

PESQUISA SOBRE SERVIÇOS
PÚBLICOS DE ATENDIMENTO
DO GOVERNO FEDERAL

Instituições Federais de Ensino Superior

63

Enap

Pesquisa sobre
Serviços Públicos de Atendimento
do Governo Federal
Instituições Federais de Ensino Superior

Editor: Fernando de Barros Gontijo Filgueiras – **Coordenadora-Geral de Pesquisa:** Marizaura Reis de Souza Camões – **Chefe da Assessoria de Comunicação:** Janaína Cordeiro de Moraes Santos – **Revisão:** Roberto Carlos Ribeiro Araújo – **Revisão gráfica:** Ana Carla G. Cardoso – **Projeto gráfico:** Livino Silva Neto – **Editoração eletrônica:** Amanda Soares e Samyra Lima.

P474 Pesquisa sobre serviços públicos de atendimento do governo federal: instituições federais de ensino superior. -- Brasília: Enap, 2018. 39 p. : il. (Cadernos Enap, 63)

ISSN: 0140-7078

Pesquisa executada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), sob a coordenação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e apoio da Casa Civil da Presidência da República.

1.Serviço Público. 2. Instituição de Ensino Superior. 3 Administração Federal. 4. Atendimento ao Usuário. 5. Pesquisa. I. Título.

CDU 351

Ficha catalográfica elaborada por: Elda Campos Bezerra – CRB1/1425

Enap, 2018

Este trabalho está sob a Licença Creative Commons – Atribuição: Não Comercial – Compartilha Igual 4.0 Internacional

As informações e opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade do(s) autor(es), não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista da Escola Nacional de Administração Pública (Enap). É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

Escola Nacional de Administração Pública (Enap)

Diretoria de Comunicação e Pesquisa

Coordenação-Geral de Pesquisa

SAIS – Área 2-A – 70610-900 — Brasília-DF, Brasil

EXPEDIENTE

Presidente

Aline Ribeiro Dantas de Teixeira Soares

Diretoria de Educação Continuada

Paulo Marques

Diretoria de Formação e Especialização

Iara Cristina da Silva Alves

Diretoria de Inovação e Gestão do Conhecimento

Guilherme Almeida de Almeida

Diretoria de Gestão Interna

Camile Sahb Mesquita

Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação Strito Sensu

Fernando de Barros Filgueiras

Coordenador-Geral de Ciência de Dados

Flávio Cireno Fernandes

Coordenador de Dados

Pedro Lucas de Moura Palotti

Equipe Técnica

Adriano Rodrigues Figueiredo Torres

Álvaro João Pereira Filho

Ana Silvia Costa Silvino

Anderson Alves de Oliveira

Anderson Jorge Lopes Brandão

Bárbara Lúcia de Sena Costa

Caio Matheus Campos de Oliveira

Daniel Bruno Biagioni

Danilo Santos Cardoso

Fernanda Bocorny Messias

Fernanda Luiza Dutra do Nascimento

Flávio Sousa da Vitória

Geraldo Luiz Horta de Alvarenga Júnior

Gustavo Camilo Baptista

Gustavo Tomé de Oliveira

Higo Soares do Lago

Jeniffer Natalie Silva dos Anjos

Júlio César Gomes Fonseca

Karine Soares Alves dos Santos

Leandro do Nascimento Rodrigues

Leonardo Leopoldo do Nascimento

Leonardo Pires Simões Vasconcelos

Lílian Araújo Ferreira Zaidan

Marco Antônio Marques Marinho

Marcus Vinicius Rodrigues Ferreira

Maria Victoria Hernandez Lerner

Mary Kawauchi

Maurício Ebling

Miguel Lodi Carvalho

Olívia Alves Gomes Pessoa

Pedro Masson Sesconetto Souza

Pedro Paulo Teófilo Magalhães de Hollanda

Raquel Wanderley D'Albuquerque

Renata Cristina do Nascimento Antão

Rogério de Souza Farias

Samyra Lima Pereira

Tarcísio José Ferreira

Thalles Rodrigues de Siqueira

Thandara Santos

Wanderson Maia Nascimento



A Escola Nacional de Administração Pública (Enap) é uma escola de governo vinculada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG).

Tem como principal atribuição a formação e o desenvolvimento permanente dos servidores públicos. Atua na oferta de cursos de mestrados profissionais, especialização lato sensu, cursos de aperfeiçoamento para carreiras do setor público, educação executiva e educação continuada.

A instituição também estimula a produção e disseminação de conhecimentos sobre administração pública, gestão governamental e políticas públicas, além de promover o desenvolvimento e a aplicação de tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade permanente dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos. Para tanto, desenvolve pesquisa aplicada e ações de inovação voltadas à melhoria do serviço público.

O público preferencial da Escola são servidores públicos federais, estaduais e municipais. Sediada em Brasília, a Enap é uma escola de governo de abrangência nacional e suas ações incidem sobre o conjunto de todos os servidores públicos, em cada uma das esferas de governo.



Desenvolvido em Cooperação com a UnB/Laboratório LATITUDE
(TED 083/2016)

PORTAL DE SERVIÇOS: <https://servicos.gov.br>
CONTATO: dados@enap.gov.br



SU MÁRIO

Apresentação **05**

Parte 1

Referencial Teórico e Metodológico **06**

Parte 2

Capítulo 1

Quais são os serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino? **10**

Capítulo 2

Quem são os usuários dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino? **13**

Capítulo 3

Caracterização dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino. **21**

Capítulo 4

Digitalização dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino. **28**

Considerações Finais **37**

APRESENTAÇÃO

A digitalização dos serviços públicos representa a potencialização da mobilização de recursos tecnológicos para otimização dos serviços públicos de atendimento no Brasil. A herança burocrática brasileira está nas raízes de diversas distorções no padrão de entrega de serviços públicos no Brasil, resultando na elevação do custo-Brasil, na perda de dinamização na economia e na reprodução de desigualdades na sociedade brasileira. Avançar na digitalização dos serviços públicos é contribuir com ganhos substantivos, tanto para cidadãos, como para empresas.

O desenvolvimento da Plataforma de Cidadania Digital pelo Governo Federal visa dar uma contribuição efetiva ao processo de digitalização de serviços. Essa plataforma constitui esforço para se alcançar o ideal de que todo usuário de serviços públicos federais possa peticionar o Estado eletronicamente.

O presente Caderno Enap, em conjunto com o Caderno Enap nº 55, visa apresentar os principais resultados obtidos com a pesquisa nos institutos federais de ensino e nas universidades federais, enfocando o nível de digitalização dos serviços públicos federais e sua forma de entrega à população. A pesquisa foi conduzida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), sob a coordenação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e apoio da Casa Civil da Presidência da República. Nessa etapa, contou também com o apoio na sua execução do Conselho Nacional das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Conif) e da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes).

A primeira parte deste documento trata do refe-


rencial teórico e metodológico utilizado. Apresenta a conceituação de serviços públicos das instituições federais de ensino superior como serviços de acesso, continuidade e conclusão, a partir da consideração dos níveis de ensino. Além disso, é evidenciada a estratégia de coleta de dados utilizada para essas organizações de ensino superior, desenvolvida inicialmente por meio de piloto feito com a Universidade Federal de Minas Gerais, o Instituto Federal de São Paulo e o Instituto Federal de Brasília.

A segunda parte dedica-se a apresentar os principais achados encontrados pelo levantamento realizado em 2018 nas instituições federais de ensino superior. Segundo a lógica organizativa do relatório anterior, no primeiro capítulo são apresentados os serviços públicos de atendimento coletados pela pesquisa. O segundo capítulo discorre sobre a caracterização dos usuários desses serviços. O terceiro capítulo, por sua vez, apresenta os principais atributos dos serviços públicos pesquisados. Por fim, o quarto e último capítulo dessa segunda parte analisa aspectos concernentes à digitalização desses serviços.

A realização dessa pesquisa é um passo importante para a consolidação de uma estratégia de mapeamento e digitalização dos serviços públicos federais de atendimento. Espera-se que sirva de estímulo para sua execução em outros níveis de governo, bem como subsídio para outros trabalhos analíticos desenvolvidos por pesquisadores do campo. Assim, a Enap pretende cumprir sua missão de produzir conhecimento aplicado que seja útil à tomada de decisões no âmbito da administração pública brasileira, a partir de evidências empíricas sólidas e confiáveis.

Fernando Filgueiras
Diretor de Pesquisa



A marble bust of Thomas Comes Pembroke is positioned on the right side of the image. The bust is set against a background of a library with bookshelves filled with books. The shelves are labeled with letters like '55', 'ff', 'ee', and 'dd'. The lighting is dramatic, highlighting the bust and the text.

REFERENCIAL TEÓRICO E METODOLÓGICO

Referencial Teórico e Metodológico

A Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal faz parte do desenvolvimento da Plataforma de Cidadania Digital, conjunto de princípios, ações, iniciativas e ferramentas, com vistas integrar, em canal único, a disponibilização de informações, a solicitação eletrônica, o acompanhamento e a avaliação de serviços públicos pelo cidadão. As informações que compõem a Plataforma são extraídas desta pesquisa, que se encontra em sua terceira etapa, e é executada pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, sob a coordenação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e apoio da Casa Civil da Presidência da República.

As duas primeiras fases do levantamento proporcionaram a catalogação de 1740 serviços prestados pelas instituições da administração pública federal direta e indireta. Deste esforço inicial, foram publicados o Relatório com os conceitos norteadores, a metodologia e os principais resultados, no formato Cadernos Enap, além do Catálogo de Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal, com informações sobre todos os serviços dentro das áreas de governo e das instituições pesquisadas.

A partir de então, iniciou-se o esforço para uma terceira fase de levantamento e análise dos dados acerca dos serviços públicos de atendimento prestados por 104 Instituições Federais de Ensino Superior ligadas ao Ministério da Educação, sendo 63 Universidades, 38 Institutos Federais, o Colégio Dom Pedro II, e 2 Centros Federais. Para isto, foi necessário estabelecer algumas modificações na metodologia

utilizada desde a definição dos serviços a serem mapeados, até as análises que resultariam destes dados.

A definição destes ajustes necessários para a nova fase da pesquisa derivou dos resultados alcançados pelo projeto piloto realizado com algumas instituições, como a Universidade Federal de Minas Gerais, o Instituto Federal de São Paulo e o Instituto Federal de Brasília. Este projeto piloto teve como objetivo apresentar os procedimentos de definição dos serviços públicos de atendimento, conforme os requisitos que estavam sendo aplicados na fase anterior da pesquisa, e estabelecer quais seriam os parâmetros necessários para a definição destes serviços.

A interlocução e a colaboração das instituições pesquisadas no piloto foram essenciais para chegarmos a uma categorização dos serviços públicos de atendimento prestados por elas como serviços de acesso, continuidade e conclusão. Esta categorização surge de uma classificação informal e bastante utilizada no Ministério da Educação para conceituar os serviços públicos de atendimento dentro do serviço público “Educação Superior, Profissional, Científica e Tecnológica”.

A lógica desta classificação remete ao processo de entrada, permanência e finalização de um determinado curso ou formação para obtenção do título desejado. Sendo assim, o objetivo do levantamento destes serviços passa pelas formas de acesso, de obtenção de bolsas e assistências estudantis e de obtenção formal dos títulos por meio de diplomas. Ou seja: buscou-se mapear as diferentes formas de acesso do usuário aos serviços públicos de educação ofertados pelas instituições federais por meio de diferentes serviços públicos de atendimento¹.



Nesse sentido, os serviços aqui analisados correspondem àqueles relativos aos cursos de Formação Inicial e Continuada, Educação de Jovens e Adultos, Educação Profissional, Científica e Tecnológica e de Educação Superior, bem como à oferta de cursos superiores pelas instituições federais de ensino. Assim, definiu-se que:

- *Serviços de Acesso são aqueles que permitem a seleção e ingresso ao ensino superior, técnico e profissional prestados pelas Instituições Federais de Ensino, como a participação em processos seletivos e matrículas;*
- *Serviços de Continuidade visam garantir o auxílio à permanência e subsistência de usuários dos serviços prestados, como a concessão de Assistência Estudantil e Bolsas;* e
- *Serviços de Conclusão se referem à certificação e ao registro de conclusão de cursos realizados.*



Diante desta conceituação e partir dos níveis de ensino ofertados pelas instituições, a quantidade de serviços levantados em cada universidade ou instituto varia conforme os quadros a seguir. Vale também destacar que, para alguns casos, algumas instituições (em especial as universidades) solicitaram o desmembramento de um serviço em dois, por haver diferentes processos e informações direcionados a discentes de graduação e pós-graduação. Outra importante ressalva a ser feita é que algumas instituições (em especial os institutos) solicitaram que alguns serviços fossem desmembrados de acordo com os campi, uma vez que não haveria padronização do serviço para a instituição como um todo.

Instituições Federais de Educação Profissional, Científica e Tecnológica - Institutos Federais -	
Acesso	Participar de processo seletivo para curso de: <ul style="list-style-type: none"> • Formação Inicial e Continuada • Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) • Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) • Educação à Distância
	Matricular-se em curso de: <ul style="list-style-type: none"> • Formação Inicial e Continuada • Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) • Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) • Educação à Distância
Continuidade	Obter Assistência Estudantil
	Receber bolsa de Pesquisa
	Receber bolsa de Extensão
Conclusão	Obter diploma ou 2ª via de diploma
Instituições Federais de Ensino Superior - Universidades Federais -	
Acesso	Participar de Processo Seletivo para curso de graduação
	Matricular-se em curso de graduação
Continuidade	Obter Assistência Estudantil
	Receber bolsa de Pesquisa
	Receber bolsa de Extensão
Conclusão	Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação
	Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas

Uma vez que a definição dos serviços que seriam mapeados nas instituições, iniciou-se a fase de coleta dos dados, que se deu por meio de questionário online com as mesmas especificações da fase de coleta anterior, com alguns ajustes necessários. Estes ajustes dizem respeito, principalmente, à inserção dos nomes e descrições dos serviços que, diferente da fase de coleta anterior, já estavam pré-estabelecidos dentro dos requisitos para inclusão dos serviços na Plataforma de Cidadania Digital. Além disso, pequenas alterações foram feitas em algumas categorias de resposta para questões sobre o público, área de atuação e categoria de entrega dos serviços que não faziam sentido para o novo contexto da pesquisa.

O processo de coleta de dados iniciou-se no dia 21 de maio de 2018, com o envio dos primeiros questionários para algumas instituições cujas informações sobre os respondentes já haviam sido disponibilizadas junto ao Ministério do Planejamento. Entretanto, foi a partir do dia 5 de julho de 2018, com a entrada da equipe de pesquisadores de campo, que um maior número de instituições começou a ser alcançado e, assim, a participar ativamente da pesquisa.

