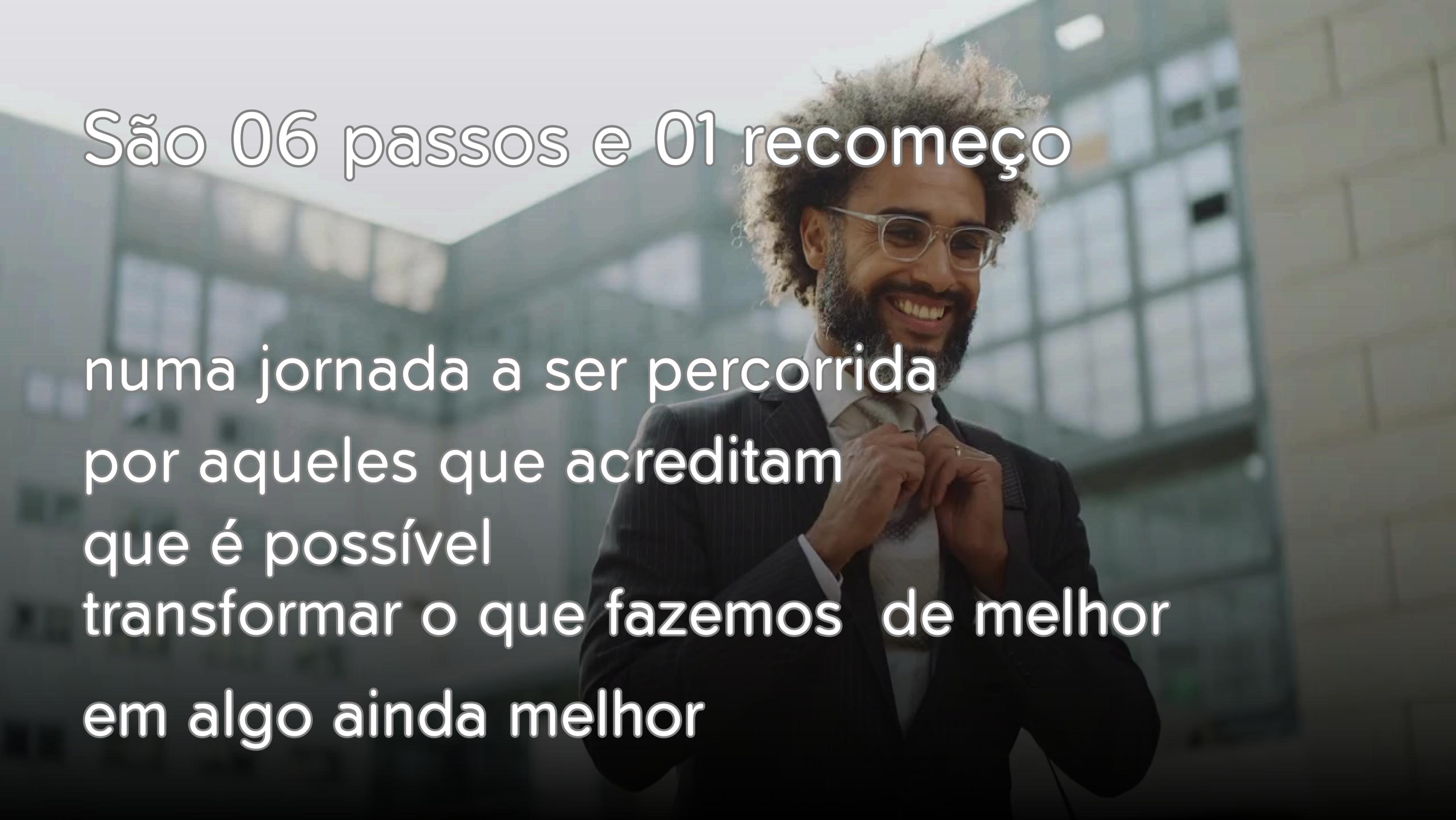
COMO PARTICIPAR DO PROCESSO

- A mensuração do Índice de Maturidade digital se dá a partir da análise de dados disponíveis em diferentes bases.
- Os órgãos gestores de serviços podem colaborar com a SGD a partir da atualização das informações da página do serviço no portal unificado de serviços do Gov.br, relativas a implementação dos atributos de padrão de qualidade considerados no cálculo do índice.

07 DE VOLTA AO DESCONHECIDO

É preciso ficar atento ao cidadão e estar sempre aberto a recomeçar.



A man with a beard and glasses, wearing a dark suit and tie, is smiling and adjusting his tie. He is standing in front of a modern building with large windows. The text is overlaid on the image.

São 06 passos e 01 recomeço

numa jornada a ser percorrida
por aqueles que acreditam
que é possível
transformar o que fazemos de melhor
em algo ainda melhor

**Nós acreditamos nesse caminho.
De qualidade, cuidado e
conexão.**

E você?

OS PRÓXIMOS PASSOS

1. Webinar “Qualidade em foco: conhecendo a ferramenta do índice de maturidade digital de serviços”, a ser realizado em 19/11 à partir das 10:00 hs no canal do Governo Digital do You tube
2. Convite da SGD (a ser enviado na primeira quinzena de novembro) e revisem as fichas dos serviços com as informações solicitadas
3. Nos procurem! Estamos prontos para orientar os gestores em relação à Trilha pela evolução da maturidade de serviços.

Índice de maturidade digital de serviços públicos

Laboratório de qualidade de serviços públicos - **LABQ**

Secretaria de Governo Digital

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