Os pesquisadores inicialmente estabeleceram contato com os responsáveis das instituições listados pelo Ministério do Planejamento, a fim de definir quais respondentes ficariam sob responsabilidade de fornecer as informações necessárias sobre cada serviço. O processo de coleta dos dados via preenchimento dos questionários foi finalizado no dia 3 de setembro de 2018, quando se chegou a 964 serviços registrados, ofertados por 104 Instituições Federais de Ensino Superior ligadas ao Ministério da Educação, sendo 63 Universidades, 38 Institutos Federais, o Colégio Dom Pedro II, e 2 Centros Federais.

A partir de então, iniciou-se a fase de validação dos dados que inicialmente se deu pela análise das respostas de todos os questionários preenchidos a fim de identificar eventuais erros e inconsistências lógicas e, então, solicitar os ajustes necessários aos respondentes. O processo de preenchimento da validação por parte das instituições ocorreu no período de 4 a 24 de setembro de 2018 e, assim, finalizou-se o trabalho de campo, partindo-se para a análise dos resultados.





CAPÍTULO 1

Quais são os serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino?

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO?

Os 964 serviços públicos levantados nesta parte da pesquisa foram pesquisados junto às Instituições Federais de Ensino Superior (Universidades) e às Instituições Federais de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Institutos). Na tabela abaixo percebe-se que houve uma distribuição relativamente uniforme da quantidade de serviços pesquisados entre as Universidades (475 serviços) e os Institutos (489 serviços). Já com relação ao tipo de serviço levantado, houve uma maior concentração de serviços relacionados ao acesso a estas instituições (463 serviços), sendo seguida pelos serviços ligados à continuidade nos cursos (317 serviços) e uma menor parte relacionada a etapa de conclusão destes cursos (184 serviços). Pode-se perceber também que esta diferença na distribuição entre os tipos de serviços prestados se deve apenas à distribuição destes serviços entre os Institutos, uma vez que a distribuição dos tipos de serviços entre as Universidades apresentou-se de forma relativamente uniforme.

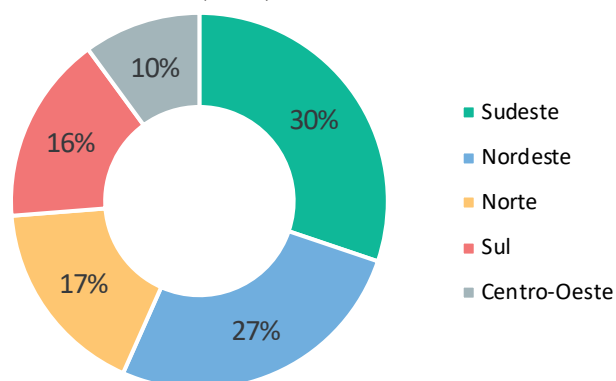
	Institutos	Universidades	Total
ACESSO	327	136	463
CONTINUIDADE	121	196	317
CONCLUSÃO	41	143	184
	489	475	964

Quando todos os serviços levantados junto às Instituições Federais de Ensino são distribuídos conforme a Unidade da Federação na qual suas instituições se encontram, é marcante o predomínio destes serviços no estado de Minas Gerais (17,5%). Na sequência, destacam-se os estados do Rio Grande do Sul (9,1%), Rio de Janeiro (7,3%), Bahia (5,0%) e Pernambuco (4,5%). Já os estados que apresentam as menores concentrações de serviços públicos oferecidos pelas Instituições Federais de Ensino são Rondônia, Acre, Amapá, Tocantins, Piauí, Espírito Santo, Mato Grosso, Distrito Federal (todos esses com 2,0% cada) e Sergipe (1,9%)².

Unidade da Federação	Quantidade	%
Minas Gerais	169	17,5%
Rio Grande do Sul	88	9,1%
Rio de Janeiro	70	7,3%
Bahia	48	5,0%
Pernambuco	43	4,5%
Pará	38	3,9%
Santa Catarina	36	3,7%
Ceará	34	3,5%
São Paulo	33	3,4%
Goiás	33	3,4%
Paraná	32	3,3%
Roraima	31	3,2%
Rio Grande do Norte	26	2,7%
Mato Grosso do Sul	26	2,7%
Paraíba	25	2,6%
Maranhão	21	2,2%
Alagoas	21	2,2%
Amazonas	20	2,1%
Rondônia	19	2,0%
Acre	19	2,0%
Amapá	19	2,0%
Tocantins	19	2,0%
Piauí	19	2,0%
Espírito Santo	19	2,0%
Mato Grosso	19	2,0%
Distrito Federal	19	2,0%
Sergipe	18	1,9%
Total	964	100,0%

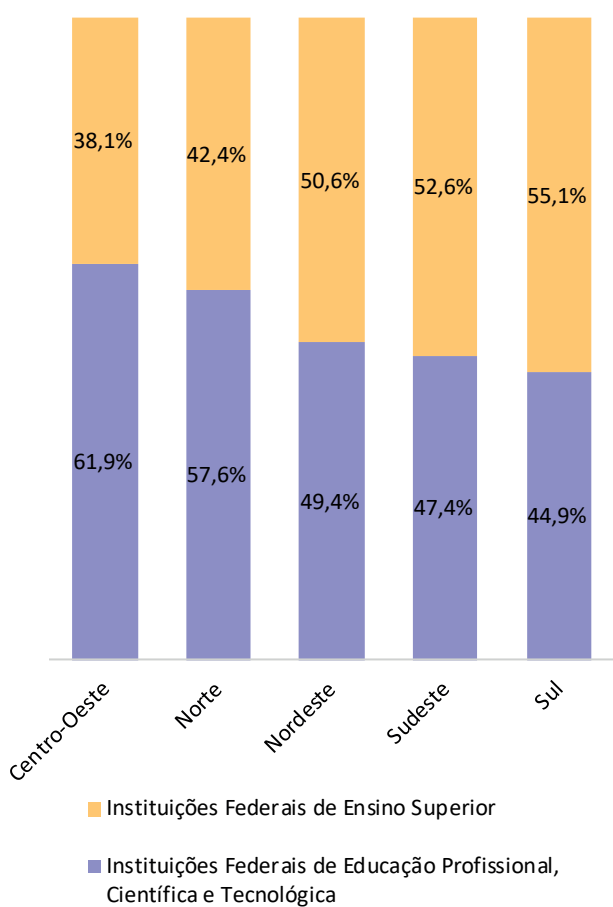
REGIÃO

Estes serviços também foram classificados com base na região onde suas Instituições se localizam. A região sudeste concentrou a maior parte (30%) dos serviços, sendo seguida de perto pela região nordeste (27%). Já as regiões que apresentaram as menores quantidades de serviços relacionados às Instituições Federais de Ensino foram a região sul (16%) e a região centro-oeste (10%).



REGIÃO x TIPO DE INSTITUIÇÃO

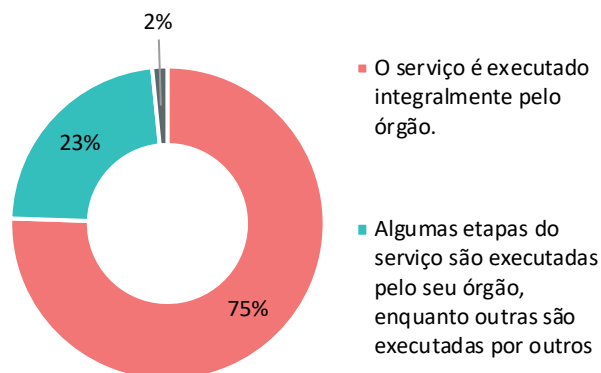
Os dados relativos à quantidade de serviços por região foram cruzados com a distribuição de serviços entre os diferentes tipos de instituição. Deste cruzamento, percebe-se que houve uma predominância de serviços ligados a Universidades nas regiões sul (55,1%), sudeste (52,6%) e nordeste (50,6%). Por outro lado, houve uma predominância de serviços de Institutos nas regiões norte (57,6%) e centro-oeste (61,9%).



FORMA DE EXECUÇÃO

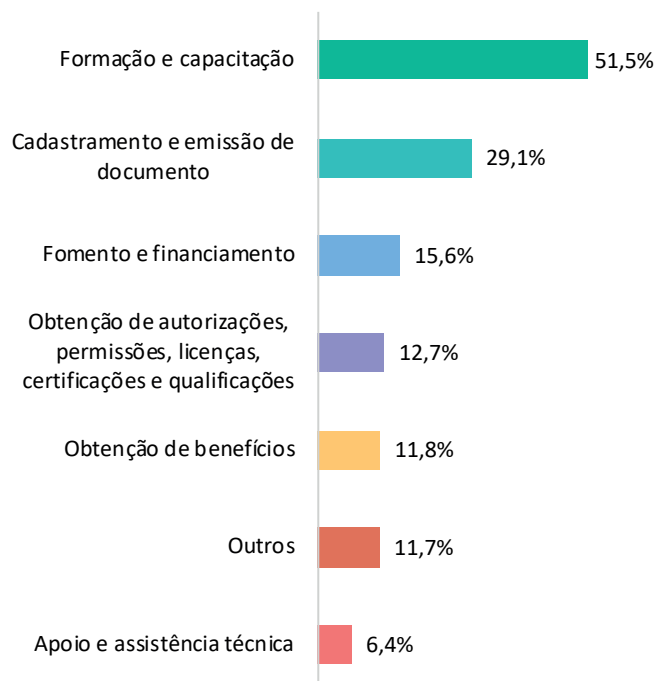
Quando classificados com base na forma de execução destes serviços, percebe-se que há uma marcante predominância (75%) dos serviços prestados de forma centralizada, ou seja, que são executados integralmente pelo próprio órgão indicado como sendo o responsável pelo serviço. Uma menor parte (23%) se refere a serviços parcialmente descentralizados, uma vez que algumas etapas desses serviços são executadas pelo órgão indicado como responsável pelo serviço e outras etapas são realizadas por outros órgãos.

A minoria (2%) dos serviços pesquisados indicou ser executado de forma descentralizada, ou seja, estes serviços são integralmente executados por órgãos diferentes daquele indicado como sendo o responsável pelo serviço.



CATEGORIAS DE ENTREGA

Os serviços levantados pela pesquisa também foram classificados com base na categoria de entrega realizada por estes serviços. Devido ao foco desta em Instituições Federais de Ensino, a maioria (51,5%) dos serviços pesquisados nesta fase da pesquisa indicou realizar a entrega de serviços de formação e capacitação. Com um percentual relativamente mais baixo, apareceram os serviços ligados ao cadastramento e emissão de documento (29,1%) e serviços de fomento e financiamento (15,6%). A categoria de entrega que apresentou o menor percentual foi relacionada a serviços de apoio a assistência técnica (6,4%).

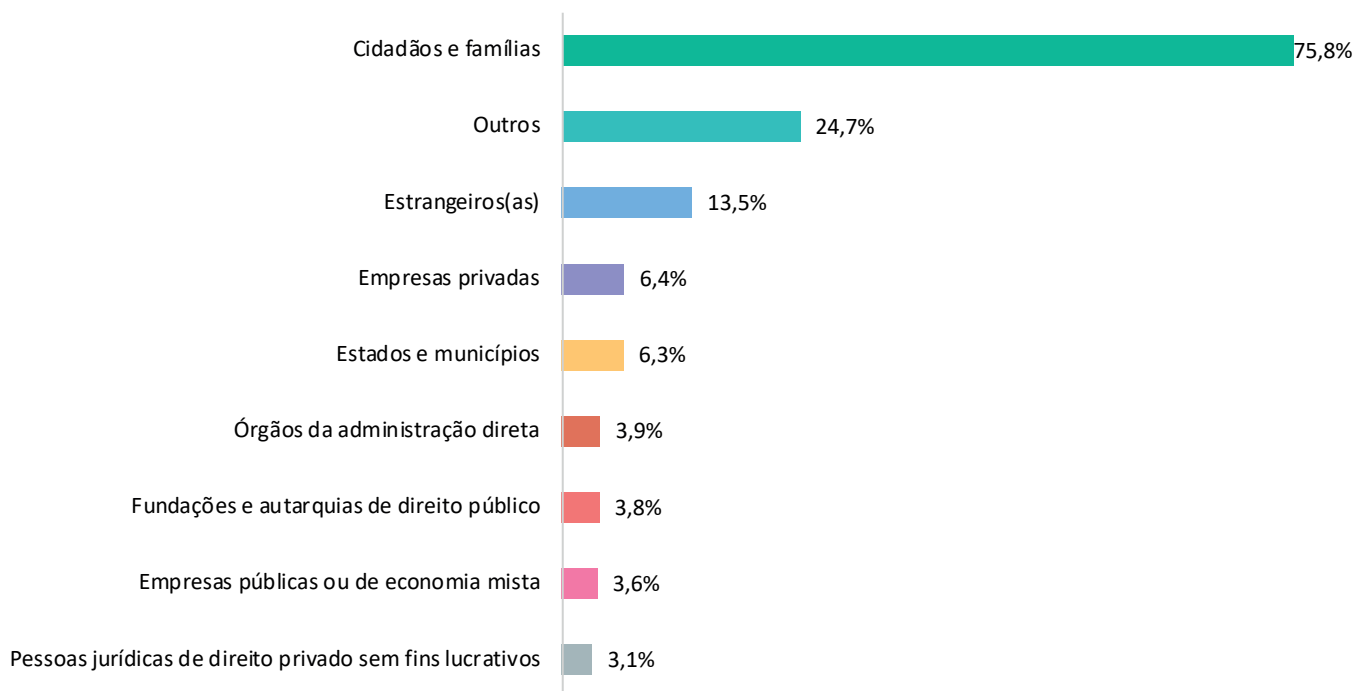


CAPÍTULO 2

Quem são os usuários dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino?

TIPO DE USUÁRIO

Para entender melhor quem são os usuários dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino, foi perguntado aos respondentes dos questionários quais tipos de usuários o seu serviço atenderia diretamente. Mais de três quartos (75,8%) dos serviços indicaram que atendem diretamente a cidadãos e famílias. Quase um quarto (24,7%) destes serviços atendem a outros tipos de usuários e um percentual consideravelmente mais baixo atende a estrangeiros(as) (13,5%), empresas privadas (6,4%) e estados e municípios (6,3%).

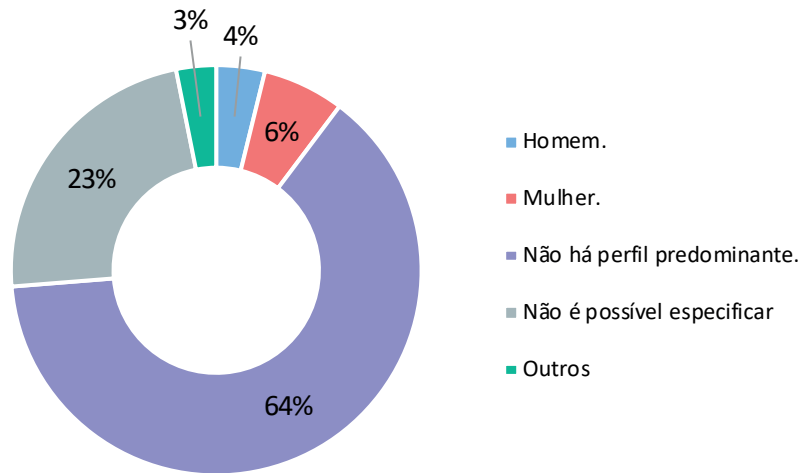


Com relação àqueles serviços que atendem a outros tipos de usuários, foi solicitado que os respondentes indicassem quais seriam esses outros tipos de usuários desses serviços. Com base nas respostas indicadas, foi elaborada a nuvem de palavras abaixo, onde se percebe uma grande predominância da menção a “discentes”, seguida pela menção a termos como “comunidade”, “concluintes”, “pesquisadores”, “instituições”, “privadas” e “candidatos”.



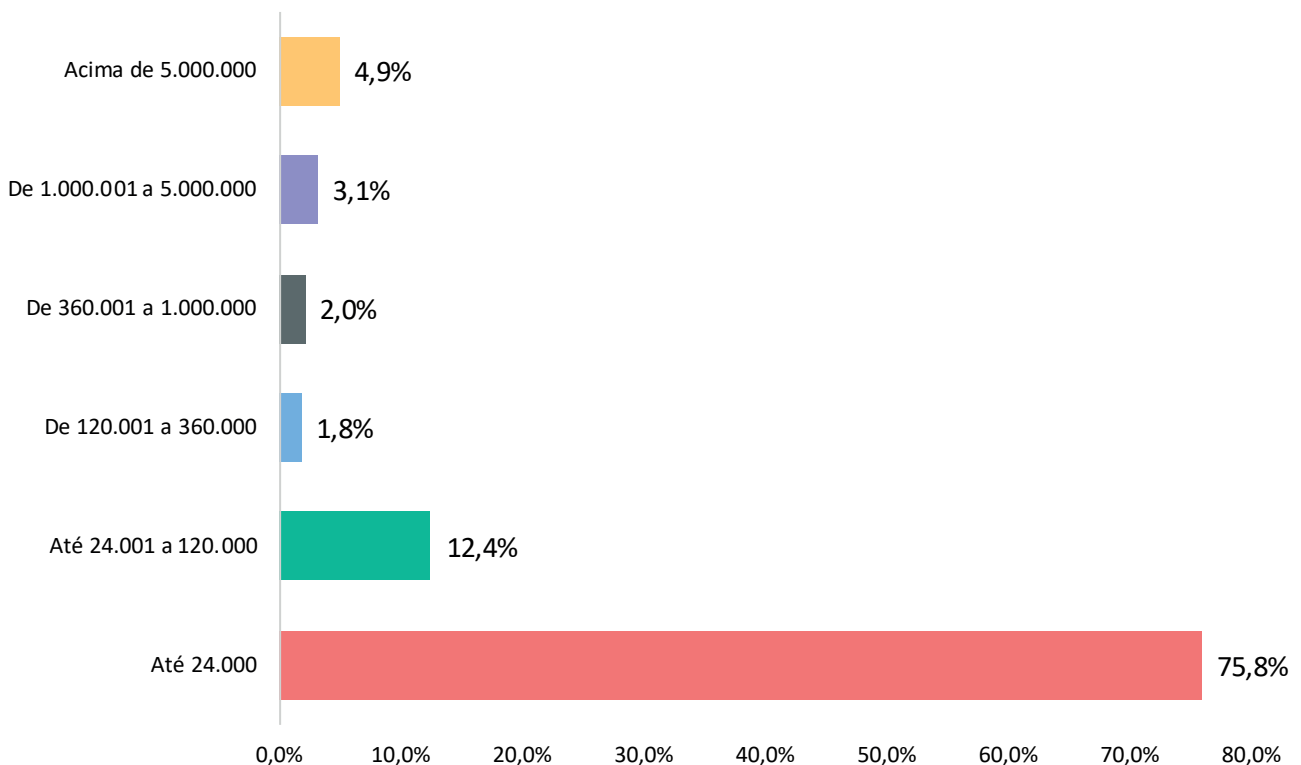
SEXO

Com relação ao sexo predominante entre esses usuários, na maior parte dos serviços (64%) não há um perfil predominante com relação ao sexo dos usuários e em quase um quarto (23%) desses serviços não é possível especificar o sexo predominante. Com relação aos casos em que é possível identificar um perfil de sexo predominante, as usuárias mulheres apresentam um percentual ligeiramente maior (6%) do que aquele apresentado pelos usuários homens (4%), enquanto uma minoria (3%) foi indicada como outros.



TAMANHO DO PÚBLICO - PESSOA FÍSICA

Ainda no que se refere a pessoas físicas, o maior percentual se concentrou na faixa que atende ao menor público possível. Mais de três quartos dos serviços (75,8%) são dedicados a um público-alvo de até 24 mil pessoas³. A segunda maior parte (12,4%) procura atender a públicos que abrangem ente 24.001 e 120.000 pessoas. A terceira maior concentração de respostas foi na faixa que atende ao maior público possível, acima de 5 milhões de pessoas (4,9%).



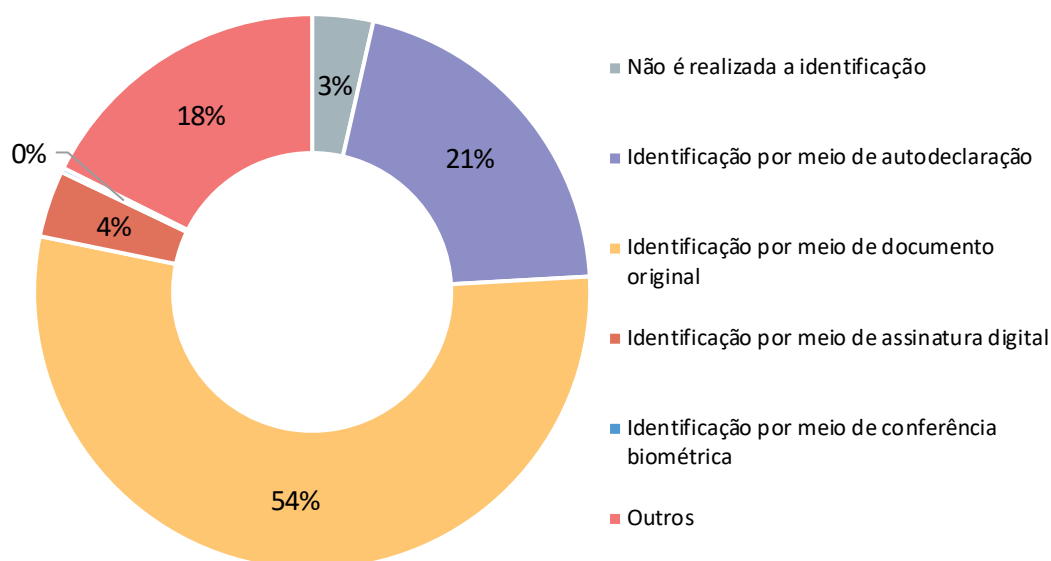


MEIO DE IDENTIFICAÇÃO

Para que um serviço público seja efetivamente entregue, pode ser necessária mais de uma etapa de interação entre o (a) usuário(a) e o agente prestador do serviço. Em cada uma dessas etapas, é possível que seja exigido do(a) usuário(a) a apresentação de alguma forma de documento. Além disso, numa mesma etapa de interação pode ser solicitado mais de um tipo de documentação. Assim, enquanto alguns serviços podem demandar a apresentação de diversos documentos, outros serviços podem não demandar nenhuma forma de documentação para que sejam entregues.

Apresentadas na forma de alternativas de múltipla escolha, as opções de resposta eram as seguintes: não é realizada a identificação; identificação por meio de autodeclaração; identificação por meio de documento original; identificação por meio de assinatura digital; e identificação por meio de conferência biométrica.

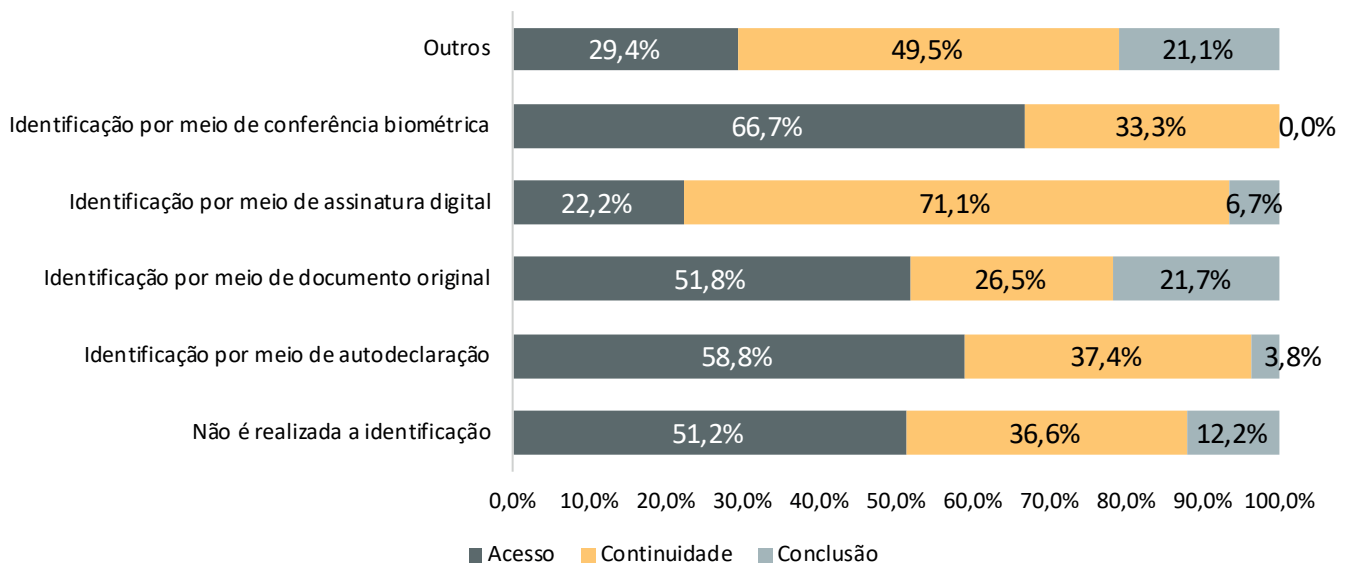
Na maioria dos serviços pesquisados (54%), a identificação é realizada por meio de documento original. A segunda forma mais utilizada (21%) é por meio de autodeclaração. Em terceiro lugar, foram indicadas outras formas de identificação (18%). Um percentual bem menor (4%) de serviços utiliza a identificação por meio de assinatura digital ou (3%) não realiza a identificação dos(as) seus(suas) usuários(as).



MEIO DE IDENTIFICAÇÃO x TIPO DE SERVIÇO

Quando se realiza o cruzamento entre os dados levantados sobre o meio de identificação e o tipo de serviço pesquisado, percebe que os serviços de acesso predominam entre aqueles serviços que exigem identificação por meio de conferência biométrica (66,7%), por autodeclaração (58,8%), documentação original (51,8%) ou que não exigem nenhuma forma de identificação dos seus usuários (51,2%). Já os serviços de continuidade predominam entre os serviços que exigem identificação por meio de assinatura digital (71,1%). Enquanto os serviços de conclusão apresentam seus maiores percentuais entre os serviços que exigem identificação por meio de documentação original (21,7%) ou que exigem alguma outra forma de identificação (21,1%).

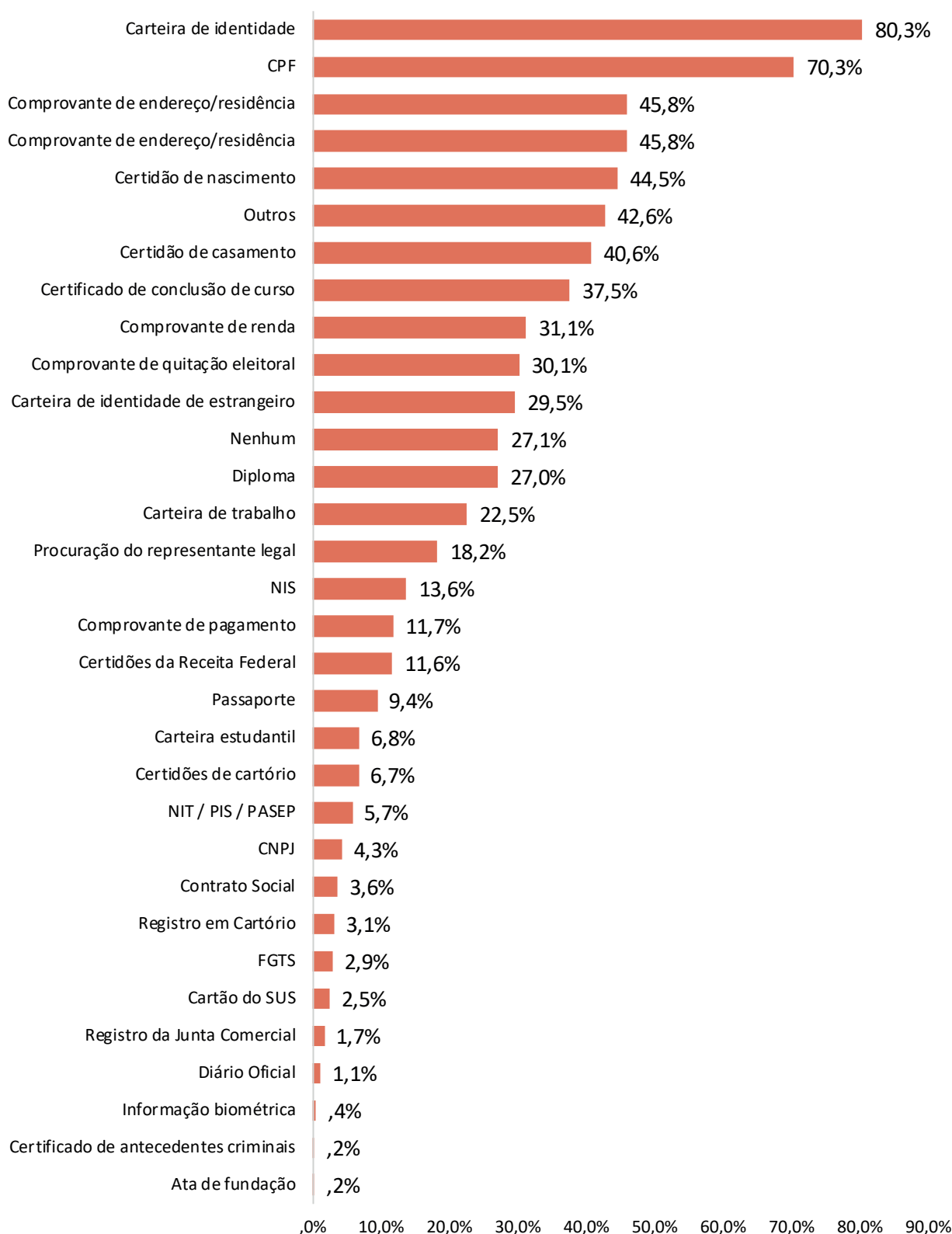
Meio de Identificação X Tipo de Serviço



DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

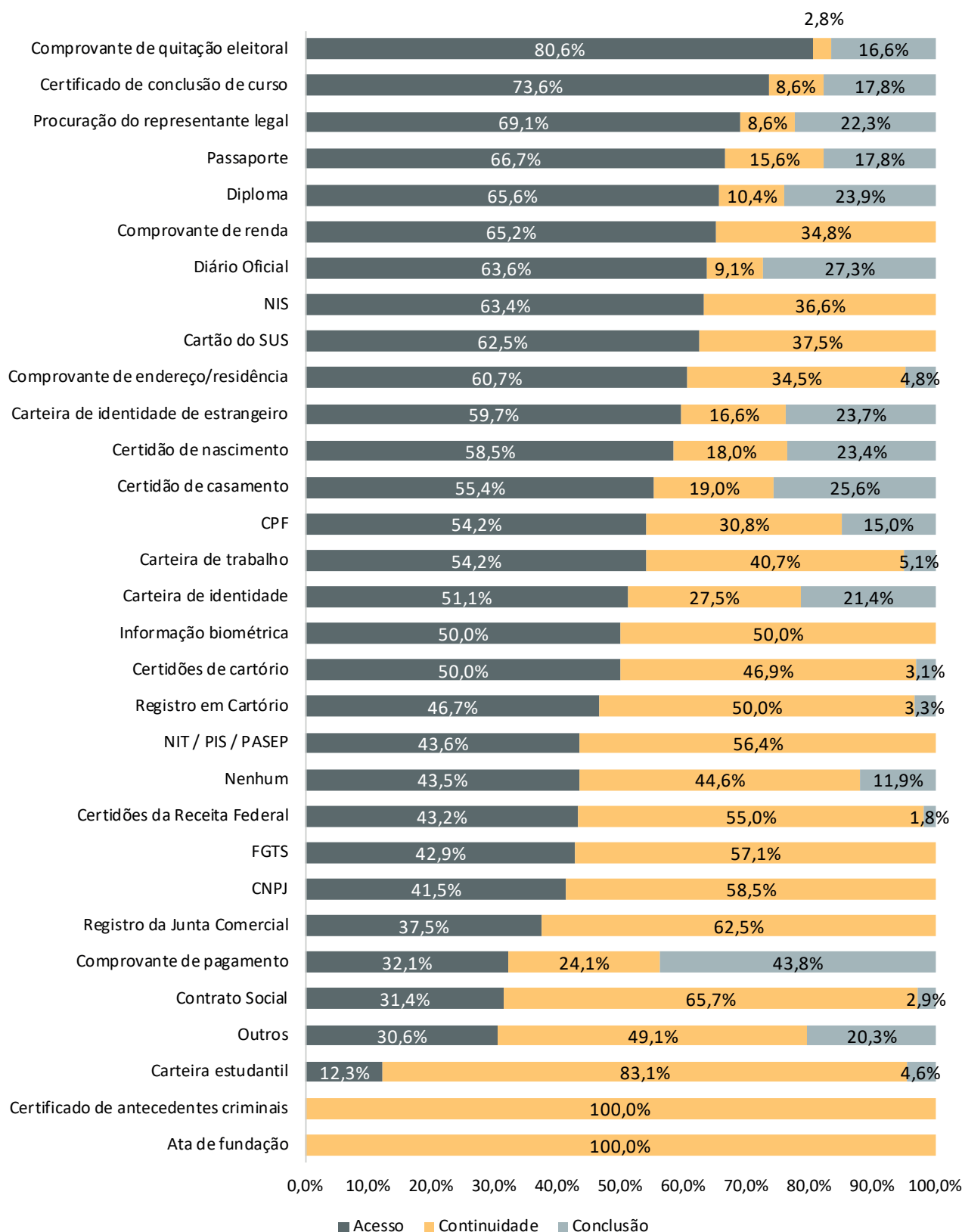
Ainda com relação à forma de identificação dos usuários dos serviços públicos de atendimento, procurou-se discriminar também os documentos exigidos durante as diferentes etapas de interação entre as Instituições Federais de Ensino e os usuários dos seus serviços, também com a opção de múltipla escolha.

Pode-se perceber que mais de quatro quintos (80,3%) exige a apresentação de Carteira de Identidade, enquanto quase três quartos (70,3%) dos serviços exige a apresentação de CPF para a sua prestação. Já os documentos menos solicitados são a Informação Biométrica (0,4%), o Certificado de Antecedentes Criminais (0,2%) e a Ata de Fundação (0,2%).



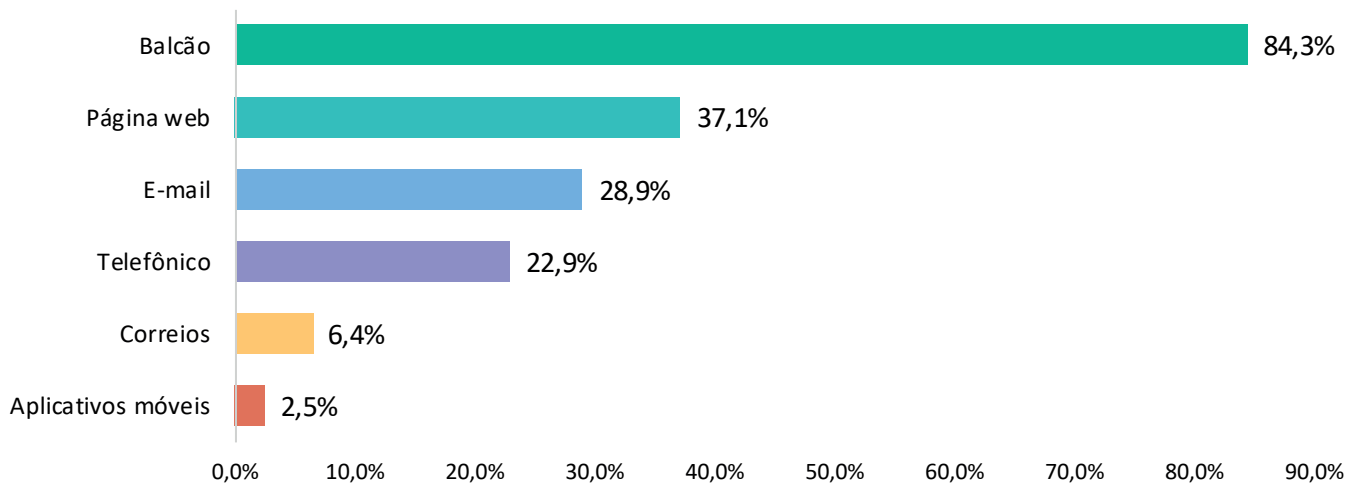
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA x TIPO DE SERVIÇO

Quando se realiza o cruzamento entre os dados sobre a documentação necessária e o tipo de serviço pesquisado, se percebe que os serviços de acesso são a maioria entre aqueles serviços que exigem a apresentação de Comprovante de Quitação Eleitoral (80,6%) e Certificado de Conclusão de Curso (73,6%). Já os serviços de continuidade representam a totalidade daqueles serviços que exigem Certificado de Antecedentes Criminais (100%) e Ata de Fundação (100%). Enquanto o maior percentual de serviços de conclusão se refere aqueles serviços que exigem Comprovante de Pagamento (43,8%).



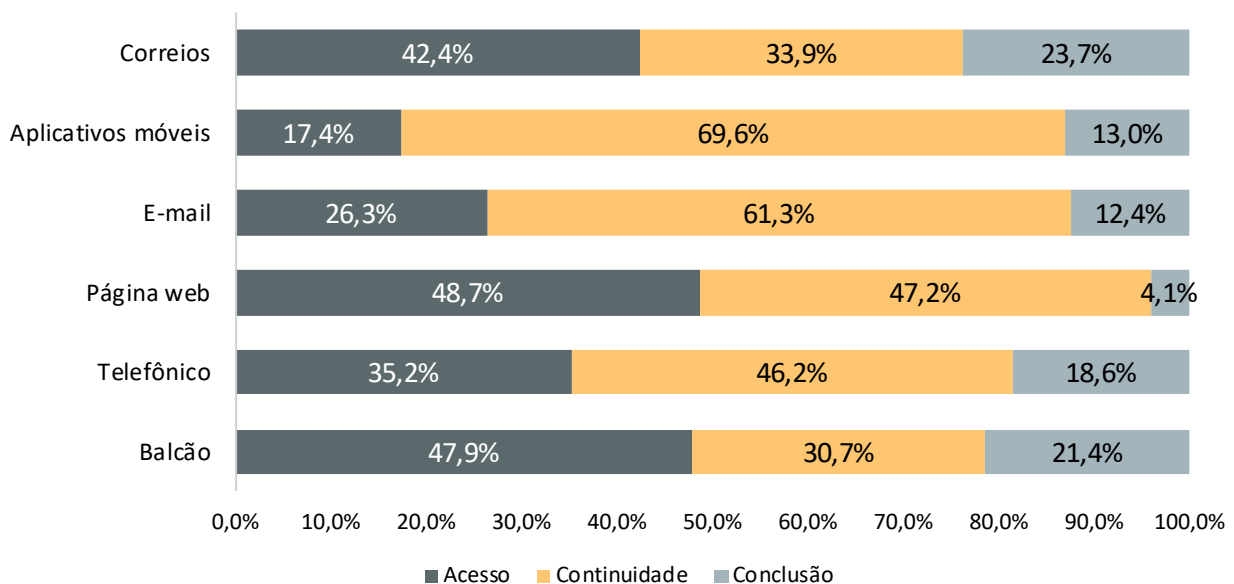
CANAIS DE INTERAÇÃO

Os serviços levantados pela pesquisa também foram classificados com relação ao canal de interação utilizado para a prestação do serviço. A interação presencial, em que o usuário é atendido pelo prestador do serviço no balcão, representa mais de quatro quintos (84,3%) de todos os serviços pesquisados. A forma de interação que apresentou o segundo maior percentual (37,1%) de indicações foi a via página web, seguida pelo e-mail (28,9%) e pelo meio telefônico (22,9%), que apresentaram percentuais relativamente próximos. Já as formas de interação menos utilizadas para a prestação de serviços públicos de atendimento foram os correios (6,4%) e através de aplicativos móveis (2,5%).



CANAIS DE INTERAÇÃO x TIPO DE SERVIÇO

Realizando o cruzamento entre os dados coletados sobre esses canais de interação e os tipos de serviços levantados, é possível perceber que os serviços de acesso apresentam os maiores percentuais entre aqueles serviços que são prestados através de página web (48,7%), presencialmente no balcão (47,9%) e pelos correios (42,4%). Já os serviços de continuidade representam a maioria dos serviços prestados via aplicativos móveis (69,6%) e por e-mail (61,3%). Enquanto os serviços de conclusão apresentam os seus maiores percentuais entre aqueles serviços prestados pelos correios (23,7%) e presencialmente no balcão (21,4%).



d

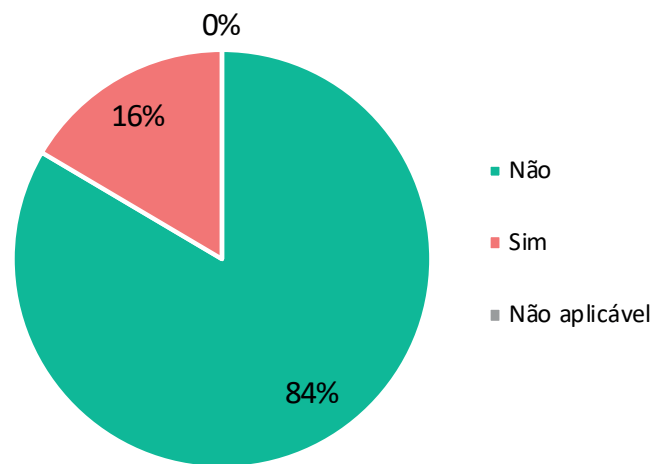
CAPÍTULO 3

Caracterização dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino

c

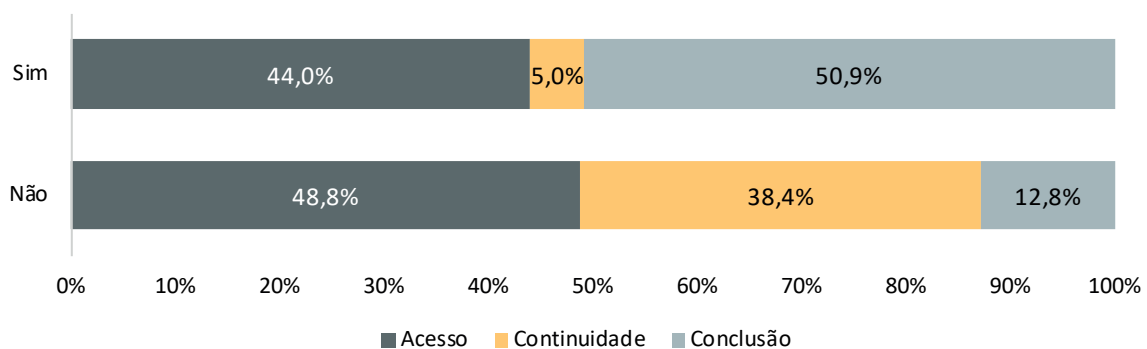
COBRANÇA DE TAXA

Para analisar melhor algumas das principais características dos serviços públicos de atendimento que foram levantados, os respondentes dos questionários tiveram que indicar se os serviços pesquisados realizavam algum tipo de cobrança dos seus usuários para que fossem prestados. Mais de quatro quintos (84%) destes serviços indicaram que não realizam nenhuma forma de cobrança dos seus usuários, ou seja, são prestados de forma gratuita. Por outro lado, uma menor parte (16%) destes serviços realiza a cobrança de algum tipo de taxa dos seus usuários para que sejam prestados.



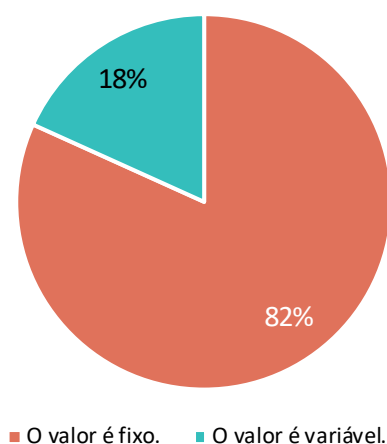
COBRANÇA DE TAXA x TIPO DE SERVIÇO

Quando se realiza o cruzamento entre as respostas sobre a cobrança de taxa para a prestação dos serviços e o tipo de serviço pesquisado, nota-se que os serviços de acesso apresentam percentuais próximos entre os serviços que cobram algum tipo de taxa (44%) e entre os que não realizam nenhuma forma de cobrança (48,8%). Já os serviços de continuidade se destacam entre os serviços que não realizam nenhuma cobrança dos seus usuários (38,4%). Enquanto os serviços de conclusão representam a maioria dos serviços que cobram algum tipo de taxa dos seus usuários (50,9%).



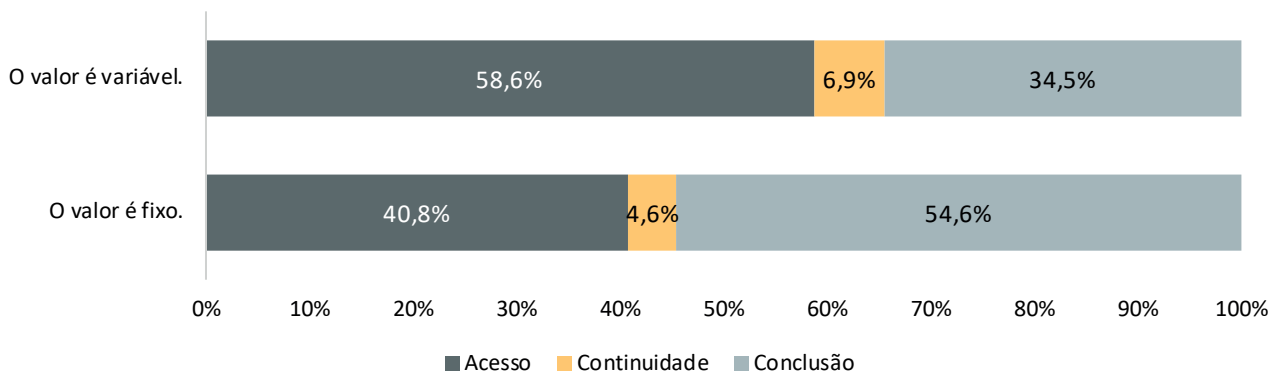
VALOR DA TAXA

Especificamente com relação aos serviços que realizam alguma forma de cobrança dos seus usuários, foi questionado sobre se existe um valor fixo para a prestação destes serviços, ou se o valor da taxa cobrada é variável. Pode-se notar que, quando existe cobrança de taxa, mais de quatro quintos (82%) dos serviços cobra um valor fixo, enquanto menos de um quinto (18%) desses serviços cobra um valor variável para que o serviço seja prestado.



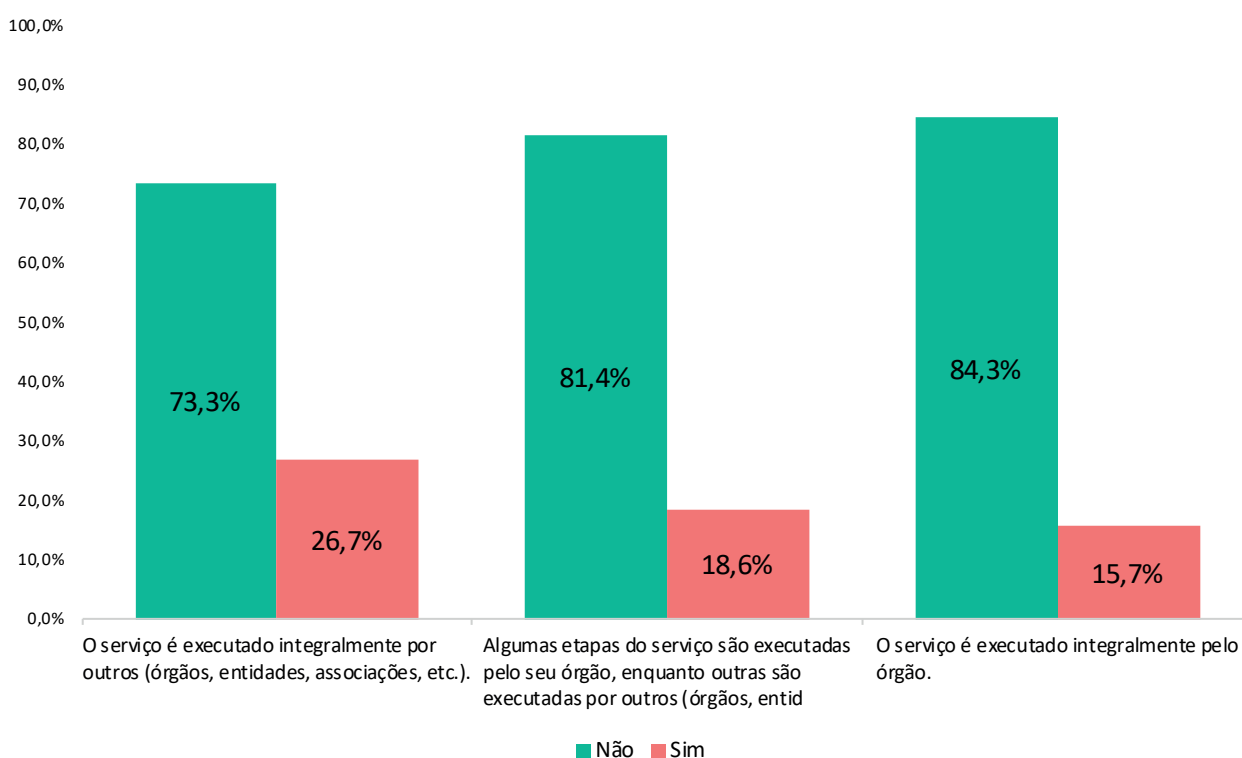
VALOR DA TAXA x TIPO DE SERVIÇO

Quando se realiza o cruzamento entre as respostas sobre o valor da taxa para a prestação dos serviços e o tipo de serviço pesquisado, pode-se perceber que os serviços de continuidade apresentam percentuais próximos entre os serviços que cobram um valor variável (6,9%) e entre os que cobram um valor fixo (4,6%). Já os serviços de acesso se destacam entre os serviços que cobram um valor variável dos seus usuários (58,6%). Enquanto os serviços de conclusão representam a maioria dos serviços que cobram um valor fixo dos seus usuários (54,6%).



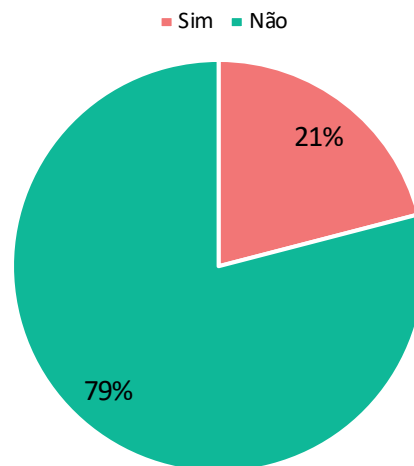
FORMA DE EXECUÇÃO x COBRANÇA DE TAXA

Por outro lado, quando se realiza o cruzamento entre as respostas sobre a forma de execução dos serviços e a cobrança ou não de algum tipo de taxa para que o serviço seja prestado, é possível notar que em todas as formas de execução predominam os serviços que não cobram nenhuma forma de taxa, mas que esse percentual é maior entre os serviços executados de forma centralizada (84,3%). O percentual de serviços que não cobram nenhuma taxa de seus usuários diminui um pouco quando se trata de serviços parcialmente descentralizados (81,4%) e atinge o seu percentual mais baixo entre os serviços que são prestados de forma totalmente descentralizada (73,3%).



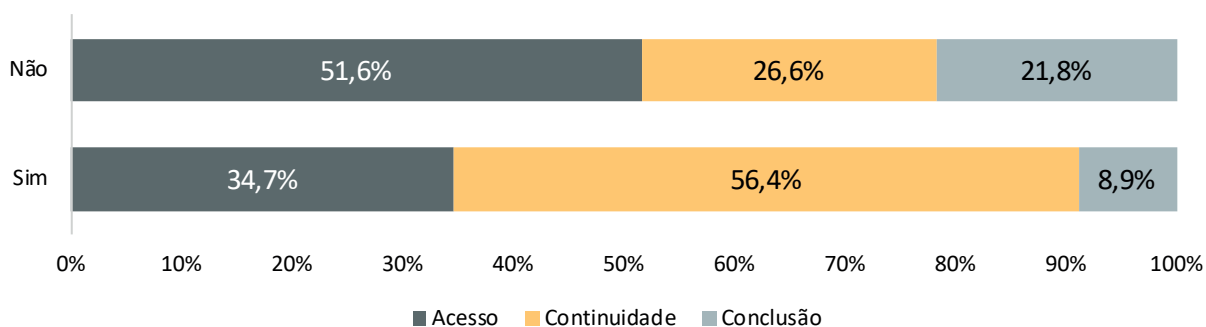
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Uma ferramenta útil para o aperfeiçoamento dos serviços públicos de atendimento é a existência de mecanismos de feedback dos usuários dos serviços utilizados. De acordo com os dados levantados pela pesquisa, pouco mais de um quinto (21%) dos serviços realizam alguma forma de avaliação sobre a satisfação dos usuários com a prestação desses serviços, enquanto pouco menos de quatro quintos (79%) não realizam nenhuma forma de avaliação da satisfação dos seus usuários.



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO x TIPO DE SERVIÇO

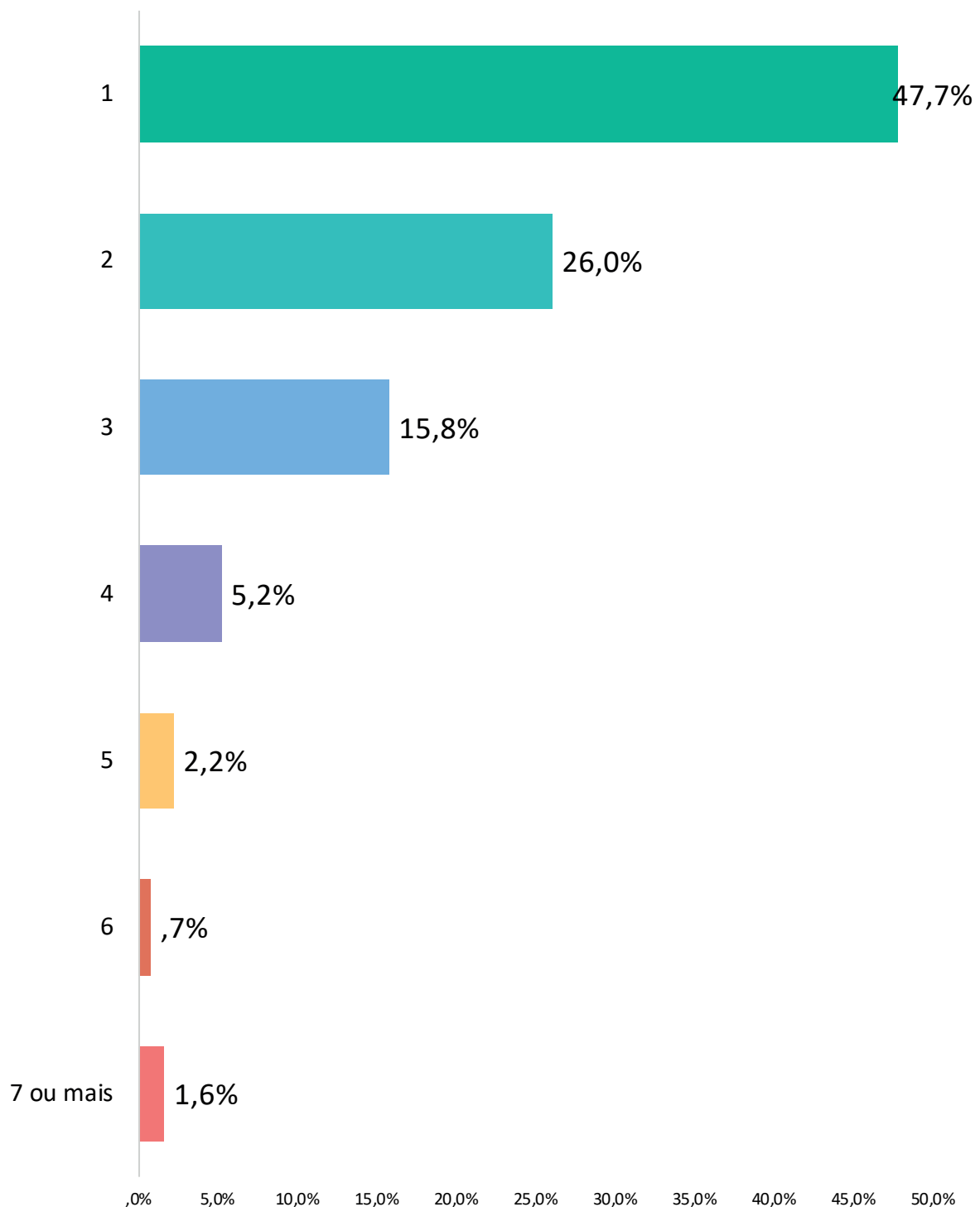
Ao se realizar o cruzamento destes dados sobre a avaliação da satisfação dos usuários dos serviços com o tipo de serviço levantado, nota-se que os serviços de acesso representam a maioria (51,6%) dos serviços que não realizam nenhuma forma de avaliação da satisfação dos seus usuários. Já os serviços de continuidade são responsáveis pela maior parte (56,4%) dos serviços que realizam alguma forma de avaliação dos seus usuários. Enquanto os serviços de conclusão representam a minoria, tanto dos serviços que não realizam nenhuma forma de avaliação da satisfação dos seus usuários (21,8%), como entre aqueles serviços que realizam alguma forma desta avaliação (8,9%).



QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

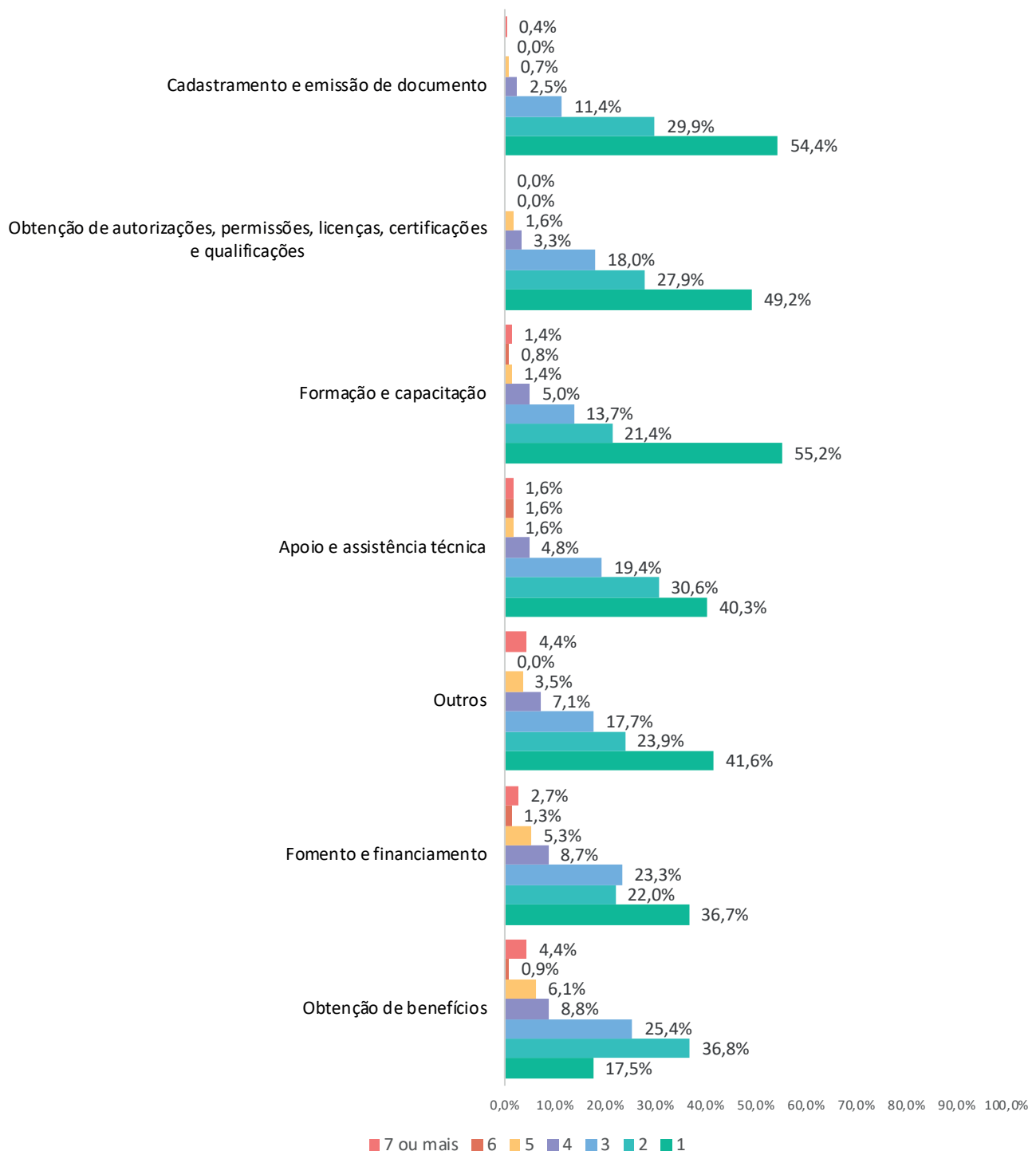
Considerando o uso regular dos serviços e não as situações excepcionais (como, por exemplo, aquelas onde há necessidade de apresentação de recursos, quando se perde algum prazo, ou quando é apresentada alguma documentação irregular), a pesquisa procurou identificar quantas interações são necessárias entre o usuário e o agente prestador do serviço para que o produto final seja efetivamente entregue.

Pode-se notar que quase metade das respostas (47,7%) indicou a necessidade de apenas uma interação para a total prestação do serviço. O segundo maior percentual encontrado (26%) diz respeito aos serviços que necessitam de duas interações para que sejam prestados. Logo atrás, estão serviços que precisam de três interações para que sejam entregues aos usuários (15,8%). Já os serviços que necessitam de mais do que três interações para sua efetiva prestação, se forem todos somados, não chegam a 10% dos casos.



CATEGORIAS DE ENTREGA x QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

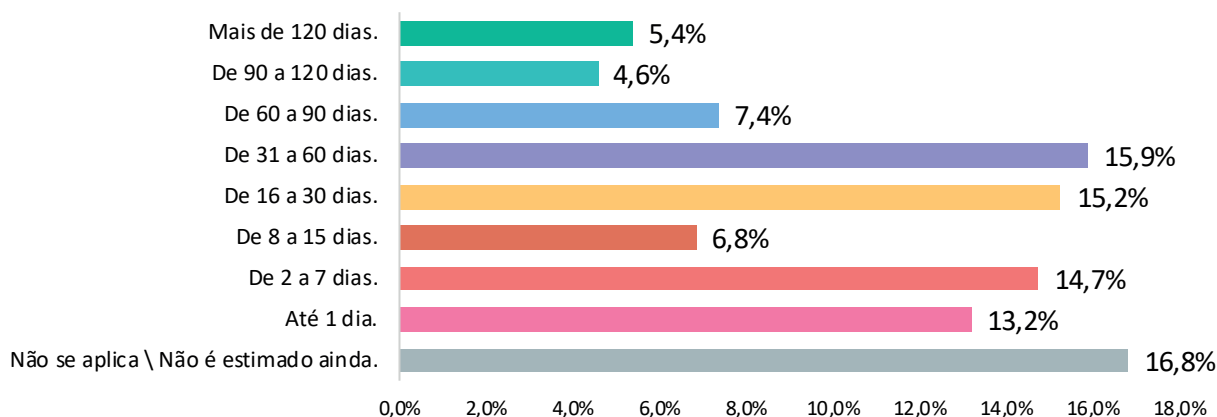
Quando se realiza o cruzamento entre as diferentes categorias de entrega dos serviços públicos pesquisados e a quantidade de interações necessárias em cada um desses serviços para que sejam efetivamente entregues para seus usuários, pode-se perceber que a maioria dos serviços relativos às categorias de cadastramento e emissão de documento (54,4%) e formação e capacitação (55,2%) demanda apenas uma interação para a sua entrega. Já as categorias de obtenção de benefícios (36,8%) e apoio e assistência técnica (30,6%) são as que apresentam os maiores percentuais de necessidade de duas interações para a entrega do serviço. Enquanto as categorias de obtenção de benefícios (25,4%) e fomento e financiamento (23,3%) são as que mais necessitam de três interações para suas entregas.



TEMPO DE ENTREGA

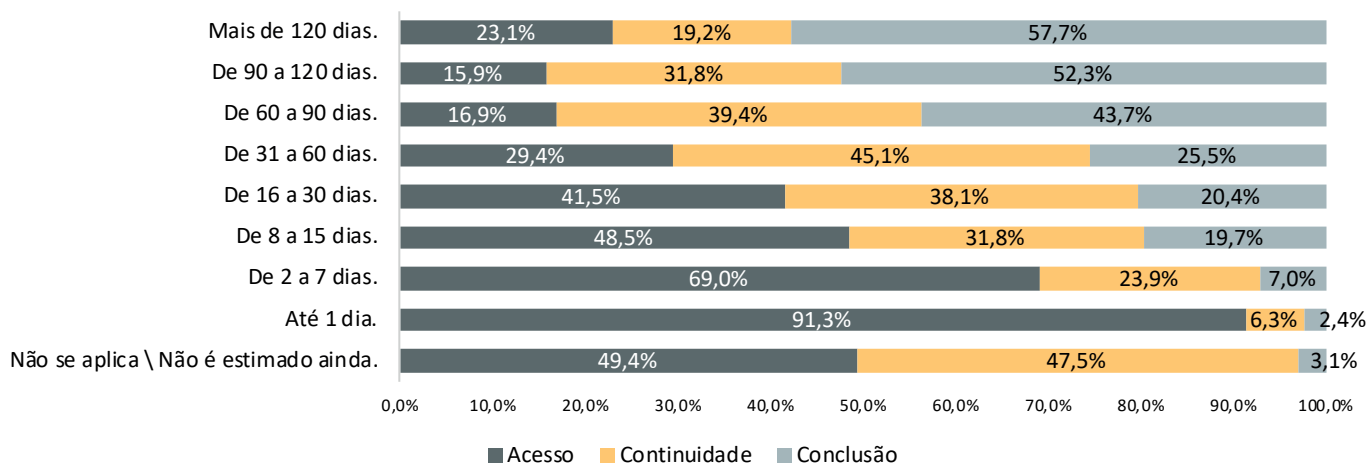
Um aspecto fundamental na prestação dos serviços públicos de atendimento diz respeito ao tempo médio que o cidadão leva para receber o serviço solicitado, contando a partir da primeira interação entre o usuário e a instituição que está prestando o serviço.

Com relação a esta questão, nenhuma das faixas de tempo apresentou um grande destaque em comparação às demais. Existe uma leve predominância (15,9%) dos serviços que necessitam de mais de 31 a 60 dias para serem entregues, seguidos daqueles serviços que precisam de 16 a 30 dias (12,2%), de 2 a 7 dias (14,7%) e de até 1 dia (13,2%). Cabe ainda destacar que a maior parte (16,8%) dos serviços públicos pesquisados informou que o tempo médio ainda não é estimado ou que essa variável não se aplica ao serviço prestado.



TEMPO DE ENTREGA x TIPO DE SERVIÇO

Quando é realizado o cruzamento destes dados sobre o tempo para entrega dos serviços com o tipo de serviço pesquisado, percebe-se que os serviços de acesso correspondem à ampla maioria (91,3%) dos serviços que levam até 1 dia para serem entregues. Já os serviços de conclusão são a maioria entre os serviços que levam mais de 120 dias para serem entregues (57,7%) e entre os serviços que levam de 90 a 120 dias (52,3%). Enquanto os serviços de continuidade apresentam os maiores percentuais entre os serviços em que o tempo médio ainda não é estimado ou que essa variável não se aplica ao serviço prestado (47,5%) e entre os serviços que levam de 31 a 60 dias para serem entregues (45,1%).





CAPÍTULO 4

Digitalização dos serviços públicos de atendimento das instituições federais de ensino

A análise sobre o estágio de digitalização dos serviços pesquisados procurou verificar a existência de etapas de interação digitalizada para a prestação dos serviços públicos de atendimento. Foram identificados distintos estágios de digitalização desses serviços, a depender do órgão ou das características inerentes aos serviços ofertados. Devido a isso, a pesquisa optou por agregar esses estágios em cinco categorias, as mesmas adotadas nas duas primeiras fases do levantamento dos serviços prestados pelas instituições da administração pública federal direta e indireta:

NENHUM: Tratam-se de serviços com ausência de interação digital com o(a) usuário(a) para a sua prestação. Assim, o serviço é totalmente prestado por meio da presença física do(a) usuário(a) junto ao órgão, sem a disponibilização de informações em plataformas digitais.

INFORMATIVO: Consiste no serviço em que o(a) usuário(a) pode acessar informações gerais em plataformas digitais; contudo, a prestação do serviço propriamente dita é totalmente presencial, ou seja, o(a) usuário(a) necessita dirigir-se a algum órgão para a obtenção do bem ou serviço.

PARCIAL: Categoria de serviços que indicaram haver pelo menos uma etapa do processo de atendimento ao(à) usuário(a) ocorrendo por meio digital.

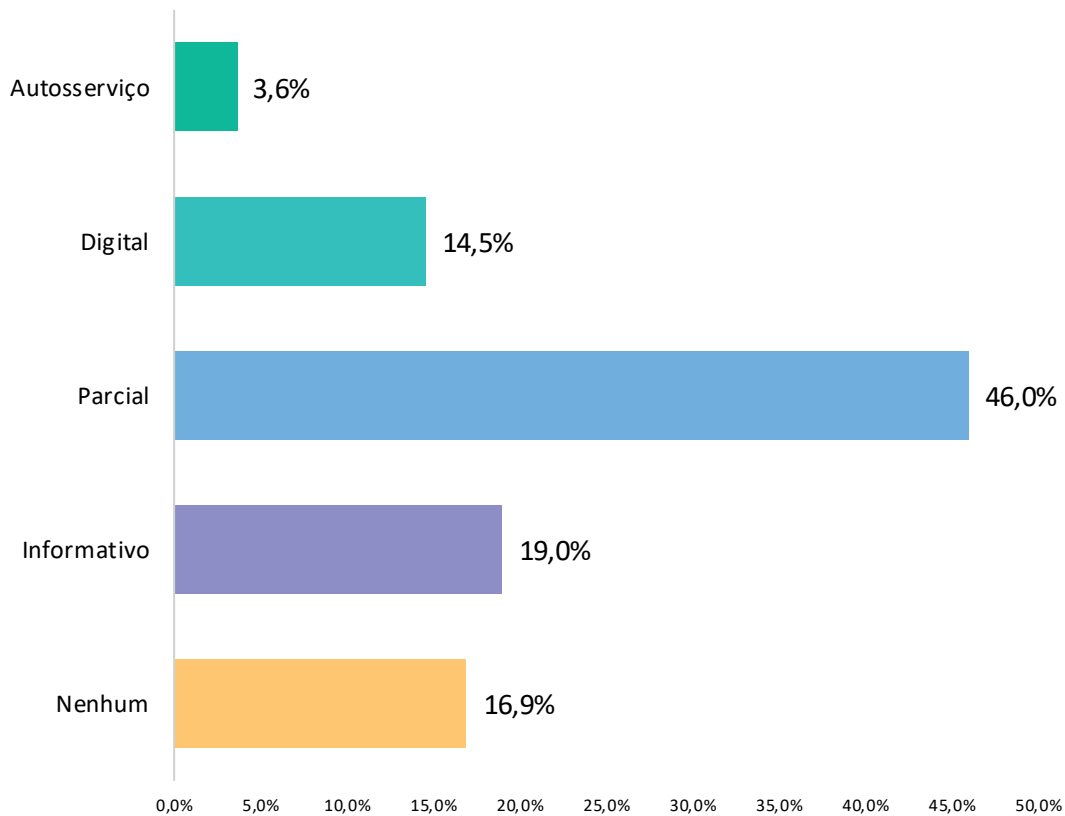
DIGITAL: Serviços onde todas as interações são realizadas por meio digital, sendo possível solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço sem necessidade da presença física do(a) usuário(a), necessitando, porém, de alguma ação humana por parte do órgão.

AUTOSSERVIÇO: Consiste na prestação do serviço completamente automatizado, com rápida resposta ao(à) usuário(a), não exigindo interação humana e com processamento totalmente realizado por sistemas de informação.



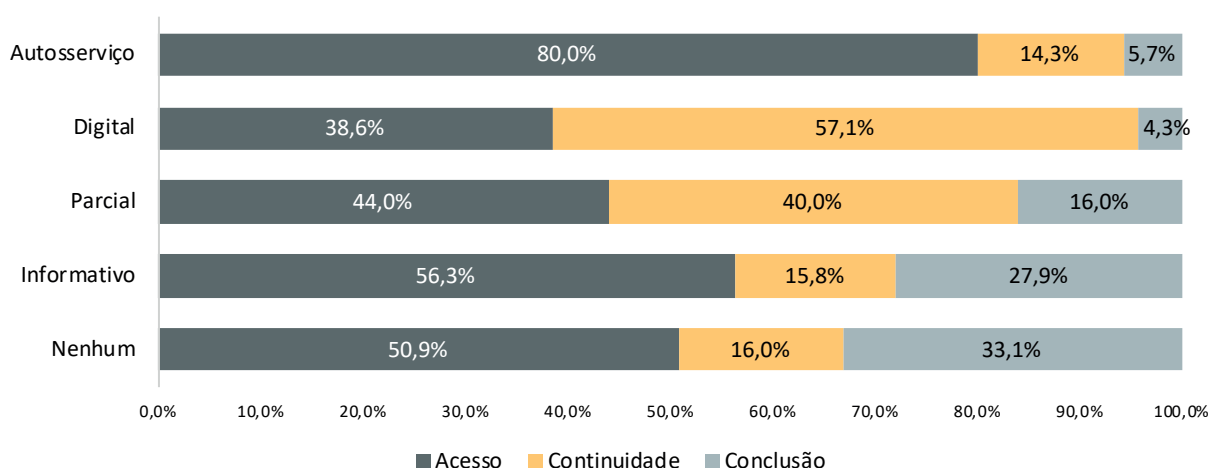
ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO

Com base nessa classificação dos diferentes estágios de digitalização, percebe-se que a maior parte (46%) dos serviços levantados se encontra no estágio parcial de digitalização. A segunda maior frequência (19%) diz respeito aos serviços que estão no estágio informativo, sendo seguida pelos serviços com nenhum estágio de digitalização (16,9%). Já os estágios que menos apareceram foram referentes aos níveis digital (14,5%) e autosserviço (3,6%).



ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO x TIPO DE SERVIÇO

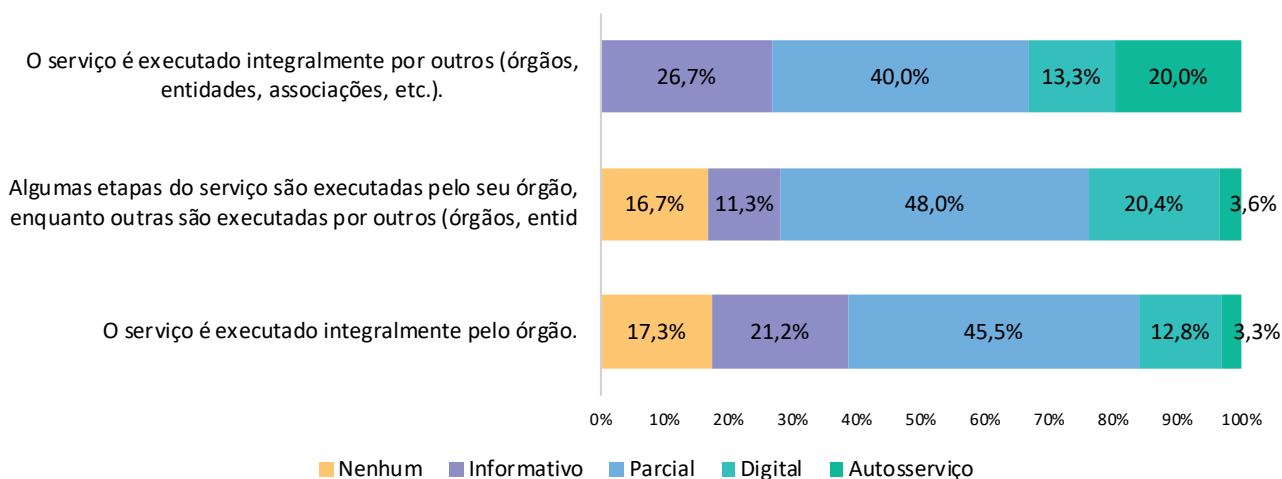
Quando se realiza o cruzamento das frequências sobre o estágio de digitalização dos serviços e os tipos de serviços pesquisados, percebe-se que os serviços de acesso predominam entre os autosserviços (80%). Já os serviços de continuidade são a maioria entre os serviços com estágio de digitalização digital. Enquanto os serviços de conclusão apresentam os seus maiores percentuais entre os serviços com nenhum estágio de digitalização (33,1%) e com estágio de digitalização informativo (27,9%).



FORMA DE EXECUÇÃO x ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO

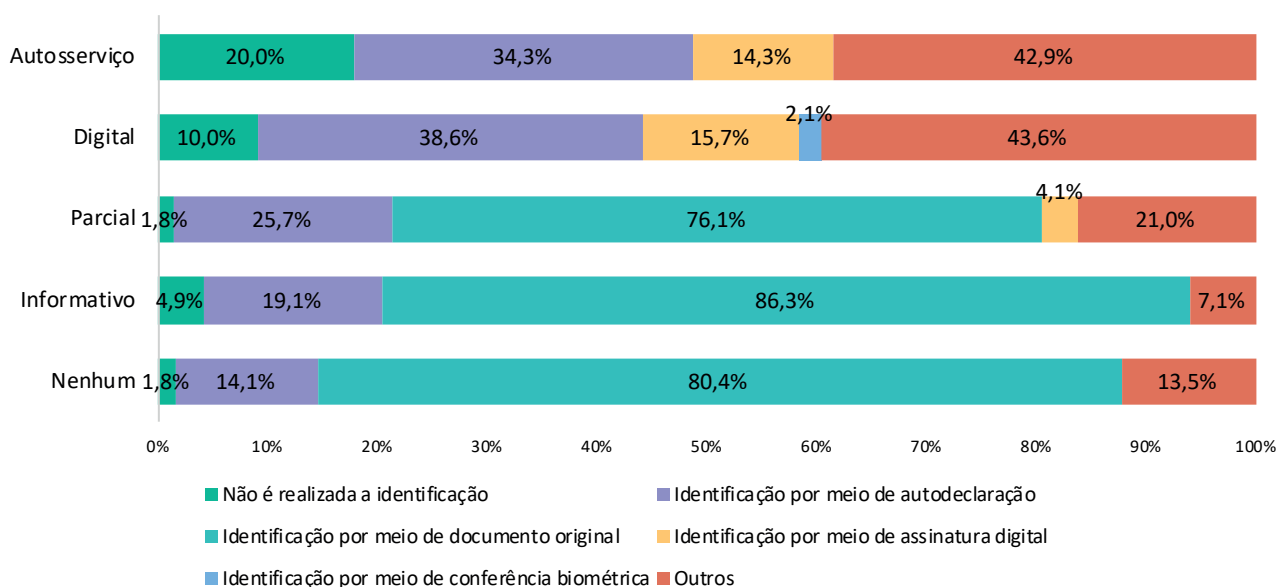
No gráfico abaixo, nota-se que os serviços cuja execução é realizada por outros órgãos são aqueles que apresentam um maior percentual (20%) de casos com estágio de digitalização autosserviço, representando quase seis vezes mais do que os percentuais encontrados nos serviços de execução compartilhada (3,6%) ou pelo próprio órgão (3,3%). Com relação aos serviços com estágio de digitalização informativo, o percentual (26,7%) encontrado entre os serviços executados por outros órgãos chega a ser mais do que o dobro daqueles encontrados entre os serviços compartilhados (11,3%) e relativamente maior

do que aquele encontrado entre os serviços executados pelo próprio órgão (21,2%). Já com relação aos serviços com estágio de digitalização autosserviço, esses apresentaram percentuais aproximados entre os serviços executados pelo próprio órgão (17,3%) e entre os serviços de execução compartilhada (16,3%). Enquanto os serviços com nível de digitalização parcial e digital apresentaram percentuais aproximados nas formas de execução totalmente descentralizadas (40% e 13,3% respectivamente), parcialmente descentralizadas (48% e 20,4% respectivamente) e centralizadas (45,5% e 12,8% respectivamente).



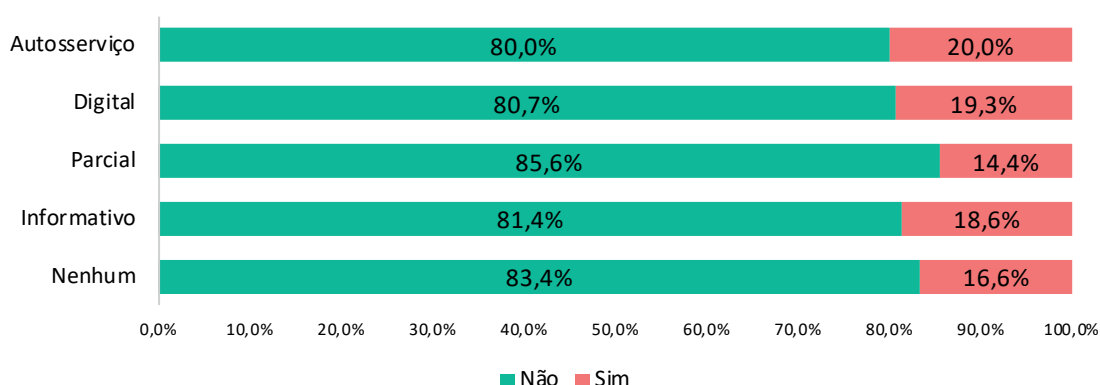
ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO x MEIO DE IDENTIFICAÇÃO

A relação entre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento e o meio de identificação dos usuários desses serviços também foi analisada pela pesquisa. Pode-se perceber que os estágios de digitalização mais baixos (nenhum, informativo e parcial) apresentam predominância (80,4%, 86,3% e 76,1%, respectivamente) da identificação por meio de documento original e que essa forma de identificação não aparece entre os níveis de digitalização mais elevados (digital e autosserviço). Já os estágios mais altos de digitalização (digital e autosserviço) apresentam a predominância da identificação por meio de autodeclaração (38,6% e 34,3%, respectivamente), da identificação por outros meios de identificação (43,6% e 42,9% respectivamente), da identificação por meio de assinatura digital (15,7% e 14,3% respectivamente) e daqueles serviços que não realizam a identificação dos seus usuários (10% e 20% respectivamente).



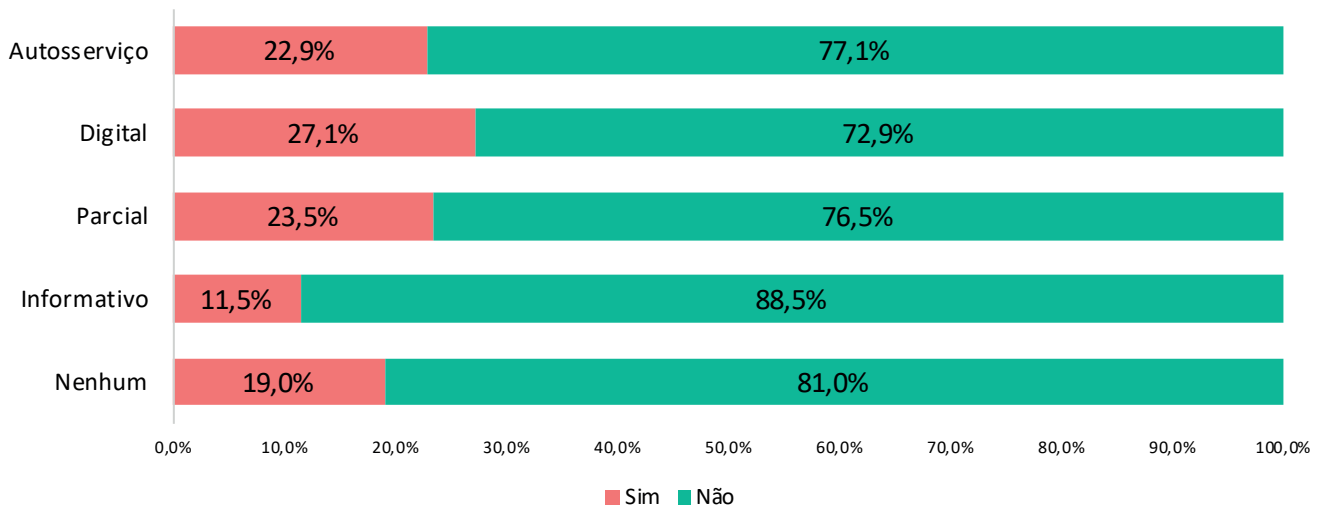
ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO x COBRANÇA DE TAXA

Com relação ao cruzamento entre os diferentes estágios de digitalização e a cobrança ou não de taxa para utilização do serviço, todos os estágios de digitalização apresentaram percentuais muito próximos de serviços que não realizam nenhuma forma de cobrança dos seus usuários, com um percentual relativamente mais alto (85,6%) entre os serviços com estágio de digitalização parcial e um percentual relativamente mais baixo (80%) entre os autosserviços.



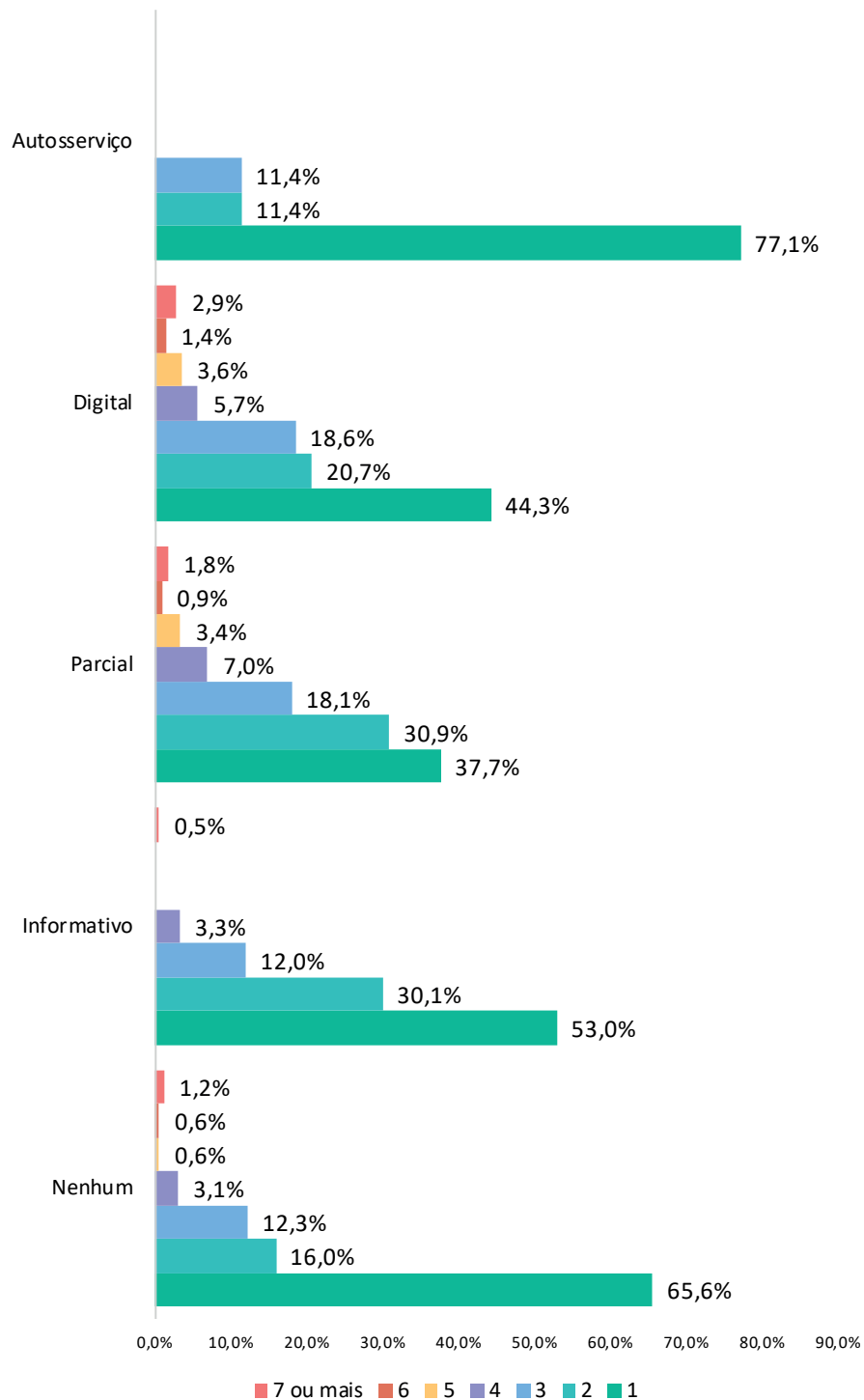
ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO x AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Quando se realiza o cruzamento dos dados sobre o estágio de digitalização dos serviços e a avaliação da satisfação dos usuários destes serviços, pode-se notar que, com exceção dos serviços com nível de digitalização informativo, que apresentaram um percentual relativamente menor (11,5%) de avaliação dessa satisfação, todos os demais estágios de digitalização apresentaram percentuais relativamente próximos de avaliação da satisfação dos seus usuários. Enquanto os serviços com nenhum estágio de digitalização apresentaram um percentual relativamente mais baixo (19%) de avaliação dessa satisfação, os serviços com estágio de digitalização digital apresentaram o percentual mais elevado (27,1%).



ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO x QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

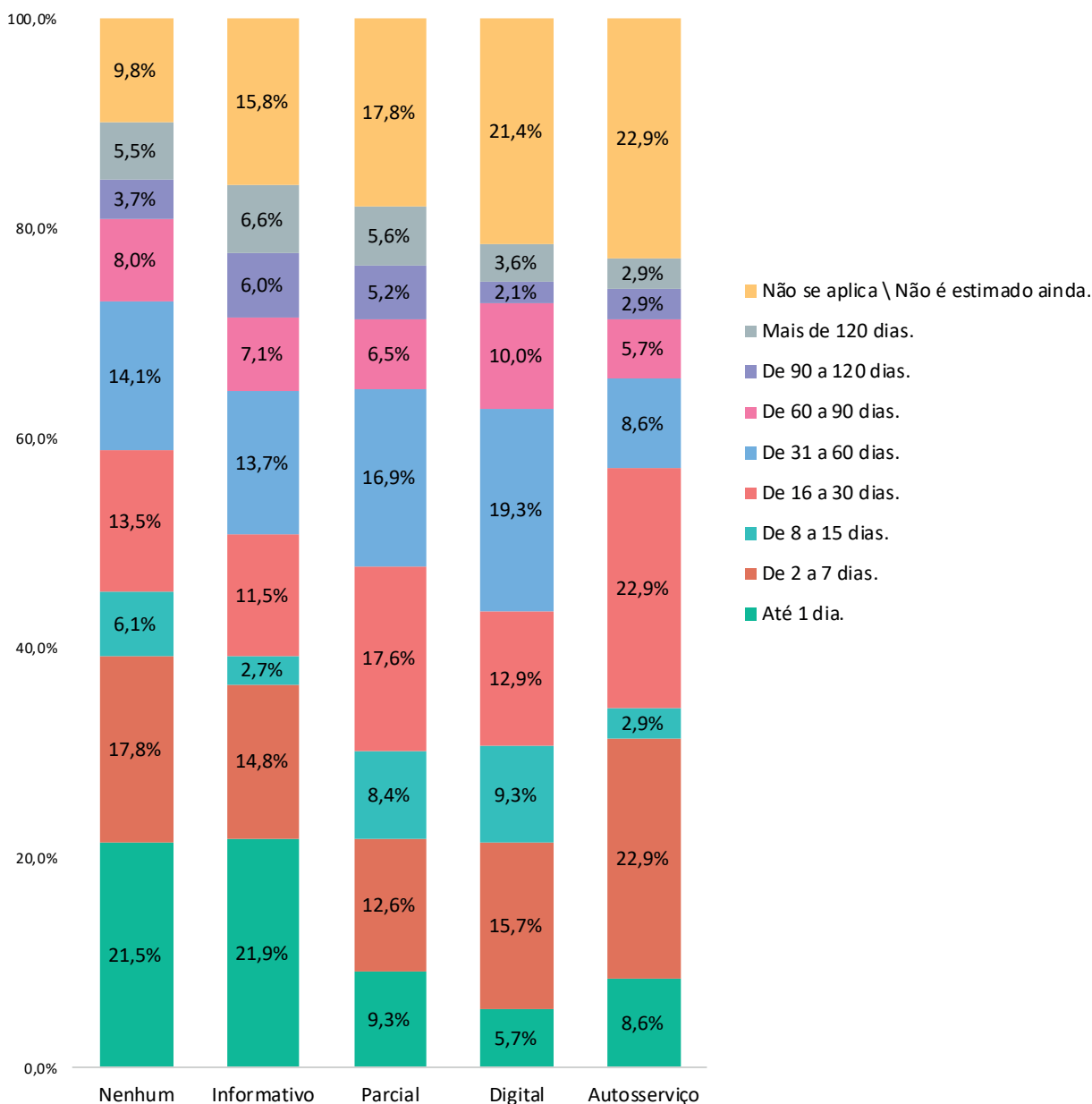
A partir do cruzamento entre os diferentes estágios de digitalização dos serviços pesquisados e a quantidade de interações necessárias para que esses serviços sejam efetivamente entregues aos seus usuários, pode-se perceber que os serviços que necessitam de apenas uma interação predominam em todos os estágios de digitalização. A categoria autosserviço se destaca, necessitando de apenas uma interação para um percentual de casos consideravelmente acima das demais categorias (77,1%), assim como na categoria nenhum (65,6%).



ESTÁGIO DE DIGITALIZAÇÃO x TEMPO DE ENTREGA

Outra relação a ser apresentada sobre o estágio de digitalização dos serviços públicos de atendimento diz respeito ao tempo que cada um deles leva para ser entregue. Percebe-se que as categorias nenhum e informativo apresentam uma predominância (21,5% e 21,9%, respectivamente) da faixa de tempo de até 1 dia. Enquanto o percentual de serviços nos quais esta questão não se aplica ou que ainda não é possível estimar o tempo para a sua entrega vai crescendo conforme aumenta o estágio de digitalização desses serviços, com um menor percentual (9,8%) entre os serviços com nenhum estágio de digitalização e um maior percentual (22,9%) entre os autosserviços.

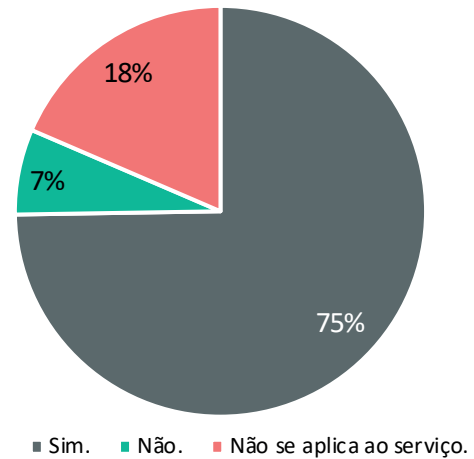
120,0%



POSSIBILIDADE DE DIGITALIZAÇÃO

Por último, foi perguntado aos respondentes dos questionários sobre os serviços públicos de atendimento que ainda não foram digitalizados se eles acreditam que esses serviços podem ser digitalizados no futuro. Com relação à percepção do respondente acerca da possibilidade de digitalização do serviço, três quartos (75%) acredita que os seus serviços possam ser digitalizados, enquanto uma minoria (7%) dos respondentes acredita que não há possibilidade de digitalização do serviço.


Possibilidade de Digitalização



¹ A discussão conceitual acerca do termo “serviço público de atendimento”, que delimita o escopo desta pesquisa está presente na “Parte 1: Referência Teórico e Metodológico” do Relatório anteriormente publicado como Caderno Enap nº 55.

² Uma explicação para essa distribuição tem a ver com a quantidade de Instituições Federais de Ensino por unidade da federação e com o modo como os serviços públicos de atendimento são prestados. Minas Gerais (17), Rio Grande do Sul (9), Rio de Janeiro (8) e Bahia (6) são os estados com a maior quantidade de Instituições Federais de Ensino. Ao mesmo tempo, a Universidade Federal de Minas Gerais e a Universidade Federal do Pampa informaram uma quantidade relativamente maior de serviços prestados, respectivamente 26 e 17 serviços, devido à descentralização principalmente dos serviços de emissão de 2ª via de diploma e de matrícula entre faculdades e campi dessas organizações.

³ As categorias de tamanho do público alvo, pessoa física, seguiram a divisão adotada na etapa anterior, que pesquisou os serviços ofertados por órgãos federais da administração pública direta e indireta. Dessa forma, o tamanho do público-alvo foi informado por meio de categorias e não manualmente, para se adequar ao padrão da fase anterior da pesquisa.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente Pesquisa sobre os Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal – Instituições Federais de Ensino, consiste na complementação das duas primeiras fases do levantamento anterior sobre a prestação de serviços públicos pelos órgãos federais da administração direta e indireta, lançado em março de 2018, pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), sob a coordenação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e apoio da Casa Civil da Presidência da República.

A iniciativa constitui-se num retrato atualizado do catálogo de serviços públicos federais ofertados por 104 Instituições Federais de Ensino Superior ligadas ao Ministério da Educação, sendo 63 Universidades, 38 Institutos Federais, o Colégio Dom Pedro II, e 2 Centros Federais. Assim como as etapas anteriores, a iniciativa viabiliza não apenas a informação mais completa para os usuários dos serviços, mas também permite um melhor entendimento sobre as necessidades ou obstáculos dos órgãos para uma melhor prestação de seus serviços.

Os principais resultados apresentados no presente relatório estão sintetizados nos tópicos listados a seguir, primeiramente em relação aos serviços:

- *A pesquisa levantou 964 serviços públicos, ofertados por 104 Instituições Federais de Ensino Superior ligadas ao Ministério da Educação.*

- *Dos serviços levantados, 48,0% foram classificados como serviços de acesso, 32,8% como serviço de continuidade, e 19,2% como serviços de conclusão.*

- *A unidade da federação que possui mais serviços ofertados pelos Institutos Federais de Ensino é Minas Gerais, que abriga 17,5% do total de serviços, e a região é a Sudeste, com 30% do total de serviços ofertados.*

- *Há uma predominância de serviços ligados*

a Universidades nas regiões sul (55,1%), sudeste (52,6%) e nordeste (50,6%). Por outro lado, houve uma predominância de serviços de Institutos nas regiões norte (57,6%) e centro-oeste (61,9%).

- *75% dos serviços prestados são feitos de forma direta e integral pelo órgão responsável.*

- *51,5% dos serviços ofertados são referentes a “Formação e Capacitação”, e 29,1% dos serviços são de “Cadastramento e emissão de documentos”.*

Em relação aos usuários, os principais resultados são os que seguem:

- *75,8% dos usuários são “Cidadãos e Famílias”, e 3,1% são “Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos”.*

- *Com relação ao perfil predominante dos usuários, 64% relataram não haver perfil predominante.*

- *Referente ao tamanho do público-alvo, 75,8% das Instituições pesquisadas atendem um público de “Até 24 mil” pessoas físicas.*

- *A maioria dos serviços pesquisados (54%) fazem identificação do usuário por meio digital, sendo que 3% não realiza identificação.*

- *Em relação aos documentos necessários para identificação do usuário, 80,3% dos serviços exigem a apresentação de carteira de identidade, 70,3% exigem o CPF, e 45,8% exigem comprovante de residência.*

- *O canal de interação com usuário que predomina nos serviços é o Balcão (84,3%) e em segundo lugar Página Web (37,1%)*

Em relação a caracterização dos serviços, pode-se destacar:

- 84% dos serviços não realizam cobranças dos usuários
- Dos que realizam cobrança, 82% cobram um valor fixo do usuário.
- Em relação a avaliação de satisfação, 79% não realizam essa pesquisa com o usuário.
- Quando se trata de interação com o usuário, 47,7% dos serviços precisam de apenas uma interação para a total prestação do serviço. 1,6% necessitam de 7 ou mais interações.
- Em relação ao tempo de entrega, 13,2% dos serviços são entregues em até 1 dia, sendo que 65,8 são entregues em até 60 dias.

Finalmente, em relação a digitalização dos serviços, temos os seguintes resultados:

- 46% apresentam digitalização parcial, 16,9% não apresentam nenhum tipo de digitalização, 14% são serviços digitais e 3,6% são autosserviço.
- Entre os serviços classificados como “Autosserviço”, 80% são de acesso, 14,3% de continuidade e 5,7% de conclusão.
- 75% apresentam possibilidade de digitalização.

Uma política pública de construção do e-government, no Brasil deve atender um processo complexo que respeite um fluxo orientado à prestação de serviços para cidadãos e empresas. Ao mesmo tempo, importante rever a estrutura das burocracias e o modelo de gestão adotado pelas organizações públicas federais. A partir da pesquisa realizada e das evidências empíricas levantadas, são apresentadas as seguintes recomendações:

- O nível de digitalização dos serviços das universidades é pouco mais da metade do encontrado nos outros serviços pesquisados anteriormente. Enquanto nas universidades e institutos 14% são serviços digitais e 3,6% são autosserviço, no restante do serviço público esses percentuais são de 24,0% e 7,4%, respectivamente. Observa-se, portanto, larga margem para o avanço da digitalização desses serviços.

- Embora se tratem de instituições de ensino, que tem como fim a oferta de serviços formação e capacitação, apenas pouco mais de metade dos serviços ofertados (51,5%) são classificados dessa forma, e mais de um quarto (29,1%) são serviços referentes a cadastramento e emissão de documentos. Torna-se necessário um estudo mais aprofundado sobre a prestação de serviços de cadastro e emissão de documentos e a possível diminuição da complexidade na prestação desses serviços. Um dado que corrobora essa percepção é que quase metade dos serviços prestados pelas IFES (45,8%) exigem comprovante de residência.

- Outra recomendação é um esforço no sentido de digitalizar a prestação desses serviços, uma vez que o canal de interação com usuário predominante é o Balcão (84,3%), embora o segundo lugar seja ocupado pelas Página da Web (37,1%).

- Uma quarta recomendação é o aumento da pesquisa de avaliação de satisfação, onde 79% da IFES não realizam esse tipo de levantamento do in-formações.

- Por último cabe ressaltar que 80,3% dos serviços prestados exigem a apresentação da Carteira de Identidade, e 70,3% exigem a apresentação do CPF, esses processos poderiam ser simplificados ou unificados com a utilização de uma identificação única.